



**AJUNTAMENT
D'ESPARREGUERA**

AJUNTAMENT D'ESPARREGUERA

Servei d'Allotjament de les pàgines web de l'Ajuntament, gestió de dominis i certificats Secure Sockets Layer (SSL)

Informe de necessitats i Plec de Prescripcions Tècniques

Expedient núm. 3085-2651/2024

CSV: 52a53c76-d1e7-4944-999d-3aee21f96b8e
Aquest document és document electrònic segons l'article 27 de la Llei 39/2015, de
1 d'octubre. La seva autenticitat pot ser comprovada a l'adreça
<https://tramits.esparreguera.cat/Ciudadania/ValidarDocuments.aspx>



ÍNDEX

1	Antecedents	4
2	Objecte del contracte	4
3	Justificació de la necessitat	5
4	Pressupost base de licitació	5
5	Durada del contracte	6
6	Justificació del procediment d'adjudicació base de licitació	6
7	Requisits del servei	6
7.1	Descripció general	6
7.2	Serveis de seguretat	8
7.2.1	Monitorització	8
7.2.2	Pla de contingència	8
7.2.3	Política de còpies de seguretat	9
7.3	Servei allotjament	9
7.3.1	Característiques físiques del centre d'allotjament	9
7.3.2	Característiques telemàtiques	9
7.3.3	Característiques servidor	10
7.4	Servei de gestió dels dominis municipals	10
7.5	Servei de gestió de certificat wildcard SSL	11
7.6	Migració serveis	11
7.7	Gestió del projecte	11
7.8	Planificació del projecte i pla d'implantació	12
7.8.1	Recursos aportats durant les fases de desenvolupament del projecte	12
7.8.2	Instal·lació	12
7.8.3	Pla de projecte	12
7.9	Gestió del canvi	12
7.9.1	Pla de definició per la gestió del canvi	12
7.9.2	Formació dels usuaris	13
7.9.3	Oficina d'acompanyament per la gestió del canvi (OAGEC)	13
7.10	Servei de suport i de manteniment	13
7.10.1	Suport i manteniment integral	13
7.10.2	Incidències crítiques i temps de resposta i resolució	13
7.10.3	Penalitzacions per incompliment dels SLA	14
7.11	Confidencialitat de la informació	14
8	Criteris valoració	15
9	Obligacions del contractista	16



10	Requisits del contractista.....	18
11	Modificació del contracte.....	19
12	Subrogació.....	19
13	Subcontractació.....	19
14	Lloc de prestació.....	19
15	Responsable del contracte.....	19
16	Condicions especials d'execució.....	19
17	Assegurances.....	20
18	Termini de garantia del contracte.....	20
19	Termini de recepció del contracte.....	20

1 Antecedents

El 18 de febrer de 2020 es va adjudicar el contracte de servei d'allotjament i manteniment de les webs municipals de l'Ajuntament d'Esparreguera amb número d'expedient 14.04.93 segons consta al registre públic de contractes i finalitzarà el proper 29 de febrer de 2024.

El contracte està inclòs en el pla de contractació de l'Ajuntament d'Esparreguera.

Aquest contracte està subvencionat:

- ☐ Sí (en cas que sí):
 - ☐ Es finança amb Fons Next Generation EU
 - ☐ Es finança amb
- ☒ No

Aquest contracte afecta al programari municipal:

- ☐ Sí
- ☒ No

2 Objecte del contracte

Aquest contracte té per objecte el servei d'allotjament de les webs municipals, la gestió dels dominis i dels certificats Secure Sockets Layer (SSL) de l'Ajuntament d'Esparreguera.

Per tant, es tracta d'un contracte de serveis.

No s'admeten variants en les ofertes respecte a l'objecte del contracte.

Malgrat les previsions contingudes en l'article 99.3 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, per la qual es traslladen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014 (d'ara endavant, LCSP), es consideren motius vàlids, a l'efecte de justificar la no divisió en lots de l'objecte del contracte:

1. El fet que la realització independent de les diverses prestacions compreses en l'objecte del contracte en dificulta l'execució correcta des del punt de vista tècnic ja que totes elles van relacionades i no seria àgil la gestió amb diferents adjudicatàries de les mateixes.
2. A més existeix el risc per a l'execució correcta del contracte, ja que s'hauria de realitzar una coordinació amb tots els afectats en cas de realitzar canvis de configuració dels diferents elements, migració o trasllat de dominis, etc.

Tal i com es desprèn de l'informe adjunt a l'expedient, l'ajuntament no disposa dels mitjans per a la seva execució.

3 Justificació de la necessitat

La naturalesa i extensió de les necessitats que es pretenen cobrir mitjançant el contracte projectat així com la idoneïtat del seu objecte i contingut per satisfer-les, es concreten en un servei que permet publicar la web municipal per a que qualsevol persona hi pugui tenir accés.

Amb aquest servei es donarà compliment al conjunt de competències municipals descrites a l'article 25.2 de la Llei 7/1985, Reguladora de les Bases del règim local (LRBRL), per tal, d'equipar als treballadors de l'Ajuntament d'Esparreguera amb dispositius per a que puguin desenvolupar la seva feina de manera adequada i permetre per tant, el bon funcionament de la Corporació. Algunes de les referides competències tenen caràcter de servei de prestació obligatòria, d'acord amb allò que disposa l'article 26.1 de la mateixa LRBRL.

4 Pressupost base de licitació

La despesa i el preu del servei que per aquest Ajuntament representa la contractació de referència, amb càrrec a l'aplicació pressupostària 132 920 21600, és de 5.898,75 € (cinc mil vuit-cents noranta-vuit euros amb setanta-cinc cèntims), d'acord amb el següent desglossament:

Exercici	Aplicació pressupostària	Període	B Imposable	IVA 21%	TOTAL
2024	132 920 21600	juliol - desembre	2.575,00 €	540,75 €	3.115,75 €
2025	132 920 21600	gener- juny	2.300,00 €	483,00 €	2783,00 €
		TOTAL	4.875,00 €	1.023,75 €	5.898,75 €

Els preus anteriors es desglossen de la següent manera:

1. El cost del servei d'allotjament s'estima en 4.000,00 € (IVA exclòs) i es factura durant tota la durada del contracte.
2. El cost de la posada en marxa s'estima en 400,00 € (IVA exclòs) i només es facturarà durant el primer exercici.
3. El cost del servei de certificats Secure Sockets Layer (SSL) s'estima en 175,00 € (IVA exclòs) i només es facturarà en el primer exercici.
4. El cost del servei de gestió de dominis s'estima en 300,00 € (IVA exclòs) i només es facturarà en el segon exercici.

Pel que fa a les possibles pròrrogues el funcionament serà el mateix, treient el cost de la posada en marxa, per tant quedaria de la següent manera:

Aplicació pressupostària	Període	B Imposable	IVA 21%	TOTAL
132 920 21600	juliol - desembre	2.175,00 €	456,75 €	2631,75 €
132 920 21600	gener- juny	2.300,00 €	483,00 €	2783,00 €
	TOTAL	4.475,00 €	939,75 €	5.414,75 €

El preu base de licitació és adequat als preus generals de mercat (d'acord amb l'article 100 i 102 LCSP).

Els costos directes són aquells que sense cap mena de dubte es poden assignar a l'execució del contracte. Es divideixen en costos de personal i costos dels productes a subministrar, si s'escau. Els costos indirectes són aquells necessaris per a l'execució del contracte però que no es poden assignar de forma unívoca al mateix. El benefici industrial és el percentatge que l'empresari es maca com a guany.

El preu del contracte s'ha determinat, d'acord amb la justificació que consta en l'expedient, en base a :

- ☐ Preus referits a components de la prestació, no podent-se determinar les unitats que es necessitaran.
- ☐ Preus referits a components de la prestació, sent les unitats que es necessiten determinades.
- ☒ Un tant alçat en no haver estat possible o convenient la seva descomposició.

No s'admet la revisió de preus durant la vigència del contracte.

5 Durada del contracte

El contracte tindrà una durada de 1 any, essent susceptible de 3 pròrrogues de 1 any. Aquesta durada es concreta tenint en compte la naturalesa de les prestacions, les característiques del seu finançament i la necessitat de sotmetre'n la realització periòdicament a concurrència (art. 29 LCSP).

6 Justificació del procediment d'adjudicació base de licitació

La contractació es tramitarà mitjançant Procediment obert simplificat, atès el compliment de les condicions establertes en l'article 159 LCSP.

7 Requisits del servei

7.1 Descripció general

La solució proposada s'allotjarà (es durà a terme) al núvol (internet) dins dels servidors del proveïdor, per tant la gestió integral de la solució serà responsabilitat del adjudicatari, que haurà de vetllar per la continuïtat i la bona prestació dels serveis allotjats, realitzant les tasques que siguin necessàries de monitorització, seguretat i control.

El servei preveu, des del moment de l'inici de la contractació, allotjar, mantenir i garantir la continuïtat, amb les mateixes característiques i prestacions actuals, els següents serveis:

- www.esparreguera.cat
- transparencia.esparreguera.cat
- participa.esparreguera.cat
- gestorbi.esparreguera.cat
- decidim.esparreguera.cat
- dadesobertes.esparreguera.cat
- decideix.esparreguera.cat
- entrades.esparreguera.cat



- seuelectronica.esparreguera.cat
- mail.esparreguera.cat
- proveswp.esparreguera.cat
- provestic.esparreguera.cat
- incidenciesviapublica.esparreguera.cat
- pam.esparreguera.cat

L'adjudicatari haurà d'assumir les noves webs que l'Ajuntament pugui generar, dins de la limitació tecnològica pròpia del servidor especificat en aquest plec tècnic. L'adjudicatari haurà d'incloure sense cap cost addicional totes les llicències necessàries per al compliment íntegre de tots i cadascun dels requisits funcionals descrits en aquest document, mentre els esmentats requisits no s'indiquin expressament com a opcionals, i igualment de tots aquells productes necessaris per les funcionalitats incloses en les propostes presentades en les respectives ofertes, excepte llicències de sistemes operatius propietaris.

L'adjudicatari haurà de garantir el control d'accés als servidors, dades i documentació tècnica només i exclusivament al personal autoritzat. En el cas dels servidors web, es durà un registre dels accessos, identitat de les persones que hi accedeixen, dates, hores, etc. No s'obrirà cap accés per a manteniment i gestió del servei sense l'autorització expressa i fefaent dels serveis de Sistemes d'Informació de l'Ajuntament d'Esparreguera.

El proveïdor haurà de planificar conjuntament amb els tècnics de Sistemes d'Informació la posta en marxa dels nous serveis, fent-se càrrec de tota l'operativa i configuracions necessàries:

- Instal·lació del programari requerit pel cada tipologia de projecte en servidor destí. Les llicències de sistema operatiu i programari de servei propietari requerit específicament per l'Ajuntament no estan incloses.
- Configuració de tots els serveis segons necessitats del projecte, inclosos sistemes operatius, certificats i webservices.
- Estudi en profunditat de com millorar aspectes tècnics relacionats amb l'arquitectura.
- Adaptar les diferents configuracions als diferents aplicatius.
- Traspàs de tot el projecte des de la plataforma actual de forma escalada i sense interrupció del mateix, prèvia validació del pla de migració per part dels tècnics de Sistemes d'Informació.
- Posada en producció dels nous serveis en un màxim de 48 hores, incloent migració i configuració de serveis.

El proveïdor serà el responsable de la gestió dels servidors, i durà a terme:

- La proposta de definició de l'assignació de recursos als serveis i disseny de la plataforma.
- L'assignació de tasques internes per donar compliment a les necessitats i demandes de servei de l'Ajuntament.
- La generació de documentació interna de l'estat dels serveis de servidor i dels serveis.
- La gestió d'accessos, i log dels mateixos, del personal tècnic encarregat del projecte.
- La gestió de les còpies de seguretat diària de totes les dades del servidor, aplicant les rotacions que cobreixi les necessitats del projecte, dins dels límits d'espai de "backup" dels servidors contractats (en un apartat posterior es defineix la política de les còpies de seguretat).
- Revisió diària de les còpies de seguretat i el correcte funcionament del sistema de backup.
- Instal·lació del programari requerit per cada projecte existent o de nova creació.
- Actualització regular dels sistemes operatius i serveis, amb l'objectiu de millora de la



seguretat i estabilitat dels sistemes.

- Optimització regular del funcionament de les aplicacions i bases de dades.
- Completa operativitat independent de l'evolució del projecte.
- Assessorament sobre els requeriments tècnics i disseny de la plataforma donant resposta a qualsevol necessitat tècnica.
- Renovació del certificat wildcard *.esparreguera.cat, instal·lació i gestió dels Certificats Secure Sockets Layer (SSL) proporcionats per l'Ajuntament o de tercers autoritzats.
- Renovació i gestió dels Dominis municipals (inclosa la gestió del cloudflare).
 - o esparreguera.cat
 - o lesarts.cat
 - o siae.cat
 - o firapassio.cat
 - o firapassio.com
 - o firapassio.net
 - o firapassio.info
 - o firapassio.es
 - o radioesparreguera.cat

7.2 Serveis de seguretat

7.2.1 Monitorització

El proveïdor serà responsable de la seguretat i el rendiment dels webs municipals, amb aquest objectiu es realitzarà una monitorització completa a tots els nivells possibles:

- Monitorització exhaustiva de tots els recursos del servidor (memòria, CPU, disc, xarxa, etc).
- Monitorització de tots els serveis i aplicatius allotjats a la plataforma.
- Monitorització d'ús i estat de bases de dades.
- Monitorització de les connexions internes.
- Monitorització dels serveis de forma externa des de 4 nodes i des de diferents ubicacions.
- Creació de sistema d'alertes accessible pel personal tècnic encarregat del projecte.
- Adaptació del sistema de monitoratge a les necessitats específiques de cada projecte.
- Generació de gràfiques de tots els condicionants monitoritzats per facilitar l'anàlisi.
- Detecció i resolució preventiva de problemes de seguretat, derivats de qualsevol del nivells del servei, inclòs el sistema operatiu o del propi codi allotjat.

7.2.2 Pla de contingència

L'adjudicatari disposarà d'un pla de contingències que garanteixi la continuïtat del servei 24 hores, tots els dies de la setmana i tots els dies de l'any (24x7x365). El pla de contingència haurà de garantir la continuïtat del servei davant d'una destrucció total o parcial de les instal·lacions on s'allotgin habitualment els servidors i equips objecte d'aquesta contractació.

Aquest pla de contingència ha de tenir en compte la salvaguarda de totes les dades, fonts, documentació, certificats i llicències implicades en la prestació dels serveis objecte d'aquesta contractació. El pla de contingències s'haurà de detallar amplia i explícitament dins de la documentació de la proposta presentada.

Amb posterioritat a l'adjudicació, i dins del primer mes de prestació del servei, ambdues parts revisaran aquest pla de contingències i es fixaran els protocols d'actuació corresponents.

L'adjudicatari assumirà tots els costos derivats del no compliment d'aquesta clàusula.

7.2.3 Política de còpies de seguretat

Durant el dia es duran a terme 5 còpies de seguretat de les bases de dades. Aquestes còpies es faran a les 8, 12, 16, 20 i 23 hores. Es realitzarà un bolcat de totes les bases de dades del servidor.

Les còpies de seguretat d'aquests fitxers es guardaran de la següent manera:

- Es guardarà la còpia de seguretat de les últimes 5 còpies de seguretat horàries (tant del dia actual com l'anterior, excepte el backup de les 23 hores).
- Es guardarà un backup dels últims 3 dies (incloent l'actual).
- Es guardarà un backup de les últimes 2 setmanes (incloent l'actual).
- Es guardarà un backup dels darrers 6 mesos (incloent l'actual).

La gestió de les còpies de seguretat no pot afectar en cap cas el rendiment del servei.

No cal que les còpies de seguretat es guardin encriptades, amb l'objectiu de poder disposar d'una ràpida restauració, en cas de ser necessari, i perquè aquestes còpies estan en servidors no públics i per tant no accessibles. En tot cas serà sempre responsabilitat del proveïdor mantenir la correcta custòdia aquesta informació.

7.3 Servei allotjament

7.3.1 Característiques físiques del centre d'allotjament

El centre o centres on s'allotgin els servidors implicats en aquesta contractació hauran de complir amb els requeriments físics següents:

- Sistema de seguretat d'accés al centre d'allotjament, amb sistemes de control de presència i videovigilància, amb alarma de seguretat. Accés permès només per al personal autoritzat i control d'accés.
- Connexió a la xarxa elèctrica amb un sistema d'alimentació ininterrompuda (SAI), amb una durada mínima DE 24 hores de funcionament en cas de tall de subministrament elèctric.
- Sistema d'aire condicionat i manteniment de la temperatura adient.
- Protecció contra fums i incendis (detecció i actuació).
- Les instal·lacions han de permetre garantir la continuïtat del servei i els plans de contingència que preveu aquest document.
- Les instal·lacions han d'estar en un país subjecte al reglament general de protecció de dades (RGPD) de la Unió Europea.

7.3.2 Característiques telemàtiques

El centre o centres on s'allotgin els servidors implicats en aquesta contractació hauran de complir amb els requeriments telemàtics següents:

- Cabal d'entrada i sortida de dades mínim cap als servidors des d'Internet amb un mínim garantit per als serveis licitats de 1 Gbps.
- Escalabilitat en l'accés cap als servidors i en la sortida al node d'Internet.
- Sortida/entrada a/des d'Internet redundant per diferents operadors, amb balanceig automàtic.
- Redundància de commutadors (switches) i enrutadors (routers) així com tot l'equipament necessari per donar accés al servidor des d'Internet (mitjançant



manteniment o bé mitjançant disponibilitat d'equips).

- Firewalling: protecció del servidor mitjançant sistemes de seguretat de xarxa, usant firewalls i/o filtres d'adreces i ports TCP/IP.
- Monitorització i gestió de la xarxa on s'ubica el servidor i de l'accés a Internet 24 (hores) x 7 (dies a la setmana) x 365 (dies l'any) per part de l'adjudicatari.
- Adreces IP públiques fixes, dels diferents operadors, assignades a cadascun dels servidors i/o serveis que es consideri necessari.
- Servei de DNS i la seva gestió (actualitzacions, canvis, etc.).
- Servei d'alta, gestió i seguiment, a requeriment dels tècnics de Sistemes d'Informació als serveis.
- Actuacions manuals sobre el servidor pel servei tècnic autoritzat (rebooting, etc.), reinici del sistema.
- Capacitat d'establir connexions segures i/o encriptades segons els estàndards i normes generalment acceptades i sempre de comú acord amb els tècnics de Sistemes d'Informació.
- Intercanvi de la informació continguda al servidor web del hosting amb els tècnics de Sistemes d'Informació amb una freqüència mensual. Aquest intercanvi inclourà els llocs web, les bases de dades i els logs generats per als servidors web.
- L'adjudicatari es compromet, de comú acord amb els tècnics de Sistemes d'Informació, a implementar en els serveis i aplicatius previstos les interfícies amb la resta de programaris i aplicacions municipals que calgui. Això es farà respectant les tecnologies, normatives, procediments i especificacions que es preveuen en la resta de clàusules d'aquest document.
- L'adjudicatari facilitarà les eines requerides d'accés remot als servidors, d'acord amb els tècnics de Sistemes d'Informació.

7.3.3 Característiques servidor

Les característiques mínimes de la màquina que haurà d'allotjar el conjunt de webs municipals són:

- 1 IP fixe IPV4
- Procesador 4 cores 4,0 GHz Intel i7-6700 Intel® Core™ i7-6700 Quad-Core Skylake incl. Hyper-Threading Technology
- 64 GB Memoria DDR4 ECC RAM
- 250 GB HDD intel SSD RAID 1 (2 x 250 GB HDD SSD 6Gb/s). Possibilitat ampliar segon disc en RAID 1.
- Espai de backup redundat.
- Firewall inclòs (regles il·limitades)
- 30 TB de transferència mensual.
- 1.96 Tbit Bandwidth.
- RED interna 1Gbit/s.

7.4 Servei de gestió dels dominis municipals

El serveis que inclouran la gestió dels dominis municipals seran els següents:

- Gestió de noms de domini d'Internet, incloent tots els serveis i costos del trasllat (si s'escau) des del registrador actual cap a l'adjudicatari.
 - o Registre, renovació i baixes de dominis genèrics gTLD (incloent .cat, .org, .net, .com, .info, .mobi, .travel, entre d'altres)
 - o Registre, renovació i baixes de dominis ccTLD (incloent .es i .eu)
 - o Tots els dominis, excepte en els casos que es requereixi explícitament el contrari, es sol·licitaran amb protecció de les dades del registrador, de forma que les consultes "whois" no retornin cap mena de informació personal
- Gestió dels registres DNS autoritatius avançat d'aquests dominis
 - o Redirecció IP
 - o Redirecció web (web forwarding)
 - o Redirecció de correu
 - o Administració avançada de DNS (SRV, TXT, PTR, CNAME, MX, ...)

7.5 Servei de gestió de certificat wildcard Secure Sockets Layer (SSL)

El serveis que inclouran la gestió del certificat seran els següents:

- Gestió del certificat Secure Sockets Layer (SSL) wildcard per llocs web amb alt nivell de seguretat
 - o Renovació anual del certificat.
 - o Certificat validat per domini (validació immediata)
 - o Xifrat de 256 bits o superior
 - o Clau de firma digital de 2048 bits
 - o Acceptat pels navegadors actuals del mercat

7.6 Migració serveis

La migració dels serveis actuals haurà de ser executada per l'adjudicatari com a projecte claus en mà, això vol dir que caldrà la coordinació amb l'anterior proveïdor i la posta en marxa de tot l'equipament i configuracions necessàries, sense cap cost per l'Ajuntament d'Esparreguera.

El proveïdor haurà de planificar amb els tècnics de Sistemes d'Informació de l'Ajuntament d'Esparreguera el pla de migració, garantint sempre la continuïtat del servei.

7.7 Gestió del projecte

Per part de l'Ajuntament la persona encarregada del projecte serà el Cap de Sistemes d'Informació i, en cas que no existeixi, un tècnic del propi servei que assumirà les tasques de coordinació entre l'Ajuntament i l'adjudicatari, la validació de les fites d'acompliment i dels resultats obtinguts.

La proposta presentada pels licitadors haurà de concretar el model de gestió proposat pel projecte, concretant els mecanismes de coordinació, seguiment, presa de decisions, gestió d'incidències, avaluació i control de qualitat.

L'adjudicatari s'encarregarà de la direcció material del projecte, les incidències o aspectes rellevants per al desplegament del projecte, així com qualsevol desviació respecte al projecte original.

Així doncs, les propostes presentades pels contractistes inclouran un apartat específic on es descriurà l'enfoc i el model de gestió del projecte, els mecanismes de coordinació i seguiment

del projecte, els controls de qualitat i els recursos humans dedicats al projecte, indicant la seva capacitat i trajectòria professional.

7.8 Planificació del projecte i pla d'implantació

7.8.1 Recursos aportats durant les fases de desenvolupament del projecte

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar el personal degudament qualificat que sigui necessari per aconseguir els objectius d'implantació i parametrització, posada a disposició i entrada en producció del servei en els terminis establerts dins del calendari de posada en funcionament.

7.8.2 Instal·lació

L'empresa adjudicatària instal·larà tot el programari necessari i realitzarà la parametrització i ajustos per la correcta prestació del servei, que inclouran, com abans s'ha indicat, tots els elements necessaris per a la seva completa i correcta funcionalitat en els terminis descrits en aquest document, incloent-hi, entre altres, servidors, sistemes operatiu, certificats i accés a webservices.

7.8.3 Pla de projecte

Les empreses licitadores hauran de presentar dins del seu pla de projecte la planificació detallada de l'execució total del projecte. S'inclouran les jornades que el licitador determini destinar al projecte en concepte de treballs d'instal·lació i configuració dels serveis web municipals.

A banda, fora del pla de projecte, el licitador destinarà addicionalment 5 jornades presencials (7 hores laborals, de 8:00 a 15:00) a les instal·lacions de l'Ajuntament, que seran gestionades segons les necessitats que determini la comissió tècnica d'implantació de l'Ajuntament. Aquestes jornades presencials, podran ser tècniques, formatives o de consultoria. El licitador haurà de complir amb la planificació i necessitats que la comissió tècnica determini, no podrà canviar dates de jornades sense el vist i plau de l'Ajuntament i mostrarà disponibilitat total davant les necessitats requerides. Aquesta comissió tècnica rebrà el nom d'Oficina d'acompanyament per la gestió del canvi (OAGEC) i en apartats posteriors s'emmarca com una eina motor per la gestió del canvi.

El pla de projecte inclourà un calendari detallat de les activitats a realitzar, amb indicació del temps d'execució previst, les dades estimades d'inici i de fi de cada actuació, els recursos materials i humans necessaris i els riscos que comporti.

7.9 Gestió del canvi

7.9.1 Pla de definició per la gestió del canvi

Una correcta gestió del canvi és essencial per garantir l'èxit del projecte i la consolidació de la plataforma. Per això, les empreses licitadores inclouran en la seva proposta un pla de gestió del canvi en el qual hauran de detallar totes les mesures que executaran des de l'inici del projecte i fins la seva finalització.

7.9.2 Formació dels usuaris

L'empresa adjudicatària ha de formar al personal tècnic de l'Ajuntament. L'horari de formació s'adaptarà a les necessitats de l'Ajuntament i es planificarà en el temps de manera que coincideixi, preferiblement, amb el període immediatament anterior a la posada en marxa del mòdul corresponent.

7.9.3 Oficina d'acompanyament per la gestió del canvi (OAGEC)

Es crearà un grup de treball anomenat oficina d'acompanyament per la gestió del canvi (OAGEC), format per el cap de projecte i coordinador del projecte que el licitador designi, i el cap de projecte i referents tècnics principals de l'Ajuntament. Aquesta oficina vetllarà de forma conjunta per donar compte del compliment dels terminis i fites que marquin els diferents plans d'execució de projecte, i realitzaran un informe setmanal de l'estat d'execució, motivant detalladament totes les possibles demores o contratemps i proposant les solucions a emprendre per corregir-les.

7.10 Servei de suport i de manteniment

7.10.1 Suport i manteniment integral

L'adjudicatari realitzarà un suport i manteniment integral, a nivell:

- Correctiu: són aquells canvis precisos per a corregir errors de qualsevol dels productes necessaris per servei, incloent-hi la recuperació del servei davant de qualsevol motivació.
- Evolutiu: són les incorporacions, modificacions i eliminacions necessàries en el producte per a cobrir l'expansió o canvi en les necessitats del servei.
- Perfectiu: són les accions dutes a terme per millorar la qualitat interna del servei en qualsevol dels seus aspectes.

L'adjudicatari garantirà el servei d'assistència tècnica, suport i consultes tècniques relacionades amb aquest servei (Help Desk) per mitjans telefònics, en horari de 24 hores, de dilluns a diumenge, tots els dies de l'any. Addicionalment l'adjudicatari facilitarà una adreça de correu electrònic per incidències o consultes al servei tècnic i comercial.

7.10.2 Incidències crítiques i temps de resposta i resolució

S'entén per incidència qualsevol esdeveniment que causa, o pot causar una interrupció, o una reducció del rendiment o de les funcionalitats del servei. Definim els següents conceptes:

- Incidències crítiques: es tracta d'incidències que afecten la normal prestació del servei, originant un tall o possible risc de tall de servei.
- Temps de resposta: temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa subministradora l'existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa comença a treballar per a la seva resolució.
- Temps de resolució: temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa subministradora l'existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa facilita una solució temporal que resolgui provisionalment el problema o be una solució definitiva al mateix. Una incidència crítica resolta temporalment, es converteix en una incidència no-crítica, a efectes dels Acords de Nivell de Servei.

S'estableixen amb les definicions anteriors els següents Acords de Nivell de Servei (SLA) mínims:

- Incidències crítiques:
 - Temps de resposta màxima: 30 minuts. (imperatiu)
 - Temps de resolució màxima: 2 hores. (imperatiu)
- Incidències no crítiques:
 - Temps de resposta màxima: 4 hores. (imperatiu)
 - Temps de resolució màxima: 1 dies hàbils. (imperatiu)

Le incidències crítiques hauran de ser resoltes qualsevol dia de l'any i en qualsevol franja horària (24x7x365). Per efectuar tasques de manteniment programat l'empresa haurà de contactar amb el departament de la corporació municipal que es determini amb la finalitat d'habilitar el mecanisme més convenient en cada cas, per a dur a terme les tasques requerides, així com consensuar la finestra de manteniment més idònia. Les esmentades finestres de manteniment es trobaran, en general, fora de l'interval de 8:00 a 24:00 hores, excepte circumstàncies excepcionals així valorades.

L'empresa haurà d'establir al menys un procediment per a la comunicació d'incidències al seu Centre de Servei a l'Usuari, que podrà ser per via telefònica, correu electrònic, o a través d'un portal web.

Caldrà que l'adjudicatari designi un responsable tècnic del sistema de manteniment integral i resolució d'incidències amb l'objectiu de fer el seguiment de les incidències que es reportin indicant el seu nom, càrrec, telèfon de contacte, i e-mail.

Així mateix s'hauran d'atendre consultes sobre operatòria i l'explotació de les aplicacions, ja sigui per via telefònica, via telemàtica o assistència presencial, pels aspectes tant de tipus conceptual como de tipus informàtic.

7.10.3 Penalitzacions per incompliment dels SLA

S'aplicarà una penalització % del total de facturació si es produeixen 1 o més incompliments dels SLA mínims, tan per incidències crítiques com no crítiques. Aquesta penalització serà superior a mida que es produeixi un augment dels incompliments.

Incompliments SLA mínims en un mes	% penalització facturació
De ≥ 1 a < 2	10%
De ≥ 2 a < 3	20%
De ≥ 3 a < 4	40%
≥ 4	80%

En el cas de superar-se 3 penalitzacions es podrà procedir a la suspensió del contracte per incompliment de servei.

7.11 Confidencialitat de la informació

L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb una finalitat diferent que la que té com objecte el present contracte, ni tampoc cedir a altres ni tan sols a efectes de conservació.

L'empresa adjudicatària es comprometrà a la no difusió de cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes de l'Ajuntament, així

com no fer ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per l'execució d'aquest contracte.

L'empresa adjudicatària serà la responsable de la seguretat del servei, mantenint el sistema actualitzat i degudament administrat per evitat qualsevol tipus d'amenaques o atacs per elements externs o interns.

L'empresa adjudicatària es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a l'Ajuntament o a qualsevol tercer degut a l'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

L'empresa adjudicatària queda obligada al compliment del reglament general de protecció de dades de la Unió Europea.

8 Criteris valoració

CRITERIS D'ADJUDICACIÓ LA VALORACIÓ DELS QUALS ES PRODUÏX DE FORMA AUTOMÀTICA

Puntuació Total màxim 75 punts

PROPOSICIÓ ECONÒMICA

Puntuació Total màxim 50 punts

Oferta Econòmica	Màxim 50 punts
La puntuació màxima serà per l'oferta més baixa i només per aquesta. Per a la resta d'ofertes s'aplicarà la fórmula següent: Puntuació total = $(MO/OL) * X$ X= Puntuació Màxima MO= Millor Oferta (la de menor preu obté automàticament la màxima puntuació) OL= Oferta objecte de valoració Es valorarà com a oferta l'import total ofertat. S'escull aquesta criteri de valoració per tal de fomentar la competitivitat de les ofertes en relació al preu.	

Les empreses que, en la seva oferta econòmica, superin el pressupost màxim de licitació i les empreses que no presentin una oferta econòmica quedaran excloses de la licitació.

Certificacions Disposar de les següents certificacions: • Certificació de l'ubicació del servidor per part d'un tercer, ISO 27001 de Seguretat de la Informació. (10 punts) • Certificació del licitador, LPIC-1 Linux System Administrator (10 punts) • Certificació del licitador, Amazon Web Services Certified Solutions Architect (5 punts)	Màxim 25 punts
---	-----------------------

CRITERIS D'ADJUDICACIÓ LA VALORACIÓ DELS QUALS ES PRODUÏX DE FORMA DE JUDICI DE VALOR

Puntuació Total màxim 25 punts

Descripció del procés d'elaboració de l'objecte del contracte i metodologia El licitador haurà de presentar una memòria que especifiqui el procés a realitzar seguint com a pauta/índex les fases establertes en el punt 7 del Plecs de Prescripcions Tècniques que regeixen aquesta licitació. Haurà de ser un document on es defineixin, descriguin i detallin tots els procediments, actuacions i accions i plans que figuren i consten al punt 7 del PPT, incorporant i indicant, en el seu cas, aquelles altres accions, programes, actuacions, projectes, documents entregables i altres que el licitador consideri adients i necessaris per garantir la bona execució del contracte. En aquest document haurà d'especificar-se de manera detallada l'equip de treball proposat, així com les titulacions que disposin els seus membres. L'avaluació de la memòria tècnica es durà a terme utilitzant els següents indicadors amb un màxim de 25 punts de la implementació dels següents ítems en les fases del projecte.. • <u>Rigurositat i metodologia</u>: Es valorarà la rigorositat i el detall en la descripció de la metodologia utilitzada en les tasques relacionades a les fases del projecte. • <u>Innovació i creativitat</u>: Es valorarà la originalitat i la innovació presentada en la memòria tècnica, així com qualsevol proposta que pugui millorar l'eficiència o la qualitat del servei. • <u>Viabilitat i sostenibilitat</u>: Es valorarà la viabilitat tècnica del projecte proposat, així com la seva sostenibilitat a llarg termini en termes tècnics i ambientals. El càlcul es realitzarà assignant a cada indicador els següents	Màxim 25 punts
--	-----------------------

percentatges:

- Molt favorable 100%
- Favorable 60%
- Poc satisfactori 25%
- Insuficient 0%

El total es calcularà sumant les puntuacions ponderades de cada indicador.

La oferta que la seva memòria que no arribi a un mínim de 15 punts quedarà exclosa de la present licitació.

Aquests criteris d'adjudicació s'apliquen als efectes de donar compliment al principi d'eficiència de l'administració així com la possibilitat d'incorporar mesures de millores que disposen les empreses del sector en l'execució de les prestacions contractuals.

9 Obligacions del contractista

Les condicions essencials d'execució del contracte seran les que tot seguit s'indiquen.

a) Relatives al personal del servei

1) El contractista realitzarà tots els serveis inclosos en aquest contracte amb el personal previst en el plec de prescripcions tècniques, i/o en la seva oferta, i garantirà en tot moment que el servei es presti amb el personal necessari; tot això, amb independència de l'obligació que recau sobre el contractista de garantir el compliment dels drets socials dels treballadors (permisos, vacances, llicències....) o de les baixes que es produeixin.

2) El personal que l'adjudicatari destini a aquest contracte haurà de tenir la formació i experiència exigida en el plec de clàusules tècniques particulars del contracte i/o aquells que el contractista hagi fet constar en la seva oferta, que en tot cas hauran de ser adequades a les tasques que s'han de desenvolupar en execució del contracte. Aquest personal no s'identificarà a la oferta ni en el contracte amb dades personals, sinó per referència al lloc de treballs i/o funcions a desenvolupar.

3) Tot el personal que l'adjudicatari destini a l'execució de les prestacions d'aquest contracte haurà d'estar integrat en la seva pròpia plantilla i no tindrà vinculació laboral amb l'Ajuntament d'Esparreguera. De forma majoritària, aquest personal haurà d'estar contractat prèviament per l'empresa contractista. Quan puntualment l'adjudicatari necessiti contractar nou personal per a l'execució d'aquest contracte haurà de fer-ho sota alguna modalitat de contractació que no vinculi als treballadors de forma directa als serveis que constitueixen l'objecte del contracte, sino directament a l'empresa adjudicatària, incloent una clàusula de mobilitat geogràfica en els respectius contractes laborals. L'Ajuntament d'Esparreguera no tindrà cap intervenció en la selecció del personal del contractista, facultat que correspondrà exclusivament a l'empresa contractista.

En aquest sentit no pot donar-se la subcontractació del personal en la prestació del contracte.

4) El contractista procurarà que les variacions en el personal assignat a l'execució del contracte siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, amb vista a no alterar el bon funcionament del servei (quan hi hagi raons que justifiquin aquesta exigència) informant en tot moment d'aquest fet a l'entitat contractant.



5) L'adjudicatari no podrà organitzar les prestacions objecte de contracte de manera que sigui susceptible de constituir una unitat econòmica amb identitat pròpia diferenciada de la resta de l'activitat de l'empresa. A aquests efectes, cap dels treballadors que es destini a l'execució d'aquest contracte tindrà com a funcions úniques els treballs propis que integren el seu objecte. Aquest criteri haurà de ser imposat per l'adjudicatari en cas de subcontractació, prèvia autorització municipal, de part de les prestacions objecte del contracte amb un tercer.

6) Amb caràcter general, la prestació dels serveis derivats d'un contracte administratiu s'efectuarà en dependències o instal·lacions pròpies de l'empresari contractista, i només amb caràcter excepcional es poden prestar aquest serveis, prèvia autorització, en alguns dels centres dependents dels serveis i departaments municipals, ens, organismes i entitats que formen part del sector públic municipal, fent constar les raons objectives i justificades que motivin aquest extrem en els plecs del contracte. En aquest cas, es recomana la utilització d'uniformitat o de distintius que identifiquin el personal de l'empresa contractista.

b) Obligacions específiques del contractista

1) Serà responsabilitat del contractista organitzar el servei de manera que es garanteixin les íntegres prestacions contractades; així mateix el contractista haurà d'assegurar els drets socio-laborals dels seus treballadors, sense que l'Ajuntament interfereixi en les decisions que adopti envers a cada treballador, més enllà de verificar que en tot moment disposi dels efectius compromesos i de la correcta execució de totes les prestacions contractades.

2) El contractista procurarà l'estabilitat en el treball del personal que entre les seves funcions hi figuri l'execució d'aquest contracte, garantint sempre que en cas de substitució es farà amb una altra persona que reuneixi els mateixos requisits de titulació i/o experiència exigits en el contracte, donant-se compte d'aquets canvis al responsable municipal del contracte. El personal que presti serveis directes en dependències municipals haurà de disposar d'algun element distintiu que acrediti la seva relació amb l'empresa contractista.

3) L'adjudicatari exercirà de manera real, efectiva i continuada la direcció del personal que destina a l'execució del contracte, assumint totes les obligacions i drets inherents a la seva condició d'empresari: negociació col·lectiva, concessió de permisos, vacances, llicències, control de l'assistència al treball i productivitat; pagament dels salaris, cotització a la Seguretat Social i retenció de l'IRPF; compliment de la normativa en formació i prevenció en riscos laborals, inclòs l'exercici de la potestat disciplinària, etc.

4) L'empresa contractista vetllarà especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions exercides respecte de l'activitat delimitada en els plecs com a objecte del contracte.

5) L'empresa contractista ha de designar almenys un coordinador tècnic o responsable (segons les característiques del servei externalitzat poden establir diferents sistemes d'organització en aquest punt), integrat en la seva pròpia plantilla, que tindrà entre les seves obligacions les següents:

a) Actuar com a interlocutor de l'empresa contractista enfront de l'Ajuntament d'Esparreguera, canalitzant la comunicació entre l'empresa contractista i el personal integrant de l'equip de treball adscrit al contracte, d'una banda, i l'Ajuntament d'Esparreguera, d'altra banda, en tot allò relatiu a les qüestions derivades de l'execució del contracte.

- b) Distribuir el treball entre el personal encarregat de l'execució del contracte, i impartir a aquests treballadors les ordres i instruccions de treball que siguin necessàries en relació amb la prestació del servei contractat.
- c) Supervisar el correcte desenvolupament per part del personal integrant de l'equip de treball de les funcions que tenen encomanades, així com controlar l'assistència d'aquest personal al lloc de treball.
- d) Organitzar el règim de vacances del personal adscrit a l'execució del contracte i, amb aquest efecte coordinar adequadament l'empresa contractista amb l'Ajuntament d'Esparreguera, a efectes de no alterar el bon funcionament del servei.
- e) Informar a l'Ajuntament d'Esparreguera sobre les variacions, ocasionals o permanents, en la composició de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte.

10 Requisits del contractista.

En relació a la solvència econòmica financera, d'acord amb la previsió de l'article 87.1.a) LCSP, el volum anual de negocis referit al millor exercici dins dels tres últims exercicis disponibles en funció de les dates de constitució o d'inici de l'empresari i de presentació de les ofertes ha de tenir un valor igual o superior a 10.000 €

El mitjà d'acreditació del mínim assenyalat serà una declaració sobre el volum global de negocis i, si escau, sobre el volum de negocis en l'àmbit d'activitats corresponent a l'objecte del contracte, referit com a màxim als tres últims exercicis disponibles en funció de la data de creació o d'inici de les activitats de l'empresari, en la mesura en que es disposi de les referències de dit volum de negocis. Quan, per raons justificades, el contractista no pugués facilitar les referències sol·licitades, podrà acreditar la seva solvència mitjançant qualsevol altra documentació presentada que sigui considerada com a suficient per l'òrgan de contractació, com la prevista a l'article 87.3.b) LCSP.

En quant a la solvència tècnica professional, els licitadors hauran d'acreditar com a mínim haver realitzat durant els últims tres anys un servei de característiques anàlogues i d'import igual o superior al que és objecte de contracte, mitjançant una relació dels principals serveis en l'àmbit de l'objecte del contracte o en àmbits connexes, amb indicació del seu objecte, de l'import total, la data i l'entitat contractant, pública o privada.

11 Modificació del contracte

No es preveu la modificació del contracte

12 Subrogació

No és procedent

13 Subcontractació

El contractista podrà concertar amb tercers la realització parcial de la prestació objecte del contracte, mitjançant la comunicació prèvia i per escrit a l'ajuntament i de conformitat amb el que disposa el Plec de Clàusules Administratives Particular i els requisits assenyalats a l'article 215 LCSP

14 Lloc de prestació

La prestació d'aquest servei es realitzarà des de les oficines del licitador.

15 Responsable del contracte

La persona responsable del contracte és el tècnic auxiliar del servei de sistemes d'informació, Miquel Campmany Segarra. Aquest servei haurà de constar com a destinatari de les factures que expedeixi el contractista durant l'execució del contracte.

16 Condicions especials d'execució

En aplicació d'allò que disposa l'article 202.2 LCSP, s'estableixen les següents condicions especials d'execució:

- El contractista no utilitzarà paper durant l'execució del contracte. Totes les comunicacions, memòries, informes i altres informacions que s'hagin de realitzar es faran en suport digital..
- L'ús de mesures d'estalvi i eficiència energètica. L'adjudicatari haurà d'emetre una declaració responsable, quan se li demani, on constin totes les mesures d'estalvi i eficiència energètica que ha dut a terme (ex. ús de llums de baix consum, aïllament tèrmic, climatització

17 Assegurances.

El contractista s'obliga a disposar d'una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil per un import mínim de 100.000 €.

18 Termini de garantia del contracte

S'estableix un període de garantia que serà d'1 any.

19 Termini de recepció del contracte

El termini de recepció del contracte serà de 30 dies.



**AJUNTAMENT
D'ESPARREGUERA**

Joan Córdoba Márquez
Cap del servei de Sistemes Informació

Esparreguera, a la data de signatura electrònica.