

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

EXPEDIENT NÚM.: 2023_EXP_F204_0001190-
CDRB/2023/0042009

**CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS
D'ALLOTJAMENT, SUPORT I MANTENIMENT
CORRECTIU I EVOLUTIU DELS LLOCS WEB
DEL CONSORCI DE LES DRASSANES REIALS I
MUSEU MARÍTIM DE BARCELONA.**

CONTRACTE	
Tipus	Tramitació ordinària, procediment obert simplificat sumari, no subjecte a regulació harmonitzada
Pressupost de licitació	22.808,50 IVA inclòs
Total amb IVA	22.808,50 IVA inclòs
Descripció	Contractació dels serveis d'allotjament, suport i manteniment correctiu i evolutiu dels llocs web del Consorci de les Drassanes Reials i Museu Marítim de Barcelona.

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DE LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS D'ALLOTJAMENT, SUPORT I MANTENIMENT CORRECTIU I EVOLUTIU DELS LLOCS WEB DEL MUSEU MARÍTIM DE BARCELONA.

ÍNDEX

- | | |
|------------|---|
| Primera.- | Antecedents i situació actual dels llocs web del Museu Marítim de Barcelona. |
| Segona.- | Objecte del contracte. |
| Tercera.- | Abast del servei. |
| Quarta.- | Metodologia de treball. |
| Cinquena.- | Recursos humans necessaris per a la prestació del servei. |
| Sisena.- | Especificacions de la plataforma. |
| Setena.- | Temps de resposta i de resolució d'incidències. Penalitats associades per incompliment. |

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DE LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS D'ALLOTJAMENT, SUPORT I MANTENIMENT CORRECTIU I EVOLUTIU DELS LLOCS WEB DEL MUSEU MARÍTIM DE BARCELONA.

PRIMERA.- SITUACIÓ ACTUAL DELS LLOCS WEB DEL CONSORCI DE LES DRASSANES REIALS I MUSEU MARÍTIM DE BARCELONA

El Consorci de les Drassanes Reials i Museu Marítim de Barcelona va posar en marxa el maig de l'any 2018 un nou espai web, que renovava i ampliava el disseny i les prestacions de l'anterior, al mateix temps que feia possible als usuaris accedir i interactuar amb gairebé tots els fons gràfics i documentals del Museu.

En l'actualitat, l'allotjament és a un servidor d'una empresa externa (dns47.dns6tems.com) amb una única IP pública estàtica, amb les següents característiques:

- Sistema operatiu Linux de 64 bits
- 4 vCores a 3,4 Ghz.
- RAM 8Gb DDR4
- Disc 100GB SSD
- 1 Adreça IP estàtica
- Full-backup setmanal (restauració completa de VPS).

I que allotja els següents llocs web:

- El lloc web principal www.mmb.cat. Desenvolupat amb Wordpress 6.0.1, allotja també un entorn de desenvolupament (entorn de test).
- El blog www.mmb.cat/blog. Desenvolupat amb Wordpress 6.0.1.

I a més a més, quatre portals web de serveis d'informació complementaris i independents que utilitzen subdominis del principal [mmb.cat](http://www.mmb.cat) (tant el domini principal com els subdominis són propietat del Museu i són gestionats directament pels tècnics del Museu), els serveis de webs complementaris actuals són els següents:

- El lloc web de la Xarxa de Museus de la Costa Catalana (XMMCC). Subdomini: museusmaritims.mmb.cat, programat amb Joomla.
<http://museusmaritims.mmb.cat>
- Lloc web d'exposicions virtuals. Subdomini: exposicionsvirtuales.mmb.cat, programat amb Joomla.
<http://exposicionsvirtuales.mmb.cat>
- Lloc web de diccionari de lèxic mariner.

Subdomini: lexicmariner.mmb.cat, programat amb HTML.
<https://lexicmariner.mmb.cat>

- Lloc web d'Escape Room virtual Mar Endins.
 Subdomini: marendins.mmb.cat, programat amb Wordpress 5.7.6.
<https://marendins.mmb.cat>

El lloc web principal del museu (www.mmb.cat) està connectat amb el RIM (Recursos d'Informació del Museu), una plataforma basada en una interfície d'usuari anomenada Medios SPA, que actua de middleware del Museu, recull, sincronitza i integra informació i bases de dades gestionades pel Museu, i provinents de diferents aplicacions de gestió.

El RIM actua de webservice respecte el web principal del Museu, a través d'una petició iniciada pel RIM, el servei web estableix la connexió per iniciar la descàrrega a través d'una adreça i port específic (per tant el servidor web ha de poder accedir a la URL pública de sincronització). El RIM processa i prepara la informació que ha de ser publicada al Web, segons parametrització específica. El procés d'actualització es realitza diàriament de forma programada per la nit, i només s'envien els registres en que s'han produït canvis des de l'anterior sincronització, són enviades al servei del Web en estructura acordada, i en un format digital únic (Jason).

Entre els registres que són publicats i actualitzats al web amb aquests servei de sincronització, i que el RIM envia al servei web (amb els seus complements com imatges de referència), que són publicats i actualitzats amb aquest servei de sincronització, es troben:

- Els registres de les activitats del museu.
- Informació d'exposicions.
- Catàlegs dels diferents fons del museu.
- Catàleg del fons bibliogràfic del museu.

SEGONA.- OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest plec és definir les especificacions tècniques que hauran de regir el procediment obert, simplificat sumari, per a la contractació de:

A) Allotjament en un servidor extern de la web principal i dels subdominis següents (detallats a la clàusula primera):

- Lloc web principal: www.mmb.cat
- Blog: www.mmb.cat/blog
- XMMCC: <http://museusmaritims.mmb.cat/>
- Exposicions virtuals: <http://exposicionsvirtuales.mmb.cat>.
- Lexic mariner: <https://lexicmariner.mmb.cat/>
- Escape Room: <https://marendins.mmb.cat/>

I d'aquells que es puguin incorporar en un futur.

B) El servei de suport i manteniment correctiu i evolutiu, així com el suport tècnic necessari per al seu bon funcionament i desenvolupament dels llocs web esmentats anteriorment, amb especial atenció del web principal i els blogs.

TERCERA.- ABAST DEL SERVEI

3.1 Servei d'allotjament

El nou servei d'allotjament, s'ha d'ampliar respecte l'actual, i es requereixen les següents requisits mínims:

- Sistema operatiu Linux de 64 bits
- 4 vCores a 3,4 Ghz.
- RAM 8Gb DDR4
- Disc 150GB SDD
- 1 Adreça IP estàtica
- Full-backup setmanal (restauració completa de VPS)

El contractista haurà de cobrir el servei d'allotjament del servidor on resideixen els llocs web (principal y subdominis), bé directament o a través d'un proveïdor d'allotjament, i ha de proveir com a mínim el servei segons les següents prestacions:

- Full-backup setmanal (restauració completa de VPS).
- Garantia de servei 24x7 els 365 dies de l'any. La infraestructura d'allotjament del sistema ha de complir criteris de disponibilitat de servei i de seguretat d'accés per permetre una disponibilitat mínima del 99,5%, a excepció de les incidències que es produeixin per causes no atribuïbles al contractista.
- El servei ha de ser ininterromput, només podran realitzar-se aturades programades per actualitzacions del propi servei de manteniment i hauran de ser comunicades y autoritzades prèviament.
- Entorn degudament securitzat i dimensionat tant en l'aspecte físic com lògic.
- Dimensió del servei d'acord al flux de demanda, amb possibilitat d'adequació d'aquest dimensionat en funció de nous requeriments del servei.

En cas de ser necessària la migració a un altre proveïdor d'allotjament, el servei de migració ha d'estar cobert pel contractista i no repercutirà cap cost al museu. Haurà d'indicar-se un pla de migració que asseguri el funcionament dels llocs web durant el temps necessari de la migració.

El contractista proveirà el servei d'allotjament d'acord amb els nivells actuals, amb els mínims indicats anteriorment, i es valorarà la utilització d'una infraestructura d'allotjament de recursos estàndard que permetin flexibilitat en l'escalabilitat i dimensionat de

l'arquitectura. En especial, ha de poder gestionar de manera flexible els presumibles pics d'utilització, sense penalitzar en costos les èpoques de poca utilització.

3.2 Servei d'assistència tècnica i suport

El contractista haurà de prestar l'atenció i suport a/als administrador/s de la plataforma web del Museu Marítim de Barcelona en el relatiu a l'edició de continguts, gestió de menús, navegacions, mapes web, llibreries de recursos generals i específics, seguretat i les diferents consultes sobre necessitats i funcionament que puguin ser requerides, a més d'atenció telefònica i suport tècnic d'incidències de dilluns a divendres en l'horari de 8:00 a 20:00 hores, d'acord amb els temps de resposta i terminis que s'estableixen a la clàusula setena d'aquestes plecs de prescripcions tècniques.

Les tasques a desenvolupar seran com a mínim les següents:

- Assessorament i recomanacions de les diferents eines o aplicacions existents en el mercat, susceptibles de ser utilitzats pel Museu Marítim de Barcelona en el relatiu a l'objecte del contracte. Aquests assessorament i recomanacions es formalitzaran mitjançant un informe trimestral que l'empresa contractista transmetrà al Museu Marítim de Barcelona per a la seva informació i consideració.
- Definició d'un pla de treball que detallin les diferents fases d'evolució i implementació dels sistemes analitzats.
- En cas de canvis de versions de productes aplicats als llocs web del museu, enviament de la documentació tècnica i funcional acord amb les versions vigents.
- Assessorament en la incorporació de tercers sistemes o subsistemes sobre el funcionament global de les pàgines web objecte d'aquest contracte.
- Assistència Tècnica i assessorament al personal designat pel Museu Marítim de Barcelona en relació amb:
 - Administració del web
 - Gestió i actualització de continguts
 - Ús i Maneig de noves funcionalitats

3.3 Servei de manteniment correctiu

Aquest servei contemplarà la resolució d'incidències funcionals i tècniques detectades en la plataforma web del Museu Marítim de Barcelona d'acord amb els temps de resposta i terminis que s'estableixen a la clàusula setena d'aquestes plecs de prescripcions tècniques.

Les tasques a desenvolupar seran les següents:

- Actualització correctiva de mòduls total o parcials de seguretat de Wordpress i Joomla.
- Diagnòstic de l'error / problema.
- Anàlisi funcional i tècnic de la solució.

- Resolució de problemes i correcció d'errors que afectin el correcte funcionament dels servidors i/o dels webs, així com ajustaments en les bases de dades (corrupció, creixement, seguretat, etc.).
- Optimització i millora del rendiment dels llocs web i de les bases de dades corresponents.
- Desenvolupament de les modificacions.
- Suport en la implementació / integració de la resolució de la incidència.
- Detecció de problemes recurrents, identificació, anàlisi, disseny i execució de les correccions necessàries per la resolució dels problemes esmentats.
- Anàlisi i resolució d'incidències que, una vegada analitzades, no requereixin canvis o modificacions, podent requerir canvis de configuració, revisió de dades, interfícies, etc.
- Configuració de serveis, plugins i/o accessoris necessaris per al funcionament de les aplicacions i/o serveis web (Mailchimp, Google Analítics, etc...).
- Administració integral de les bases de dades del servidor, incloent xifrat i la seguretat d'accessos.
- Validació de la integritat de les dades del sistema, i de la correcta realització de les còpies de seguretat programades corresponents.
- Si escau, inclourà la restauració de còpies de seguretat (complets o a nivell de fitxers i/o de bases de dades).
- Gestió d'incidències, suport, manteniment i millora (si escau) de la plantilla del Butlletí de l'MMB.
- Suport, manteniment i adaptació de camps dels diferents formularis de recollida d'informació de contactes del museu, i la seva correcta integració amb Mailchimp, per entre altres funcions, la correcta generació de butlletins informatius digitals del museu i la seva incorporació al directori de contactes corporatiu.
- Instal·lació i configuració de certificats de seguretat de servidor segur quan sigui necessari, sempre a instància dels tècnics del museu. Els certificats de seguretat són gestionats pels tècnics del museu i es renoven cada any, el certificat a renovar serà facilitat a l'adjudicatari en cada moment per tal d'aplicar-ho al lloc web. Actualment el lloc web principal del museu (<https://www.mmb.cat>) disposa d'un certificat de servidor segur tipus Validació Estesa (VE).

Qualsevol mena de canvi, modificació, restauració de dades o implementació de noves funcionalitats, seran realitzats amb prèvia autorització del personal designat pel Museu Marítim de Barcelona i conforme la legislació vigent en matèria de Protecció de Dades.

Les tasques esmentades primer seran realitzades i provades en entorns de desenvolupament i no directament sobre les pàgines web en funcionament, i abans d'implementar les modificacions definitivament s'haurà de realitzar una còpia de seguretat del portal a modificar i de la seva base de dades corresponent.

3.4 Servei d'evolutius

Durant l'execució del contracte, i en el seguiment del pla de treball, es portaran a terme diferents evolucions i millores. A nivell general, es treballarà en la millora de

l'accessibilitat del lloc web i la seva adequació completa a la normativa d'accessibilitat AA així com en millores en la disposició i organització de les diferents seccions de l'espai web, per garantir una versió "responsive".

L'empresa contractista presentarà semestralment, un pla d'actuació per a l'evolució i millora de l'arquitectura, funcionalitats i serveis dels llocs web del museu, que ha de contenir:

- Propostes de millora en l'arquitectura web per tal de facilitar l'accés a la informació per part de les persones usuàries del web.
- Incorporació de noves funcionalitats que permetin prestar als usuaris serveis encara no contemplats.
- Propostes de millora en l'accessibilitat dels llocs web.
- Propostes de millora del disseny dels llocs web, que aportin valor funcional i estètic.
- Propostes de creació de nous apartats o subapartats dels ja existents per a nous continguts.

La viabilitat i pertinença dels plans seran considerades i aprovades, si s'escau, pel museu que es reserva el dret d'aportar suggeriments i propostes. En aquets darrer cas, l'empresa contractista haurà de considerar la viabilitat tècnica de la proposta i aportar assessorament per a la seva implantació.

Les millores seran aplicades en l'entorn de desenvolupament (entorn de test), un cop aprovades les propostes, l'empresa contractista s'haurà de fer càrrec de la seva implantació, període de proves i posterior activació, un cop compti amb la validació del museu.

Aquestes evolucions s'hauran de fer garantint el compliment de totes les normes i estàndards de seguretat en les transaccions econòmiques online.

3.5 Servei d'actualitzacions

Aquest servei inclourà les actualitzacions de les plataformes web del Museu Marítim de Barcelona (Wordpress i Joomla), en l'horari de dilluns a divendres de 8:00 a 20:00 hores. Les tasques a desenvolupar seran com a mínim les següents:

- Anàlisi, proves i implementació de mòduls, complements, funcionalitats o actualitzacions de versions, així com dels elements o aplicacions individuals que la componen (plugins, widgets, tema utilitzat, etc.).
- Actualització dels apartats existents.
- Actualització de la documentació tècnica.
- Incorporació de nous plugins i/o aplicacions, assegurant la seva compatibilitat i correcte funcionament.
- Disseny, integració i manteniment de banners o petits elements gràfics i de programació que sorgeixin en el termini de vigència del contracte això com treballs

d'evolució menor en els aspectes de la web que es puguin requerir pel personal designat pel Museu Marítim de Barcelona.

Qualsevol petició d'incorporació d'elements semblants als descrits amb anterioritat, tindrà un termini màxim d'implementació de 5 dies hàbils des de la petició efectuada per escrit pel Museu Marítim de Barcelona a través del correu electrònic.

L'adjudicatari ha de subministrar una còpia "local" de tot el contingut i estructura dels llocs web actualitzats abans de la data de finalització del contracte, i sempre que sigui demanat pels tècnics del museu.

3.6. Tasques a efectuar en relació amb la sincronització de dades amb el webservice del RIM:

- Capacitat d'unificar criteris en el procés del JSON amb dades
- Capacitat d'actualitzar l'estructura de dades d'intercanvi Middleware (RIM)-Web del CDRiMMB.
- Capacitat de revisió contínua dels procediments d'intercanvi de dades entre el Middleware (RIM) i la web
- Ús d'estructures reutilitzables per a l'enviament i recepció d'informació entre el Middleware (RIM) i la web
- Garantir el rendiment davant els canvis de volum intrínsecs de les actualitzacions contínues de dades.

QUARTA. METODOLOGIA DE TREBALL

El Museu Marítim de Barcelona nomenarà un responsable del servei, que serà l'únic interlocutor amb l'empresa prestadora del servei.

Es constituirà una comissió de seguiment del contracte formada per un representant del museu i un representant de l'empresa prestadora del servei. Les funcions d'aquesta comissió seran les següents:

- Realitzar el seguiment de les tasques ordinàries en curs contemplades en el contracte, prestant especial atenció a les actualitzacions i l'anàlisi i resolució d'incidències.
- Analitzar els plans aportats per l'empresa contractista com a part de la prestació del servei d'evolutius. Estudiar la seva viabilitat, i prioritzar les actuacions a realitzar. Elaborar una proposta de calendari.
- Recollir els suggeriments d'actualització i millora evolutiva de la web que es puguin formular des del Museu. Estudiar la seva viabilitat, i prioritzar les actuacions a realitzar. Elaborar una proposta de calendari.
- Quantificar els temps màxims d'execució de totes les actuacions aprovades, de comú acord entre les parts.
- En general, examinar qualsevol altre tema relatiu al desenvolupament del contracte i proposar les solucions, que hauran de ser aprovades pel museu.

Aquesta comissió de seguiment del contracte es reunirà trimestralment, i el/la representant del museu aixecarà acta de les deliberacions i acords presos.

Per a la prestació dels serveis objecte del present contracte s'estableix el següent procediment:

- Els acords de la comissió de seguiment hauran de ser validats en darrera instància per la direcció del Museu, si comporten canvis que afectin a més del 50% del lloc web, pel que fa a la seva arquitectura i disseny, i sempre que comportin la implantació de nous funcionalitats per a l'usuari. Un cop s'hagi produït aquesta validació, el Museu ho comunicarà a l'empresa contractista que farà una quantificació d'hores de treball necessàries per a l'execució de les actuacions aprovades. Aquest temps es restarà de la bossa d'hores el contracte segons els informes mensuals acceptats pel museu. El Museu haurà de rebre un informe setmanal del desenvolupament de l'actuació, fins a la seva implantació definitiva.

CINQUENA.- RECURSOS HUMANS NECESSARIS PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

Per a la prestació del servei, el contractista disposarà del següent equip de treball format, com a mínim, per:

- 2 Coordinadors de projectes, amb experiència superior de 3 anys en gestió i coordinació de projecte web i amb titulacions universitàries dels grups 2 i/o 4.
- 1 Dissenyador/a web /UX, amb experiència superior a 3 anys i titulacions universitàries del grup 1 i/o 3.
- 2 Desenvolupadors/es web, amb experiència superior a 3 anys en Wordpress, i titulacions universitàries del grup 4.

TITULACIONS UNIVERSITÀRIES DEL GRUP 1:

Disseny; Disseny gràfic; Arts i Disseny; Disseny i creacions digitals; Belles arts.

TITULACIONS UNIVERSITÀRIES DEL GRUP 2:

Comunicació Cultural; Comunicació Audiovisual; Comunicació Audiovisual / Gestió d'Informació i Documentació Digital (Simultaneïtat); Comunicació i Indústries Culturals; Gestió d'Informació i Documentació Digital / Comunicació Audiovisual (Simultaneïtat); Màrqueting i Comunicació Digital; Publicitat, Relacions Públiques i Màrqueting; Publicitat i Relacions Públiques; Comunicació; Periodisme; Comunicació i periodisme audiovisual.

TITULACIONS UNIVERSITÀRIES DEL GRUP 3:

Disseny, Animació i Art Digital; Comunicació Interactiva; Mitjans Audiovisuals; Disseny Digital i Tecnologies Creatives; Continguts Digitals Interactius.

TITULACIONS UNIVERSITÀRIES DEL GRUP 4:

Enginyeria de Sistemes de Telecomunicació; Enginyeria de Sistemes i Serveis de Telecomunicació; Enginyeria de Tecnologies i Serveis de Telecomunicació; Enginyeria Informàtica; Enginyeria Informàtica de Gestió i Sistemes d'Informació; Enginyeria Tècnica en informàtica de gestió; Enginyeria tècnica en informàtica de sistemes; Enginyeria de telecomunicacions.

Es valorarà que l'empresa contractista disposi de la Certificació de Google Analytics.

SISENA.-ESPECIFICACIONS DE LA PLATAFORMA

6.1 Resum de tecnologies de suport

L'empresa contractista haurà de garantir la disponibilitat com a mínim, d'un servidor amb les següents característiques:

- Sistema operatiu Linux de 64 bits
- 4 vCores a 3,4 Ghz.
- RAM 8Gb DDR4
- Disc 150GB SDD
- 1 Adreça IP estàtica
- Full-backup setmanal (restauració completa de VPS)

6.2 Estàndards web

Els continguts web de sortida generats s'hauran d'ajustar a les següents especificacions:

A) Tecnologies i versions d'ús: Estàndards web de presentació:

- HTML5
- CSS3
 - Normativa estatal (*Reial Decret 1112/2018*) i, per tant cal assegurar el compliment del nivell AA de les pautes WCAG 2.1 (*Web Content Accessibility Guidelines, versió 2.1*) del W3C (*World Wide Web Consortium*). Aquestes pautes estan referenciades i adaptades a la Norma UNE-EN 301549:2022.
- Les planes generades hauran de ser responsives i garantir que es visualitzen correctament en els dispositius web més comuns (ordinador sobretaula, tauletes i telèfons intel·ligents).

B) Navegadors: Compatibilitat amb les darreres versions dels següents navegadors: Internet Explorer/Edge, Firefox, Google Chrome, Safari, així com garantir la correcta visualització i ús amb dispositius mòbils.

C) Resolucions suportades: 1280 x 1024 píxels i resolucions superiors.

SETENA.- TEMPS DE RESPOSTA I DE RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES. PENALITATS ASSOCIADES PER INCOMPLIMENT

El contractista adquireix el compromís de donar resposta i de resoldre els problemes o incidències que es presentin pel que fa a l'assistència tècnica i suport, al servei de manteniment correctiu, al servei d'actualitzacions i sincronitzacions de dades amb el RIM, i que puguin ocasionar un perjudici al Consorci de les Drassanes Reials i Museu Marítim de Barcelona.

Definicions

Definició de Temps de resposta: És el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència al contractista pel canal previst fins que aquest assumeix la resolució de la incidència assignant-hi els recursos necessaris per poder complir el temps de resolució.

Definició de Temps de resolució: És el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència al contractista pel canal previst fins que la incidència queda resolta i documentada per l'empresa contractista. No computaran els períodes de temps en que el contractista està pendent de resposta per part dels tècnics o usuaris del Consorci o de tercers proveïdors d'aquest.

Definició de Dia laborable: Jornada de dilluns a divendres no festiu (d'acord amb el calendari de festes oficials aprovat per l'autoritat laboral pertinent), de 0 a 24 hores.

Definició d'Horari de servei: És l'interval horari en que s'atenen peticions, consultes i els comuniquem les incidències. Per aquest contracte serà de 8 a 20 hores dels dies laborables, de dilluns a divendres no festius a la ciutat de Barcelona.

La resolució d'incidències es gestionarà en continuïtat fins al seu tancament, i no es veu subjecte a l'horari de servei.

Les incidències es classifiquen en tres nivells, que impliquen un temps de resolució màxim, atès que el temps de resposta queda fixat pel qualsevol nivell en una (1) hora de termini màxim en horari de servei. El compliment d'aquest temps de resolució està subjecte a penalitzacions:

A) Nivell CRITIC:

Temps màxim de resposta: 1 hora en horari de servei

Temps màxim de resolució : 2 hores en horari de servei

Penalització: 50€ per hora de retard.

Descripció:

Incidències de nivell crític que afecten de forma global, i que donen lloc a una completa inoperabilitat del sistema, ja sigui del servidor, o que suposin l'aturada completa dels llocs web. S'inclou entre altres:

- Aturada completa del lloc web principal <https://www.mmb.cat> o dels blogs.
- Actuacions davant de qualsevol atac extern al servidor o lloc web.
- Actuar amb un servidor o servei per solucionar problemes de saturació o rendiment.
- Actuar davant l'avís resultat del monitoratge o en resposta a una alarma.
- Desactivar els accessos a una web o servidor mitjançant filtres i regles en cas de sospita d'intrusió a bases de dades o informació protegida.
- Neteja i desinfecció de webs i/o bases de dades infectades.
- Actuar davant incidències que afectin a la integritat, confidencialitat i disponibilitat de la informació.

B) Nivell ALT:

Temps màxim de resposta: 1 hora en horari de servei

Temps màxim de resolució de la incidència: 5 hores en horari de servei

Penalització: 40€ per hora de retard.

Descripció:

Incidències de nivell alt que afecten a la qualitat del servei, o de forma parcial a algun servei específic no crític o recurs web secundari. S'inclou entre altres:

- Aturada de qualsevol dels llocs web secundaris de subdominis.
- Si escau, les sol·licituds de canvi en les regles de filtrat del Firewall.
- Gestió d'usuaris, creació, eliminació, o assignació i/o canvi dels permisos dels usuaris.
- Requeriment per part del Museu d'informació o verificació sobre el funcionament de qualsevol servei.
- Instal·lació, configuració i renovació de certificats de seguretat.
- Gestió i eliminació d'entrades en llistes negres.

C) Nivell BAIX:

Temps màxim de resposta: 1 hora en horari de servei

Temps màxim de resolució de la incidència: 5 dies laborables.

Penalització: 30€ per hora de retard.

Descripció:

Incidències de nivell baix que no afecten al funcionament habitual ni a la qualitat del servei. Sol·licituds d'assessorament. S'inclou entre altres:

- Assessorament general a les persones responsables del Museu.
- Realització d'informes especials requerits per Museu.

- Instal·lació d'actualització de complements (plugins) de sistema i/o noves versions de llibreries o programes previ acord de temps aprovat prèviament pel Museu.

Resum de les incidències i els temps de resolució de les incidències:

CLASSIFICACIÓ	TEMPS DE RESOLUCIÓ
Crítica	2 hora durant l'horari de servei
Alta	5 hores durant l'horari de servei
Baixa	Termini màxim de 5 dies laborables

Les demandes d'evolutius, tal i com s'ha comentat en l'apartat de metodologia de treball de la clàusula 3.4 del PPT, seguiran un procediment de treball diferent al del servei de manteniment correctiu, actualitzacions i sincronització amb el RIM. Les penalitats s'aplicaran en base al calendari setmanal de treball que ambdues parts consensuaran, el dia fix a la setmana que s'acordi. Les penalitats establertes seran les següents:

Dies laborables de demora en el lliurament de la demanda	Penalitat
Fins a 5 dies	80 €
Fins a 10 dies	160 €
Fins a 15 dies	240 €
Més de 16 dies de retard	300 €

Maria José Fajardo García
Gerent



Metadades del document

Núm. expedient	CDRB/2023/0042009
Tipus documental	Plica
Títol	PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

Signatures

Signatari	Acte	Data acte
Maria José Fajardo Garcia (TCAT)	Signa	03/11/2023 09:36

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
1b409fdf90d39bb11b9c	https://seuelectronica.diba.cat	

