



CODI DE VERIFICACIÓ	5A4B682P4W3O3M6N0RY1		
PROCEDIMENT	V220 Contractacions de subministraments		
EXPEDIENT NÚM.	AJT/4761/2023	DOCUMENT NÚM.	48263/2023
ÀREA	Hisenda, TIC i Atenció Ciutadana		
UNITAT	Informàtica i TIC		

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

Constitueix l'objecte del present plec de condicions tècniques la contractació del subministrament i gestió de dominis d'internet, hosting de servidors web i certificats electrònics de servidors web per a l'ajuntament de L'Hospitalet.

2. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DEL SUBMINISTRE

Amb caràcter enunciatiu i no limitat, les característiques del subministrament son les següents:

2.1 Subministrament i gestió de dominis d'internet

- Registre de nous dominis (.com, .es, .cat, .net, .info)
- Renovació de dominis existents
- Cancel·lació de dominis existents
- Configuració i renovació del servei de DNS
- Gestió de trasllats de dominis
- Gestió de canvi de titularitat de dominis
- Gestió de les dades associades als dominis
- Serveis d'assessorament en impugnació de dominis ocupats il·legítimament i negociació i transacció de noms de dominis.

En el cas que l'adjudicatari del contracte sigui diferent al registrador actual, el nou adjudicatari haurà d'assumir les gestions necessàries per a la transferència dels dominis de l'Ajuntament en un període no superior a 1 mes des de la data d'adjudicació.

Un cop feta la transferència inicial al nou adjudicatari, la renovació anual dels dominis serà automàtica mentre estigui vigent el contracte.



L'adjudicatari avisarà als responsables del contracte de l'ajuntament, amb una antelació mínima de 2 mesos de la propera renovació d'un domini per tal que es pugui revisar la conveniència de la renovació.

L'adjudicatari informará regularment dels dominis i subdominis gestionats.

A l'annex I es detallen la relació de dominis actuals.

2.2 Subministrament de hosting de servidors web

- Migració de servidors web
 - Definició de les aplicacions a migrar
 - Instal·lació del software requerit pel projecte
 - Configuració dels serveis segons projecte
 - Traspàs de les aplicacions al nou servidor
 - Migració de dades, minimitzant l'impacte en la continuïtat del servei
- Monitorització
 - Monitorització dels recursos del servidor: memòria, ús de la CPU, disc.
 - Monitorització dels serveis i aplicacions instal·lades en el servidor
 - Monitorització de l'ús i rendiment de les BBDD
 - Control de connexions internes
 - Control de qualitat del servei de forma externa
 - Gestió d'alertes accessible pel personal de l'Ajuntament
 - Quadres de comandament amb els resultats de la monitorització
- Gestió dels servidors
 - Definició de l'assignació de taques i la responsabilitat de la gestió
 - Compliment amb la normativa de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), nivell baix.
 - Compliment amb la normativa de la LOPD y GPRD
 - Generació de documentació interna de l'estat dels serveis
 - Establiment de SLAs que garanteixin l'estabilitat dels serveis, amb un màxim de 2 hores de resposta en cas d'interrupció dels serveis.
 - Disponibilitat de panells d'administració accessibles per l'ajuntament: Plesk i/o cPanel
- Característiques mínimes del servidor
 - 64 GB Memòria RAM
 - Processador 4 cores i7-6700
 - 250 GB HDD Intel SSD RAID 1
 - Backup
 - 30 TB transferència mensual
 - 100 Mbps Amplada de banda
- Gestió de correus electrònics

Inclòs en el subministrament de hosting. També s'inclourà la gestió de comptes de correu electrònic associades al domini del web hostatjat amb les següents característiques:



- Mínim de 10 comptes de correu per domini
- Mínim de 1 GB d'espai per compte de correu
- Només per a dominis diferents de l-h.cat

En el cas que l'adjudicatari del contracte sigui diferent a l'actual, el nou adjudicatari haurà d'assumir les gestions necessàries per a la migració dels webs hostatjats i els seus correus associats en un període no superior a 1 mes des de la data d'adjudicació.

A l'annex II es detallen la relació de webs actuals en règim de hosting que l'ajuntament disposa i el nombre de correus electrònics associats.

3. Subministrament i gestió de certificats electrònics de servidor (subministrament claus, renovació, instal·lació)

La relació de tipus certificats electrònics a subministrar i gestionar és la següent:

- Sectigo Instant SSL DV
- Sectigo SSL OV WC
- Sectigo SSL EV

S'admetran certificats d'altres proveïdors d'identitat digitals amb, com a mínim, les mateixes característiques que els certificats relacionats.

Les característiques dels tipus de certificats son:

Sectigo Instant SSL DV:

1. Verificació de domini: el certificat Sectigo Instant SSL DV verifica que el domini del lloc web és legítim i està registrat a nom del sol·licitant.
2. Xifrat de dades: el certificat utilitza xifrat de 256 bits per protegir la informació intercanviada entre el lloc web i l'usuari.
3. Compatible amb la majoria dels navegadors: el certificat Sectigo Instant SSL DV és compatible amb la majoria dels navegadors web, el que garanteix que els usuaris puguin accedir al lloc sense problemes.
4. Utilitza l'algoritme de xifrat SHA-256 amb una longitud de clau de 2048 bits per garantir la seguretat de la informació intercanviada.
5. Fàcil instal·lació: el certificat Sectigo Instant SSL DV es pot instal·lar fàcilment al servidor web sense necessitat de coneixements tècnics avançats.
6. Renovació automàtica: el certificat es renova automàticament abans de la seva data de venciment per garantir la continuïtat del servei.
7. Garantia financera: Sectigo ofereix una garantia financera de fins a 10.000 dòlars en cas que es produeixi una pèrdua financera a causa d'una fallada en el certificat.

Sectigo SSL OV WC

El certificat Sectigo SSL OV WC és un certificat de seguretat digital que ofereix una validació de l'organització i protecció per a múltiples subdominis. Característiques:

1. Validació de l'organització: el certificat Sectigo SSL OV WC verifica la identitat i l'existència legal de l'organització que sol·licita el certificat.



2. Xifrat de dades: el certificat utilitza xifrat de 256 bits per protegir la informació intercanviada entre el lloc web i l'usuari.
3. Compatibilitat amb la majoria dels navegadors: el certificat Sectigo SSL OV WC és compatible amb la majoria dels navegadors web, el que garanteix que els usuaris puguin accedir al lloc sense problemes.
4. Certificat Wildcard: el certificat Sectigo SSL OV WC és un certificat Wildcard, el que significa que es pot utilitzar per protegir múltiples subdominis d'un mateix domini.
5. Fàcil instal·lació: el certificat Sectigo SSL OV WC es pot instal·lar fàcilment al servidor web sense necessitat de coneixements tècnics avançats.
6. Renovació automàtica: el certificat es renova automàticament abans de la seva data de venciment per garantir la continuïtat del servei.
7. Garantia financera: Sectigo ofereix una garantia financera de fins a 1.500.000 dòlars en cas que es produeixi una pèrdua financera a causa d'una fallada en el certificat.

Sectigo SSL EV

El certificat Sectigo SSL EV és un certificat de seguretat digital que ofereix la validació estesa de l'organització i la màxima protecció per a les transaccions en línia.

1. Validació estesa (EV): el certificat Sectigo SSL EV ofereix el nivell més alt de validació d'identitat, el que significa que es verifica la identitat i l'existència legal de l'organització que sol·licita el certificat.
2. Xifrat de dades: el certificat utilitza xifrat de 256 bits per protegir la informació intercanviada entre el lloc web i l'usuari.
3. Compatibilitat amb la majoria dels navegadors: el certificat Sectigo SSL EV és compatible amb la majoria dels navegadors web, el que garanteix que els usuaris puguin accedir al lloc sense problemes.
4. Certificat de validació estesa: el certificat Sectigo SSL EV mostra la barra d'adreces verda als navegadors web, el que indica que el lloc web és segur i que la identitat de l'organització ha estat verificada.
5. Fàcil instal·lació: el certificat Sectigo SSL EV es pot instal·lar fàcilment al servidor web sense necessitat de coneixements tècnics avançats.
6. Renovació automàtica: el certificat es renova automàticament abans de la seva data de venciment per garantir la continuïtat del servei.
7. Garantia financera: Sectigo ofereix una garantia financera de fins a 1.750.000 dòlars en cas que es produeixi una pèrdua financera a causa d'una fallada en el certificat.

4. NIVELL DE SERVEI

El compliment del nivell de servei serà objecte de monitorització permanent per part dels interlocutors designats per l'Ajuntament.

Els Acords de Nivell de Servei (SLA - Service Level Agreements) i les penalitzacions sobre la quota de manteniment si no es compleixen són els següents:

- 1- Subministrament i gestió de dominis



En cas de petició de gestió d'un domini (registre d'un nou domini, renovació, cancel·lació, configuració i renovació de DNS extern), el proveïdor garanteix resposta dins dels 2 dies laborals següents i la seva resolució dins dels 5 dies laborals següents des de la petició.

Per cada 5 dies laborals sense resolució, un cop passat el límit anterior, es descomptarà un 5% de l'import màxim anual destinat al subministrament i gestió de dominis.

En cas de petició de trasllat de domini, canvi de titularitat, gestió de dades associades als dominis, el proveïdor garanteix resposta dins dels 2 dies laborals següents i l'inici de les gestions dins dels 5 dies laborals següents des de la petició.

Per cada 5 dies laborals sense resolució, un cop passat el límit anterior, es descomptarà un 5% de l'import màxim anual destinat al subministrament i gestió de dominis.

2- Subministrament de hosting de servidors web

En cas de mal funcionament o "no funcionament", atribuïble al proveïdor, d'un dels webs hostatjats, el proveïdor assignarà un tècnic i donarà resposta dins de les 2 hores següents a la comunicació de la incidència i la solució en un màxim de 24 hores en cas que l'error sigui atribuïble al proveïdor.

Per cada 24 hores addicionals sense solució, es descomptarà un 5% de l'import màxim anual destinat al subministrament de hosting de servidors web.

En cas de petició de configuració/migració de un nou web, el proveïdor assignarà un tècnic en un màxim de 24 hores i ho comunicarà a l'Ajuntament. La resolució de la petició s'haurà de fer en un màxim de 5 dies laborals.

Per cada 24 hores addicionals sense resposta (assignació de tècnic) o per cada 5 dies laborals sense resolució de la petició, es descomptarà un 5% de l'import màxim anual destinat al subministrament de hosting de servidors web.

3- Subministrament i gestió de certificats electrònics.

En cas de petició de subministrament o gestió d'un certificat (subministrament de claus, renovació, instal·lació), el proveïdor assignarà un tècnic en un màxim de 24 hores i ho comunicarà a l'Ajuntament. La resolució de la petició s'haurà de fer en un màxim de 5 dies laborals.

Per cada 24 hores addicionals sense resposta (assignació de tècnic) o per cada 5 dies laborals sense resolució de la petició, es descomptarà un 5% de l'import màxim anual destinat al subministrament i gestió de certificats electrònics.

Manteniment Preventiu

Les ofertes presentaran un pla de manteniment preventiu que inclourà:

- Proposta de pla de còpies de seguretat: freqüència, persistència, alternança de suports, etc.



- Tasques i indicadors d'auditoria sobre les capacitats de servidors i infraestructures de comunicacions
- Tasques i indicadors d'auditoria sobre els sistemes operatius i programari de base
- Tasques i indicadors d'auditoria sobre els mòduls de la plataforma.
- Freqüència d'aplicació de les mesures preventives.

5. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

Atès que el contracte comporta el tractament de dades de caràcter personal, l'empresa haurà d'oferir garanties suficients per aplicar les mesures tècniques i organitzatives apropiades, per tal que el tractament s'efectuï de conformitat amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell (RGPD), de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i, de conformitat amb la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i d'altra normativa vigent aplicable, acompanyant a l'oferta el document de Declaració responsable, que s'annexa.

Que l'empresa adjudicatària, com a encarregada del tractament, haurà de considerar les Condicions generals reguladores de les relacions de l'Ajuntament amb els tercers encarregats del tractament de dades de caràcter personal, aprovades per l'Ajuntament, així com signar el corresponent contracte d'encarregat que serà el document que tindrà per objecte establir les condicions particulars pel tractament de les dades personals, per la prestació del subministrament.

L'estipulat a les condicions generals reguladores, és d'obligat compliment per l'adjudicatari, per als seus empleats i col·laboradors.

Des del Servei municipal d'Informàtica i Tecnologies de la Informació i Comunicació s'efectuarà el seguiment del compliment de les condicions generals que regulen el tractament de les dades personals.

Que per prestar el subministrament i gestió de correus electrònics, concretament, el tractament de dades personals, consistirà en:

- Recollida
- Registre
- Organització



- Estructuració
- Conservació

La finalitat del tractament de les dades de caràcter personal és la gestió dels correus electrònics enviats i rebuts: indexació, creació de còpies de seguretat, filtrat de correu no desitjat (anti-spam).

Que per executar les prestacions derivades del compliment de l'objecte d'aquest encàrrec, l'Ajuntament, com a responsable del tractament, posa a disposició de l'empresa adjudicatària, encarregada del tractament és la següent:

- relació d'adreces de correu electrònic que identifiquen als usuaris.
- contingut dels correus electrònics, enviats o rebuts, que es tractaran amb eines automàtiques de gestió de correus electrònics.



ANNEX I : relació de dominis actuals

- bibliotequeslh.cat
- anadromes.cat
- l-h.cat
- joventutlh.cat
- museul-h.cat
- cooperaciolh.cat
- sindicadegreugeslh.cat
- l-hospitalet.es
- lhospitalet.es
- hospitalet.es
- hospitaletllobregat.es
- hospitalet.cat
- centredelesartsl-h.cat
- dinamitzaciocalh.cat
- culturalheduca.cat
- teclasala.net
- teatrejoventut.cat
- auditoribarradas.cat
- lhon-participa.cat
- nmarin.cat
- nmarin.es
- l-h.net
- cursanocturnalh.cat
- l-h.es
- lh-on.com
- lh-on.cat



ANNEX II : relació de webs hostatjades actualment

Cursa Nocturna	https://cursanocturnalh.cat/	wordpress
Estadi municipal	https://estadimunicipal.l-h.cat/es/	Wordpress
Beques	https://beques.l-h.cat/ca	Drupal 8
aldia	https://aldia.l-h.cat/	wordpress
Sinergia	https://sinergia.l-h.cat/	WordPress
LH-on.cat	https://lh-on.cat/	wordpress-ruby