



Ajuntament de Granollers

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ
DE SERVEIS DE REGISTRE I GESTIÓ DE DOMINIS D'INTERNET DE
L'AJUNTAMENT DE GRANOLLERS

Contingut

1	Introducció.....	1
2	Objectius i abast del contracte.....	2
2.1	Objectius.....	2
2.2	Abast.....	2
3	Descripció de la situació actual.....	3
4	Requeriments del servei.....	4
4.1	Serveis de gestió de dominis.....	4
4.2	Renovació automàtica dels dominis.....	4
4.3	Serveis de Certificats SSL.....	5
5	Seguiment i gestió del contracte.....	6
5.1	Responsables de l'Ajuntament.....	6
5.2	Centre de suport.....	6
5.3	Panell de control.....	6
5.4	Gestió de la configuració i actius del servei.....	6
5.5	Horari del servei.....	6
5.6	Accés a la gestió dels serveis.....	6
5.7	Seguiment i millora contínua del servei.....	7
5.8	Model de devolució.....	7
5.9	Model de facturació dels serveis.....	7
5.10	Normativa d'aplicació.....	8
6	Termini de posada en marxa del servei.....	9
7	Pla de qualitat.....	10
8	Model de proposta.....	11

Confidencialitat

La informació continguda en aquest Plec només pot ser utilitzada per a elaborar les ofertes del present procediment. Queda expressament prohibida qualsevol altre utilització. La prerrogativa de confidencialitat s'estendrà a l'empresa adjudicatària en l'execució de les activitats objecte d'aquest procediment.

1 Introducció

El present Plec de Prescripcions Tècniques conté les especificacions i requeriments tècnics de l'Ajuntament de Granollers, en endavant, l'Ajuntament, per a la contractació dels serveis de registre i gestió de dominis d'internet de l'Ajuntament de Granollers.

Els capítols a continuació inclouen una descripció dels serveis actuals, així com els requeriments generals aplicables i els requeriments tècnics específics de cadascun dels serveis objecte de la present contractació.

2 Objectius i abast del contracte

2.1 Objectius

L'objecte del contracte és ell de donar els serveis de registre i gestió dels diversos dominis d'Internet que l'Ajuntament disposa.

Els objectius principals del procediment són els següents:

- Contractar serveis de registre i renovació de dominis d'internet.
- Contractar serveis de gestió proactiva i reactiva dels dominis i configuracions de DNS.

2.2 Abast

L'abast del procediment contempla la contractació d'un servei de manteniment i suport amb les següents funcions:

- Registre de nous dominis
- Renovació de dominis
- Cancel·lació de dominis
- Configuració i renovació del servei de DNS
- Trasllat de dominis
- Canvi de titularitat de dominis
- Gestió de les dades associades als dominis
- Certificats SSL

3 Descripció de la situació actual

A continuació s'especifica i quantifica un resum dels dominis que disposa l'Ajuntament en el moment de licitar aquest contracte:

ID	Domini	Extensió
1	alcaldesperlapau.cat	.cat
2	museugranollers.cat	.cat
3	gridgranollers.cat	.cat
4	firascensio.cat	.cat
5	emsllobet.cat	.cat
6	granollersmercat.cat	.cat
7	granollers.cat	.cat
8	blancsiblaus.cat	.cat
9	fabricadelesarts.cat	.cat
10	emruera.cat	.cat
11	granollers.org	.org
12	centrevallès.cat	.cat
13	grajove.cat	.cat
14	granollers.es	.es
15	musiknviu.cat	.cat
16	catalanbms.org	.org
17	museugranollersciencies.org	.org
18	vilaoberta.cat	.cat
19	grajove.net	.net
20	quirorius.org	.org
21	porxada.cat	.cat
22	plaestrategicgranollers.cat	.cat
23	quirorios.org	.org
24	granollersinforma.cat	.cat
25	bibliotequesdegranollers.cat	.cat
26	xarxac17.cat	.cat
27	quiocaixes.org	.org

ID	Domini	Extensió
28	ascensio.cat	.cat
29	visitgranollers.com	.com
30	turismegranollers.com	.com
31	granollersturisme.com	.com
32	turismegranollers.cat	.cat
33	granollersturisme.cat	.cat
34	llavorsvallesoriental.cat	.cat
35	cinemaedison.com	.com
36	cinemaedison.cat	.cat
37	gridgranollers.com	.com
38	rocaumbert.net	.net
39	fabricadelesarts.net	.net
40	semice.org	.org
41	evc.cat	.cat
42	lateranyinagrà.cat	.cat
43	emruera.com	.com
44	canmuntanyola.cat	.cat
45	firajugarxjugar.cat	.cat
46	feriajugarxjugar.cat	.cat
47	firajugarxjugar.es	.es
48	feriajugarxjugar.es	.es
49	feriajugarxjugar.com	.com
50	firajugarxjugar.com	.com
51	etsdigital.cat	.cat
52	firascensio.com	.com
53	firascensio.org	.org

Taula 1 – Dimensionament dominis actuals

4 Requeriments del servei

A continuació es detallen els requeriments aplicables a tots els serveis del present plec de prescripcions tècniques.

4.1 Serveis de gestió de dominis

L'adjudicatari haurà de realitzar, com a mínim, les següents tasques durant al durada del contracte:

- Gestionar les incidències relacionades amb els dominis i donar resposta ràpida a qualsevol problema tècnic o administratiu que pugui sorgir amb els dominis.
- Registrar nous dominis segons les necessitats de l'Ajuntament i en conformitat amb les normatives vigents.
- Renovació de dominis anualment per garantir la seva continuïtat sense interrupcions.
- Procediments per a la baixa de dominis que ja no siguin necessaris per l'Ajuntament.
- Configuració i renovació del servei de DNS, incloent-hi l'establiment i manteniment dels servidors de noms que dirigeixen el tràfic a els dominis.
- Gestió de la transferència de dominis entre diferents registradors o titulars.
- Canvi de titularitat de domini a petició de l'Ajuntament.
- Gestió de les dades associades als dominis.
- Seguiment del mercat de dominis.
- Vigilància de dominis.
- Serveis d'assessorament: Impugnació de dominis ocupats il·legítimament, negociació-transacció de noms de dominis, registre de dominis en fase Sunrise de noves extensions, informes d'auditoria.

4.2 Renovació automàtica dels dominis

- Un cop feta la transferència inicial al nou adjudicatari, les renovació anual dels dominis serà automàtica mentre estigui vigent el contracte.
- L'adjudicatari avisarà als responsables del contracte de l'Ajuntament, amb una antelació mínima d'un mes, de la propera renovació d'un domini, per tal que l'Ajuntament tingui la oportunitat de cancel·lar la renovació si així ho considera.
- L'adjudicatari comunicarà també als responsables del contracte de l'Ajuntament quan s'hagi fet efectiva la cancel·lació d'un domini.
- En cas que l'Ajuntament doni de baixa un domini, tal com detalla l'apartat 5.9, la facturació es realitzarà en base a les unitats reals de cada domini i el seu preu unitari adjudicat.

4.3 Serveis de Certificats SSL

El licitador haurà de poder subministrar certificats SSL com a elements d'ampliació:

- Certificat SSL de Validació de Domini (DV): Aquest certificat ha de verificar que el sol·licitant té control sobre el domini que es vol assegurar.
- Certificat SSL de Validació de Domini Wildcard (DV WC): Aquest certificat, a més de validar el domini principal, ha de cobrir tots els subdominis del domini principal.
- Certificat SSL de Validació d'Organització (OV): Aquest certificat SSL ha de verificar tant el control sobre el domini com l'existència de l'organització sol·licitant.
- Certificat SSL de Validació d'Organització Wildcard (OV WC): Similar al certificat OV, però també ha de cobrir tots els subdominis del domini principal.

L'adjudicatari ha de poder tant donar l'alta del servei com realitzar la seva renovació de manera periòdica.

5 Seguiment i gestió del contracte

5.1 Responsables de l'Ajuntament

L'Ajuntament designarà un responsable funcional i un responsable tècnic que faran d'interlocutors amb l'adjudicatari per que fa als serveis associats a aquest contracte.

5.2 Centre de suport

L'adjudicatari disposarà d'un centre de suport als serveis objecte d'aquest contracte, al que es podran dirigir els responsables del contracte de l'Ajuntament. El mitjà de comunicació ha de ser com a mínim d'un telèfon d'atenció i un correu electrònic específic.

El centre de suport comunicarà als responsables del contracte de l'Ajuntament de la disposició de noves extensions, així com tota la informació relacionada amb les gestions de dominis:

5.3 Panell de control

L'adjudicatari ha de posar a disposició de l'Ajuntament una plataforma de control online amb que es puguin gestionar de forma autònoma la majoria de serveis associats aquest contracte.

L'adjudicatari ha de posar a disposició de l'Ajuntament una plataforma de control online que permeti la gestió autònoma dels serveis de dominis. Aquesta plataforma ha de ser segura i accessible des de qualsevol dispositiu amb connexió a Internet.

A més, ha d'oferir funcionalitats per a la configuració i actualització dels noms de domini, permetent als usuaris gestionar les altes, baixes i entre d'altres gestions.

5.4 Gestió de la configuració i actius del servei

L'adjudicatari haurà de garantir el registre i la gestió dels elements de configuració i actius del servei:

- Tots els dominis estaran inventariats i degudament documentats.
- Aquest inventari i documentació estarà permanentment actualitzada i a disposició de l'Ajuntament en format electrònic.

5.5 Horari del servei

L'horari d'atenció per part de l'adjudicatari de les incidències comunicades pel responsable de l'Ajuntament ha de ser de 09:00h a 19:00h, de dilluns a divendres, els dies laborables, d'acord a l'horari laboral específic de la ubicació del centre de suport de l'adjudicatari.

5.6 Accés a la gestió dels serveis

L'adjudicatari i els tècnics assignats hauran de respectar el compliment de la normativa de protecció de dades, especialment la informació de caràcter restringit, seguint el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) i l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS).

5.7 Seguiment i millora contínua del servei

Els SLA indicats en el present procediment són d'obligat compliment. En cas d'incompliment s'aplicaran de manera automàtica les penalitzacions establertes.

A l'apartat 7 es defineix el Pla de Qualitat mínim a garantir per part de l'adjudicatari.

L'adjudicatari haurà de contemplar com a mínim els següents mecanismes de millora contínua del servei:

- Mesura dels paràmetres de qualitat del servei.
- Elaboració de l'informe de compliment dels SLA i avaluació dels serveis oferts i els resultats de les millores abordades.
- Identificació de mesures correctores, establiment de les prioritats i disseny i transició de les mesures correctores abans del seu pas a operació.
- Periòdicament i a petició de l'Ajuntament, es realitzaran reunions de seguiment i avaluació del servei així com identificació de propostes de millora.

5.8 Model de devolució

Les propostes dels licitadors han de garantir la possible devolució del servei un cop finalitzat el contracte objecte del present procediment.

Es requereix que durant tota la vigència del contracte es garanteixi que, a la seva finalització, es podrà dur a terme una devolució / migració del servei amb el menor impacte per l'Ajuntament.

Dos mesos abans que acabi la vigència del contracte, en el l'escenari de que la contractació dels serveis a partir de llavors s'hagi fet a un adjudicatari diferent, l'adjudicatari actual haurà de:

- Proporcionar a l'Ajuntament tota la informació tècnica i administrativa per garantir el traspàs al nou adjudicatari
- Col·laborar en planificar la migració del servei al nou adjudicatari, per oferir la informació necessària per efectuar la transferència de tots els dominis, i sense que hi hagi discontinuïtat en el servei.

Un cop finalitzada la fase de devolució, l'adjudicatari mantindrà un canal de comunicació obert amb el proveïdor futur i l'Ajuntament per atendre remotament peticions d'informació o suport tècnic que requereixin algun coneixement específic que no estigui degudament documentat.

5.9 Model de facturació dels serveis

L'adjudicatari haurà de disposar d'un model de facturació que, com a mínim, compleixi els següents requeriments:

- La facturació dels serveis haurà de realitzar-se mensualment en base als preus unitaris adjudicats i les unitats de cada domini realment satisfetes segons els serveis que s'executin en aquell període de facturació.
- La informació serà accessible via web i en format electrònic tractable, sense cap cost addicional.
- La forma de pagament de les factures per part de l'Ajuntament serà d'acord amb la normativa vigent.

5.10 Normativa d'aplicació

Totes les propostes s'ajustaran a la legalitat vigent en matèria de contractació, seguretat de la informació i protecció de dades, així com la resta de normatives, instruccions i recomanacions vigents d'aplicació en cadascun dels àmbits de l'abast del present contracte.

L'Ajuntament no assumirà cap responsabilitat derivada de l'incompliment dels marcs legals vigents durant la durada del contracte per part dels adjudicataris, que hauran d'assumir qualsevol cost o responsabilitat en aquest àmbit.

Es requereix que els licitadors especifiquin les polítiques que aplicaran per a garantir el compliment de:

- Els requeriments legals i de normatives d'aplicació en l'àmbit de la seguretat informàtica i de la informació vigents o que entrin en vigor durant la durada del contracte.
- La normativa de prevenció de riscos laborals, en concret respecte del personal adscrit al contracte.

Totes les propostes s'ajustaran a la legalitat vigent en matèria de control d'accés, tractament, seguretat i protecció de la informació, així com la resta de normatives, instruccions i recomanacions vigents d'aplicació en cadascun dels àmbits de l'abast del present contracte. En aquest sentit, es destaquen les normatives en matèria de procediments administratius, règim jurídic, administració electrònica, protecció de dades, seguretat i interoperabilitat.

El sistema haurà de donar compliment a allò que es contempla a nivell de Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) així com s'haurà de tenir en compte allò que estableix l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI).

L'adjudicatari garantirà l'adaptació de la solució proposada en funció dels canvis normatius que puguin sorgir així com els requeriments legals que entrin en vigor durant la durada del present contracte.

6 Termini de posada en marxa del servei

En el cas de que l'adjudicatari del contracte sigui diferent al registrador actual, el nou adjudicatari haurà d'assumir les gestions necessàries per a la transferència dels dominis de l'Ajuntament en un període no superior a 3 mesos des de la data de formalització.

És responsabilitat de l'adjudicatari, un cop finalitzat aquest període amb les condicions abans expressades, la correcta i total execució de les tasques previstes al contracte, amb compliment dels Nivells de Servei pactats o els que s'hagin ofert en cas de millora, amb les conseqüències previstes al règim sancionador en cas d'incompliment.

7 Pla de qualitat

Paràmetre	Definició de l'SLA	Fórmula de càlcul de l'SLA	SLA requerit	Penalització requerida
Gestió d'incidències				
Temps de resolució d'avaries molt greus	Temps màxim transcorregut entre la notificació (entès com a detecció) d'una incidència d'avaría molt greu i la resolució d'aquesta per part de l'adjudicatari.	Temps resoldre avaries molt greus = T resol – T notif	Inferior a 4h laborables	2% de l'import de la mensualitat per cada hora de desviació.
Temps de resolució d'avaries greus	Temps màxim transcorregut entre la notificació (entès com a detecció) d'una incidència d'avaría greu i la resolució d'aquesta per part de l'adjudicatari.	Temps resoldre avaries greus = T resol – T notif	Inferior a 8h laborables	1% de l'import de la mensualitat per cada hora de desviació.
Temps de resolució d'avaries lleus	Temps màxim transcorregut entre la notificació (entès com a detecció) d'una incidència d'avaría lleu i la resolució d'aquesta per part de l'adjudicatari.	Temps resoldre avaries lleus = T resol – T notif	Inferior a 24h laborables	0.5% de l'import de la mensualitat per cada hora de desviació.

Taula 2 – SLAs del contracte

Els SLA anteriors contemplen els següents tipus d'avaries:

- Avaries molt greus
 - Avaries que suposin la no funcionalitat del conjunt de la plataforma de dominis.
- Avaries greus
 - Avaries que tot i no comportar la no funcionalitat del conjunt de la plataforma suposen una operativa degradada d'algun domini.
- Avaries lleus
 - Qualsevol avaria no inclosa en els casos anteriors.

8 Documentació prèvia a l'adjudicació

Els licitadors lliuraran, addicionalment la documentació prèvia adjunt al Plec de Clàusules Administratives Particulars degudament omplert, una memòria tècnica (de com a màxim 10 pàgines) que reculli, almenys les seves propostes tècniques incloent, almenys, la informació següent.

Cal tenir en compte que, si bé la informació tècnica aportada pels licitadors no serà objecte de puntuació segons criteris de valoració, es requereix a efectes de valorar el compliment de tots els requeriments establerts al present plec. Per tant, la informació proporcionada ha de permetre, com a mínim, validar que les propostes tècniques dels licitadors compleixen les necessitats identificades per l'Ajuntament.

1. Model de gestió del servei:

- Serveis de gestió dels dominis: Metodologia, activitats, taques, etc.
- Detall de la plataforma de gestió de dominis.

2. Model de seguiment i gestió del contracte:

- Model d'atenció proposat per a la interlocució.
- Model de devolució.
- Model de facturació.

3. Altra informació que el licitador consideri rellevant per fer més comprensible la seva proposta.

En cas que l'Ajuntament ho estimi oportú, durant la fase d'anàlisi d'ofertes podrà realitzar les preguntes als licitadors que consideri oportunes, sempre entenent que les respostes hauran de ser binàries i merament indicatives per no aportar cap tipus d'informació addicional a la que conté la proposta.

El licitador haurà de complimentar l'Annex contingut al PCAP referent als criteris automàtics.