



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS (PPTP) del contracte de serveis per la renovació de l'allotjament i manteniment dels serveis web municipals de l'Ajuntament de Sitges.

1. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la primera renovació de l'actual contracte d'allotjament i manteniment d'alguns dels serveis web municipals i productes associats que pertanyen a l'Ajuntament de Sitges, en les condicions que s'estableixen en el present document.

1.1. Antecedents

El Departament de Tecnologia de l'Ajuntament de Sitges, entre les seves funcions, té la d'encarregar-se de la gestió dels diferents webs municipals. Dins d'aquesta gestió, un dels punts importants és l'allotjament, configuració i manteniment d'aquestes webs municipals. Dins d'aquestes webs municipals n'hi ha de dos tipus: les que són gestionades per personal extern de l'Ajuntament i les que són gestionades per personal propi de l'Ajuntament.

Actualment l'Ajuntament de Sitges té contractat un servei d'allotjament i manteniment a un proveïdor extern, que finalitza el seu contracte el 31 de setembre de 2024. Per poder seguir disposant d'aquest servei es fa necessària la seva renovació.

2. Marc normatiu

La solució proposada haurà d'estar adaptada a la normativa vigent en matèria d'administració electrònica i, particularment, a:

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les Administracions Públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de regim jurídic del sector públic.
- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents, modificada per la Llei 20/2015, de 29 de juliol.
- Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics en el sector públic de Catalunya.
- Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del sector públic, actualitzada mitjançant la Llei 18/2015, de 9 de juliol.
- Llei orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).

3. Necessitat de contractar

L'Ajuntament de Sitges ha de renovar el servei d'allotjament, configuració i manteniment d'alguns dels webs municipals. Es tracta d'un allotjament que haurà de ser en servidors que estiguin al núvol i que seran gestionats per l'adjudicatari.

4. Termini d'execució

En cas de necessitar fer una migració de servidors, el termini màxim de migració (en cas de ser necessària) i implantació de serveis serà de 1 mes, i ha d'incloure el desplegament de tots els serveis i configuracions definits dins del plec tècnic. És imprescindible que a dia 1 d'octubre de 2024 els serveis que formen part de l'actual contracte objecte de renovació, i que es troben



definitos en aquest mateix plec tècnic, estiguin totalment operatius dins de la nova infraestructura.

El licitador presentarà un pla de desplegament de la plataforma, per determinar una data estimada de recepció definitiva, i també definirà un pla d'execució detallat de tota la definició i implantació (pla de projecte).

La durada del contracte serà de 3 anys, amb possibilitat d'una pròrroga per un any més.

5. Requeriments del servei

5.1. Descripció general

La solució proposada s'allotjarà al núvol 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 del 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, del següents webs municipals:

1. <http://ajuntament.sitges.cat>
2. <http://nuvol.sitges.cat>
3. <http://www.sitgesanytime.cat> (*)
4. <http://www.sitgescb.cat>
5. <http://www.culturasitges.cat>
6. <http://www.sitgesarxiudigital.cat>
7. <http://www.sitgescorpus.cat>
8. <http://www.sitgescarnaval.cat>
9. <http://www.sitgesfestamajor.cat>
10. <http://www.sitgesfilmooffice.cat>
11. <http://continguts.radiomaricel.cat>
12. <http://cis.sitges.cat>

(*) Caldrà estudiar la viabilitat de fer la seva migració degut a les seves particularitats.

L'adjudicatari haurà d'assumir les noves webs que l'Ajuntament pugui generar, dins de la limitació de recursos tecnològics dels servidors especificats en aquest plec tècnic.

L'adjudicatari haurà d'incloure sense cap cost addicional:

- Serveis d'intercanvi de fitxers segurs FTP, dins de la infraestructura descrita.
- 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, també les llicències de sistemes operatius propietaris.
- El proveïdor gestionarà sense cap cost addicional l'alta i renovació dels següents Google WorkSpace Business Standard, mentre duri el present contracte:
 1. Google WorkSpace Business Standard del domini "sitgesarxiudigital.cat"
 2. Google WorkSpace Business Standard del domini "culturasitges.cat"



3. Google WorkSpace Business Standard del domini "sitgescb.cat"

La renovació d'aquests Google WorkSpace Business Standard es farà anualment. En cas de no indicar-ho expressament, amb una antelació mínima d'un mes previ a la seva data prevista de caducitat, s'hauran d'anar renovant automàticament tots els Google WorkSpace Business Standard que estiguin vigents. Si mentre estigui vigent el present contracte es determina que algun dels Google WorkSpace Business Standard ja no és necessari, aquest, en la següent anualitat, no s'haurà de renovar, i caldrà repercutir aquesta situació en el cost de facturació, reduint del cost anual del contracte el cost de la gestió i renovació del Google WorkSpace Business Standard que s'ha eliminat. Per aquest motiu és necessari que l'adjudicatari faciliti el cost detallat de cada Google WorkSpace Business Standard objecte d'aquest contracte.

Dins de les tasques associades a aquests serveis caldrà dur a terme la gestió dels correus electrònics associats als dominis "sitgesarxiudigital.cat", "culturasitges.cat" i "sitgescb.cat".

La renovació d'aquestes bústies es farà anualment. En cas de no indicar-ho expressament, amb una antelació mínima d'un mes previ a la seva data prevista de caducitat, s'hauran d'anar renovant automàticament totes les bústies de correu que estiguin vigents. Si mentre estigui vigent el present contracte es determina que alguna de les bústies existents ja no és necessària, aquesta, en la següent anualitat, no s'haurà de renovar, i caldrà repercutir aquesta situació en el cost de facturació, reduint del cost anual del contracte el cost de la gestió i renovació de la bústia de correu que s'ha eliminat. Per aquest motiu és necessari que l'adjudicatari faciliti el cost detallat de gestió i renovació de cada bústia de correu objecte d'aquest contracte.

- El proveïdor gestionarà sense cap cost addicional l'alta, renovació, instal·lació i manteniment del certificat de **multidomini** de l'Ajuntament de Sitges "*.sitges.cat", mentre duri el present contracte. En el moment de la renovació, aquesta es farà per un període de 3 anys, independentment de quina sigui aquesta data de renovació.
- El proveïdor gestionarà sense cap cost addicional l'alta, renovació, instal·lació i manteniment dels següents certificats de servidor mentre duri el present contracte:
 1. Certificat de domini "www.sitgesanytime.com" (*)
 2. Certificat de domini "www.sitgescb.cat"
 3. Certificat de domini "www.culturasitges.cat"
 4. Certificat de domini "www.sitgesarxiudigital.cat"
 5. Certificat de domini "www.sitgescorpus.cat"
 6. Certificat de domini "www.sitgescarnaval.cat"
 7. Certificat de domini "www.sitgesfestamajor.cat"
 8. Certificat de domini "www.sitgesfilloffice.cat"

(*) Només caldrà gestionar-lo si s'incorpora en el hosting la web "www.sitgesanytime.com".

La renovació d'aquests certificats es farà per un període de 3 anys, independentment de quina sigui la seva data de renovació. En cas de no indicar-ho expressament, amb una antelació mínima d'un mes previ a la seva data prevista de caducitat, s'hauran d'anar renovant automàticament tots els certificats que estiguin vigents. Si en el moment d'haver de renovar algun d'aquests certificats es determina que aquest ja no és necessari, aquest no s'haurà de renovar, i caldrà repercutir aquesta situació en el cost de facturació, reduint del cost anual del contracte el cost de la gestió i renovació del certificat que no es renova. Per aquest motiu és necessari que l'adjudicatari faciliti el cost detallat de gestió i renovació de cada certificat objecte d'aquest contracte.



- El proveïdor gestionarà sense cap cost addicional el registre, renovació i manteniment dels següents dominis mentre duri el present contracte:

1. ajsitges.cat
2. alcaledesitges.cat
3. bestsitges.cat
4. bestsitges.com
5. bestsitges.es
6. bestsitges.net
7. cdec.cat
8. culturadesitges.cat
9. culturadesitges.com
10. culturadesitges.es
11. culturadesitges.cat
12. culturadesitges.com
13. culturadesitges.es
14. lapregonera.cat
15. lapregonera.com
16. maricelmusical.cat
17. mariceltv.cat
18. mariceltv.com
19. mariceltv.es
20. radiomaricel.cat
21. siasitges.cat
22. siasitges.com
23. siasitges.es
24. sitges.cat
25. sitges.es
26. sitges.eu
27. sitges.gob.es
28. sitgesanytime.cat
29. sitgesanytime.com
30. sitgesanytime.es
31. sitgesanytime.org
32. sitgesarxiudigital.cat
33. sitgescarnaval.cat
34. sitgescb.cat
35. sitgescb.com
36. sitgescb.es
37. sitgescb.net
38. sitgescoastline.cat
39. sitgescoastline.com
40. sitgescoastline.es
41. sitgescorpus.cat
42. sitgesfestamajor.cat
43. sitgesfilmoffice.cat
44. sitgesfilmoffice.com
45. sitgesfilmoffice.es
46. sitgestur.cat
47. sitgestur.info
48. sitgestur.net
49. sitgestur.org
50. sitgesweddings.cat
51. sitgesweddings.es



La propietat / titularitat d'aquests dominis serà de l'Ajuntament de Sitges, i l'adjudicatari només s'encarregarà de la seva gestió. Qualsevol nou domini que es doni d'alta també serà propietat de l'Ajuntament de Sitges.

La renovació d'aquests dominis es farà anualment a mida que expiri la seva data de vigència. En cas de no indicar-ho expressament, amb una antelació mínima d'un mes previ a la seva data prevista de caducitat, s'hauran d'anar renovant automàticament tots els dominis que estiguin vigents. Si en el moment d'haver de renovar algun d'aquests dominis es determina que aquest ja no és necessari, aquest no s'haurà de renovar, i caldrà repercutir aquesta situació en el cost de facturació, reduint del cost anual del contracte el cost de la gestió i renovació del certificat que no es renova. Per aquest motiu és necessari que l'adjudicatari faciliti el cost detallat de gestió i renovació de cada domini objecte d'aquest contracte.

- 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 de Departament de Tecnologia de l'Ajuntament de Sitges.
- El proveïdor haurà de planificar conjuntament amb els tècnics de Tecnologia de l'Ajuntament de Sitges la posada 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.
 - Configuració de tots els serveis segons necessitats del projecte, inclosos sistemes operatius, programari, certificats i serveis web.
 - 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 del Departament de Tecnologia de l'Ajuntament de Sitges.
 - 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 dels servidors, 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.
- Instal·lació de certificats proporcionats per l'Ajuntament o de tercers autoritzats.
- Gestió dels certificats de servidor indicats anteriorment.



5.2. Servei de control i seguretat

5.2.1. Monitorització

El proveïdor serà responsable de la seguretat i el rendiment de tots els serveis allotjats a la infraestructura, amb aquest objectiu es realitzarà una monitorització 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 externes i internes.
- Monitorització dels serveis de forma externa des de més d'un node 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 el 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.

Davant de qualsevol incidència que pugui afectar al servei l'adjudicatari haurà de contactar amb el Departament de Tecnologia en menys de 30 minuts, per mitjans electrònics i mitjançant una trucada directe al número que li serà facilitat.

5.2.2. Pla de contingència

L'adjudicatari disposarà d'un pla de contingència 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.

5.2.3. Política de còpies de seguretat

Caldrà disposar d'un espai de backup **redundant**, de com a mínim 800 Gb, que permeti la realització de les còpies de seguretat que es determini en el moment de posta en marxa de la solució contractada. A priori, durant el dia es duran a terme 5 còpies de seguretat de les bases de dades i de la totalitat de les màquines. Aquestes còpies es faran a les 8, 12, 16, 20 i 23 hores, i estaran redundades en dos ubicacions físiques diferents.

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

- Es guardaran 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 d'aquesta informació.

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

5.3. Servei d'allotjament

5.3.1. 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. Les instal·lacions disposaran de dos generadors redundats (TIER3).
- 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.
- Disposar de la ISO 27001, que permet l'assegurament, la confidencialitat i integritat de les dades i de la informació, així com dels sistemes que la processen.

5.3.2. 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 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.
- Sortides/entrades d'Internet redundants 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. També cal un sistema de protecció per atacs de denegació de servei distribuït (DDoS).
- 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 del Departament de Tecnologia de l'Ajuntament de Sitges.



- 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 del Departament de Tecnologia de l'Ajuntament de Sitges.
- Intercanvi de la informació continguda al servidor web del hosting amb els tècnics del Departament de Tecnologia amb una freqüència mensual. Aquest intercanvi inclourà els serveis web, les bases de dades i els logs generats per als servidors web.
- L'adjudicatari es compromet, de comú acord amb els tècnics del Departament de Tecnologia, 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 del Departament de Tecnologia.
- L'adjudicatari facilitarà l'accés remot als servidors a terceres empreses per dur a terme tasques d'instal·lació, configuració i manteniment d'aquelles aplicacions que hagin d'estar instal·lades en els servidors de l'adjudicatari, sempre i quan aquestes empreses siguin autoritzades pel Departament de Tecnologia.
- Disposició de tots els elements per connexió remota (KVM).

5.3.3. Característiques dels servidors

L'adjudicatari subministrarà 2 servidors amb les mateixes característiques tècniques, que treballaran amb sistema operatiu Linux. Tots els sistemes operatius estaran inclosos en el preu ofertat, així com la seva instal·lació o canvi i/o actualització posterior. Les versions exactes del SO seran especificades a l'inici del projecte pel Departament de Tecnologia i en funció de les aplicacions allotjades en cada servidor. En el moment de redacció del present plec les característiques mínimes de cadascun dels servidors que hauran d'allotjar el conjunt de serveis externs municipals són les que es descriuen a continuació, tot i que en el moment d'adjudicació caldria revisar aquestes característiques per:

2 Servidors amb les següents característiques:

- Processador 16 Cores 4.0 Intel Core i9-13900
- 64 GB Memòria DDR5 ECC RAM
- HDD 1,92 TB SSD-NVMe (Gen4) RAID 1
- Espai de backup redundat opcional
- Firewall inclòs amb regles il·limitades
- 50 Tb de transferència mensual
- 1 Gps d'ample de banda
- IP fixa IPV4

Característiques tècniques particulars que caldrà avaluar en funció de les aplicacions allotjades en cada servidor. Aquestes característiques caldrà gestionar-les conjuntament amb els responsables de les aplicacions allotjades en cada servidor.

- Sistema operatiu Linux RedHat (opció per defecte) o Linux Debian en les seves darreres versions.
- Apache 2.4.37 o superior en funció de les necessitats de les aplicacions allotjades. Segons cada aplicació caldrà instal·lar la versió necessària per permetre totes les funcionalitats de les aplicacions allotjades.
- PHP: Versió 7.3.2 o superior en funció de les necessitats de les aplicacions allotjades. Segons cada aplicació caldrà instal·lar la versió necessària per permetre totes les funcionalitats de les aplicacions allotjades.



- Base de dades MySQL, preferiblement MariaDB Server Versió 10.3.24 o superior en funció de les necessitats de les aplicacions allotjades. Segons cada aplicació caldrà instal·lar la versió necessària per permetre totes les funcionalitats de les aplicacions allotjades.
- Base de dades Oracle XE (darrera versió). Es tracta de la versió gratuïta de la distribució d'Oracle.
- WordPress versió 5.9.42 o superior en funció de les necessitats de les aplicacions allotjades. Segons cada aplicació caldrà instal·lar la versió necessària per permetre totes les funcionalitats de les aplicacions allotjades.

Per la instal·lació de les diferents distribucions de programari caldrà coordinar-se amb els diferents proveïdors de les webs que s'allotgin en aquests servidors, buscant sempre les millors alternatives en funció de les característiques del servidor on s'allotja la web.

En cas d'incompatibilitats en el programari a instal·lar en un mateix servidor degut als requeriments diferents de les aplicacions allò allotjades, caldrà valorar en quin dels dos servidors instal·lar cada aplicació.

La contractació d'aquests servidors es farà mensualment, tot i que l'adjudicatari facturarà el total del cost total anual en una única factura anual. Si mentre estigui vigent el present contracte es determina que algun dels servidors ja no és necessari, caldrà indicar-ho a l'adjudicatari per tal que ja no en faci la renovació en el mesos posterior a l'avis de no renovació, i aquest servidor s'haurà d'eliminar del present contracte. Caldrà repercutir aquesta situació en el cost de facturació anual, descomptant les mensualitats en què el servidor ja no estigui operatiu, reduint així del cost anual el cost del servidor que s'ha eliminat. Per aquest motiu és necessari que l'adjudicatari faciliti el cost detallat de cada servidor objecte d'aquest contracte.

5.3.4. Servei de migració

La migració dels serveis actuals haurà de ser executada pel proveïdor com a projecte claus en mà, això vol dir que, en cas de canviar de proveïdor, 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 de Sitges, per tal que tots els sistemes migrats continuïn funcionant en normalitat i amb les mateixes prestacions i com a mínim amb el mateix rendiment que tenien en el sistema original.

El proveïdor haurà de planificar amb els tècnics del Departament de Tecnologia de l'Ajuntament de Sitges el pla de migració, garantint sempre la continuïtat del servei. Les webs que actualment estan allotjades en els servidors objecte de renovació, i que inicialment han de migrar-se i estar disponibles des del primer dia de posta en marxa en producció són les següents:

1. <http://ajuntament.sitges.cat>
2. <http://nuvol.sitges.cat>
3. <http://continguts.radiomaricel.cat>
4. <http://cis.sitges.cat>

En el cas de la resta de webs que actualment no s'estan allotjant en el proveïdor actual del hosting, caldrà realitzar-ne la migració des d'on estiguin actualment allotjades cap als nous servidors de l'adjudicatari. Aquesta migració es durà a terme sota la supervisió del Departament de Tecnologia i de les empreses externes on actualment s'estiguin allotjant aquestes webs.

Un cop es sol·liciti la migració d'una d'aquestes noves webs, l'adjudicatari disposarà d'un termini màxim de 10 dies laborables per fer-ne la migració als seus servidors, garantint la seva completa funcionalitat. S'ha de tenir en compte que, en cas que hi hagi una migració en curs,



no es podrà demanar la migració d'una nova web mentre no s'exhaureixi el termini de 10 dies laborables que s'ha establert anteriorment per finalitzar una migració.

En cas de requerir de la instal·lació de programari auxiliar caldrà coordinar-se amb els proveïdors de les solucions que s'hi allotjaran per procedir a la instal·lació d'aquest programari.

En cas que una empresa propietària d'una de les solucions allotjades en les servidors del l'adjudicatari ho sol·liciti, si el Departament de Tecnologia ho autoritza, caldrà donar accés remot a aquesta empresa per tal que facin ells mateixos la migració de les seves aplicacions cap als servidors de l'adjudicatari. En aquest cas, abans de procedir a l'actuació, l'adjudicatari del present contracte farà una còpia de seguretat dels sistemes per disposar d'una còpia de seguretat. Si es produeix algun problema que afecti a les aplicacions que ja hi havia instal·lades en el servidor, l'adjudicatari d'aquest contracte haurà de revertir els canvis i retornar els sistemes a la situació anterior a l'actuació efectuada per l'empresa que ha efectuat la instal·lació.

Un cop feta la migració / instal·lació d'una aplicació caldrà determinar qui es fa càrrec del manteniment de les aplicacions instal·lades en els servidors de l'adjudicatari. Si per contracte amb l'empresa propietària del nou servei instal·lat, es determina que l'encarregat del manteniment és aquesta empresa propietària del servei, caldrà permetre l'accés als servidors de l'adjudicatari quan calgui realitzar tasques de manteniment sobre aquestes aplicacions propietat del tercer, sempre amb el coneixement del Departament de Tecnologia i sota la supervisió de l'adjudicatari.

L'empresa adjudicatària del present contracte tindrà la potestat de demanar de ser ella qui faci la instal·lació dels nous serveis, en aquest serà l'adjudicatari del present contracte qui en faci la instal·lació dels complementos necessaris pel correcte funcionament dels nous serveis a allotjar, sol·licitant a l'empresa propietària del nou servei les instruccions, el suport i el programari necessari per poder fer la instal·lació i manteniment del servei d'aquesta empresa.

Totes les instal·lacions de nou programari hauran de garantir que el programari existent continuï funcionant correctament en el servidor on s'instal·la aquest nou programari, i en cas de no ser així caldrà informar als tècnics del Departament de Tecnologia i retornar els sistemes a la situació anterior a la instal·lació del nou programari. En cas de detectar-se algun problema un cop feta una nova instal·lació, serà responsabilitat de l'adjudicatari d'aquest contracte el retorn a la situació anterior a la instal·lació que ha causat el problema. Un cop analitzades les causes del problema, seran els responsables del Departament de Tecnologia qui decidiran, conjuntament amb l'adjudicatari d'aquest contracte, quina és la millor solució a aplicar dins del marc del present contracte.

Pel que fa a les tasques de manteniment de les aplicacions instal·lades en els servidors de l'adjudicatari, hi ha d'haver la possibilitat que les empreses propietat de les aplicacions instal·lades, sota la seva direcció i supervisió, puguin sol·licitar a l'adjudicatari que ell mateix realitzi les actuacions de manteniment, canvis de configuració, etc. en les seves aplicacions, o sol·licitar de fer-ho elles mateixes. Serà decisió de l'adjudicatari d'aquest contracte decidir quina serà la seva forma d'actuar davant d'aquestes peticions, i caldrà informar al Departament de Tecnologia per tal que avalui les peticions i en doni l'autorització.

En qualsevol cas, qualsevol actuació sobre un servei o aplicació instal·lada en els servidors de l'adjudicatari ha de garantir que la resta d'aplicacions que hi hagi instal·lades en aquest mateix servidor no es vegin afectades per les actuacions realitzades, en cas contrari caldrà revertir els canvis per tornar a la situació inicial, i estudiar quina és la millor solució per poder actualitzar l'aplicació implicada, comunicant la decisió al Departament de Tecnologia per tal que l'avalui i decideixi com procedir.



6. Planificació del projecte

6.1. Gestió del projecte

Per part de l'Ajuntament la persona encarregada del projecte serà el Cap del Departament de Tecnologia, 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, sotmetent a l'aprovació de la comissió directora del projecte l'acompliment de les diferents fites, 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.

6.2. Planificació del projecte i pla d'implantació

6.2.1. 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.

6.2.2. Instal·lació

L'empresa adjudicatària instal·larà les aplicacions i realitzarà la parametrització i ajustos necessaris per la correcta prestació del servei, que inclouran, como 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 serveis web.

6.2.3. 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.

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. Garantia, servei de suport i de manteniment

7.1. Garantia



El termini de garantia de la plataforma serà de 3 anys des de l'inici de la prestació de serveis, i les pròrroques corresponents.

7.2. Servei de suport i de manteniment integral

El servei d'allotjament i manteniment serà de 3 anys, amb possibilitat d'una pròrroga d'un any i 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 (HelpDesk) 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.

7.2.1. 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: 1 hora. (imperatiu)
 - Temps de resolució màxima: 4 hores. (imperatiu)
- Incidències no crítiques:
 - Temps de resposta màxima: 4 hores. (imperatiu)
 - Temps de resolució màxima: 1 dia hàbil. (imperatiu)

Les 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 Tecnologia 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.

7.3. 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 de la què 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. Metodologia i documentació

La metodologia sobre la que es basarà l'execució del projecte serà la Metodologia de Planificació i Desenvolupament de Sistemes d'Informació (METRICA) desenvolupada per la Subdirecció General de Coordinació Informàtica del Ministeri d'Administracions Públiques.

El projecte haurà d'estar documentat en totes les fases seguint la metodologia esmentada, d'acord amb les normes de documentació de projectes que estableix l'Ajuntament de Sitges.

L'Ajuntament de Sitges es reserva la decisió final sobre canvis o adaptacions en la metodologia o documentació a utilitzar en el projecte si les necessitats del mateix o de l'entorn així ho requereixen. 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 com de tipus informàtic.

8. Lloc

Les reunions i entrevistes necessàries per al desenvolupament del projecte es realitzaran en les dependències de l'Ajuntament de Sitges. Si les dues parts hi estan d'acord, aquestes reunions també es podran fer de forma telemàtica, tot i que preferentment es demana que siguin presencials.

9. Propietat de les dades

Les dades tractades amb aquest contracte són propietat exclusiva de l'Ajuntament de Sitges.



**Ajuntament
de Sitges**

CONTRACTACIÓ
1403-000008-000686/2024
Contracte de servei d'allotjament i manteniment de determinats webs municipals de
l'Ajuntament de Sitges i els seus components associats

Als efectes escaients,

Eduard Vera Díaz

Cap del Departament de Tecnologia
Ajuntament de Sitges

Sitges, a data de la signatura electrònica.