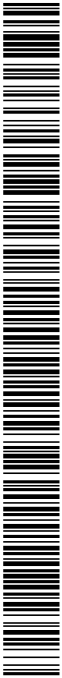


DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN CONTRACTACIO	EXPEDIENT 2024/000066/1403
Codi Segur de Verificació: d2d97653-1f7e-4135-992c-c9e74f8bde7 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01010014_2024_1239621 Data d'impressió: 06/09/2024 08:22:50 Pàgina 1 de 26		SIGNATURES 1.- JUAN CARLOS GARCIA RODRIGUEZ (RESPONSABLE SERVEIS TIC), 01/07/2024 11:55



PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE SERVEI QUE TÉ PER OBJECTE L'ALLOTJAMENT DELS PORTALS WEBS MUNICIPALS, SERVEI DE CORREU I FTP DE L'AJUNTAMENT DE BERGA



Contingut

1. Antecedents.....	3
2. Dubtes i interpretacions del Plec.....	5
3. Requeriments tècnics.....	5
3.1. Abast del contracte.....	5
3.2. Millores a les necessitats mínimes obligatòries.....	6
3.3. Consideració especial per al domini ajberga (migració a l'entorn MS365).....	6
3.4. Respecte al model de servei.....	7
3.5. Respecte l'ampliació de prestacions o nous servidors.....	8
3.6. Localització dels serveis.....	8
3.7. Requisits tecnològics.....	8
3.8. Seguretat de la informació.....	9
3.9. Serveis de suport als Serveis TIC de l'Ajuntament.....	14
3.10. Compliment legal.....	17
3.11. Auditoria del servei.....	17
3.12. Gestió de la captivitat.....	18
3.13. Responsabilitat per incompliment i danys.....	18
3.14. Subcontractació.....	19
4. Requisits d'execució del contracte.....	20
4.1. Equip de treball.....	20
4.2. Fases del projecte.....	21
4.3. Metodologia de treball.....	22
4.4. Documentació a reportar un cop superada la fase d'implantació i posada en marxa. 22	
4.5. Durada del projecte i terminis de lliurament.....	22
5. Condicions de facturació i pagament de factures.....	22
6. Responsable del contracte.....	23
7. Canal de comunicació escrita competent.....	23
8. Horaris i organització del treball.....	23
Annex I – Taula de preus per a ampliacions del servidor actual o contractacions de nous servidors 25	



1. Antecedents.

L'Ajuntament de Berga actualment disposa d'un conjunt de dominis d'Internet contractats. Sobre aquests dominis desplega els seus portals municipals, serveis de correu electrònic i espai FTP. Degut a la naturalesa d'aquest servei, és necessari que funcioni en alta disponibilitat (24x7, 365 dies l'any) amb uns requeriments de rendiment per als que, actualment, l'Ajuntament no disposa de mitjans ni recursos tècnics adients. Per aquest motiu tots aquests serveis es troben externalitzats en un proveïdor extern. El contracte amb aquest proveïdor està finalitzat i es necessita una nova adjudicació. La nova licitació pretén continuar amb l'externalització d'aquests serveis, mantenint com a mínim les condicions actuals, actualitzant les prestacions al moment actual i millorant-les si fos possible.

Els dominis que disposa actualment l'Ajuntament són:

- Ajberga i berga
- bergajove
- bergaturisme i turismeberga
- bressolflordeneu
- brgserveis i brgprogres
- conservatoripirineus i emmberga
- firesberga
- lapatum i patuminfantil
- mapaberga
- radioberga

Per tots, les extensions contractades són .cat, .com i .es.

Per a l'allotjament d'aquests dominis, l'Ajuntament té contractat un servidor cloud des d'on es despleguen els portals web, els serveis de correu electrònic i els entorns FTP.

Aquest servidor cloud funciona en modalitat **dedicada**, amb les següents prestacions:

- SO GNU/LINUX
- CPU 8 Cores
- RAM 12 Gb
- HD SSD 100 Gb
- TRÀFIC DE SORTIDA A INTERNET IL·LIMITAT
- AMPLE DE BANDA DE SORTIDA A INTERNET DE 1000 MPS DURANT UN 70 %, COM A MÍNIM, DEL TEMPS DE SERVEI.

Sobre cada domini hi ha els següents serveis disponibles:

- o Allotjament Web amb motor Wordpress, Joomla, Prestashop, Drupal
- o Suport PHP i MYSQL amb nombre de bases de dades il·limitades (espai el que suporti el servidor)
- o Comptes de correu il·limitats
- o Usuaris FTP il·limitats (espai el que suporti el servidor)

En referència als serveis web i correu electrònic, hi ha en funcionament tres arquitectures diferents:

Portals allotjats en el propi servidor cloud



pels dominis següents:

- bergaturisme i turismeberga
- brgserveis i brgprogres
- lapatum i patuminfantil
- mapaberga

Tots ells desenvolupats sobre motors Wordpress, Joomla, Prestashop, Drupal, amb interfícies PHP i motor de base de dades MySQL.

Portals allotjats als servidors del departament d'educació de la Generalitat (Xtec)

pels dominis següents:

- bressolflordeneu
- conservatoripirineus i emmberga

Dels quals el proveïdor l'únic que fa és readreçament del trànsit.

Configuració especial per al domini ajberga

El domini ajberga és el domini principal de l'Ajuntament. Actualment està allotjat a Diputació de Barcelona (DIBA). Allà, l'Ajuntament té el seu portal municipal (www.ajberga.cat) i el servei de correu, sobre una plataforma Microsoft Exchange.

No obstant, l'Ajuntament tot just està engegant un projecte molt important de transformació de l'entorn d'ofimàtica cap a l'entorn de Microsoft. Aquest canvi implica obligatòriament integrar el domini i el servei de correu electrònic dins el TENANT que l'Ajuntament ja disposa a l'entorn Microsoft.

Per tant, dins l'abast d'aquest projecte, amb l'objectiu de preparar les condicions necessàries per desplegar la transformació de l'entorn d'Ofimàtica, es demanarà la migració del domini ajberga des dels servidors de Diputació de Barcelona cap al TENANT de Microsoft i la migració també del servei de correu, cap a un entorn híbrid. Detalls que s'especificaran més endavant.

Per al portal web es continuarà prestant el servei des de Diputació de Barcelona.

Tornant al servidor cloud, per administrar tots aquests serveis i dominis, el proveïdor aporta una capa d'administració i gestió (PLESK) que facilita les tasques d'administració i gestió.

Aquesta capa d'administració proporciona, com a mínim:

Per a cada domini

- Un administrador d'arxius i carpetes
- Un administrador de comptes de correu
- Un administrador de bases de dades
- Un administrador del serveis de hosting (redireccionaments, suport SSL/TLS, etc.)

Per al servidor cloud



- Administrar els plans de servei
- Eines d'administració del servidor
- Desenvolupament sobre motor web WordPress

Per als usuaris finals

- Una plataforma web des d'on administrar els seus correus i espai FTP

A més a més, sobre el servidor hi ha els següents serveis contractats:

- Dominis il·limitats
- Possibilitat d'accés SSH per administrar el servidor
- Manteniment diari de les actualitzacions del servidor (no de les webs)
- Backup del servidor cloud cada dia, amb una finestra de recuperació dels últims 15 dies i una còpia del primer dia del mes dels últims 8 mesos. Dels serveis de backup en cloud que requereixen els comptes de correu allotjats al TENANT de Microsoft s'encarregarà l'Ajuntament.

I respecte als serveis de suport que el proveïdor presta als Serveis TIC de l'Ajuntament:

- Servei d'atenció d'incidències a 24x7 per canal telefònic, correu electrònic o plataforma web de gestió de tickets.
- Servei de consultoria per analitzar com implementar noves necessitats.

2. Dubtes i interpretacions del Plec.

Si ho necessiten, els licitadors poden obtenir aclariments o informació addicional contactant amb el responsable del projecte dins de l'administració municipal mitjançant el següent canal de comunicació.

Responsable dels Serveis TIC
Joan Carles Garcia Rodríguez
informatica@ajberga.cat

3. Requeriments tècnics.

A continuació es defineixen els requeriments tècnics que haurà de complir l'adjudicatari. Per defecte, s'haurà de complir, amb caràcter obligatori, totes les prestacions que disposa actualment l'Ajuntament i que s'han descrit a l'apartat d'antecedents. De manera opcional, identificades amb una etiqueta (Opcional), les que es defineixen a continuació, i formaran part dels criteris de millora de l'oferta.

3.1. Abast del contracte.

El proveïdor adjudicat haurà de:

- Migrar el servidor cloud a les seves instal·lacions o instal·lacions sobre la seva responsabilitat.
- Migració dels dominis que actualment resideixen al proveïdor actual.
- Migració dels portals web, serveis de correu i FTP vinculats als dominis descrits.
- Migració del domini ajberga.cat, actualment allotjat a la Diputació de Barcelona, en les condicions que es descriuen més endavant.
- Migració del servidor de correu Exchange, vinculat al domini ajberga.cat, actualment a la Diputació de Barcelona, en les condicions que es detallen a



- continuació.
- Manteniment del servidor cloud i les condicions d'allotjament dels dominis, els portals municipals, els correus i els entorns FTPs descrits (no s'inclou el manteniment dels portals web que s'allotgen, dels quals serà responsable l'Ajuntament).
 - Subministrament d'una plataforma d'administració de l'entorn (PLESK), en condicions similars a les descrites a l'apartat anteriors, que l'Ajuntament fa servir actualment.
 - Subministrament d'una interfície web de gestió del correu per als usuaris dels dominis allotjats que no utilitzen servidor Exchange.
 - Suport als Serveis TIC de l'Ajuntament en l'administració dels entorns objecte d'aquest contracte (servidor cloud, allotjament dels portals, administració del servei de correu, administració de l'entorn FTP, etc.).

L'Ajuntament s'encarregarà de fer d'intermediari entre el proveïdor adjudicat i els proveïdors on resideixen els diferents components a migrar (dominis, webs, correu, etc.).

3.2. Millores a les necessitats mínimes obligatòries.

A més a més, de manera opcional, el proveïdor podrà millorar la seva oferta en els apartats següents:

Respecte al manteniment dels dominis especificats (Opcional)

Es valorarà si es garanteix, dins el preu del contracte, durant la vigència d'aquest, la gestió de la renovació dels dominis que s'indiquen en el PCT, i dels nous dominis que puguin sortir, fins a un màxim de 20 noms de domini.

Respecte al manteniment dels certificats SSL (Opcional)

Els portals web que s'allotjaran en els servidors contractats podran necessitar certificats SSL (https) per garantir l'origen i veracitat de la informació que presenten. En aquests moments, cap dels portals que tenim funcionant en el servidor actual ho necessita.

Es valorarà si el proveïdor s'encarrega de mantenir els diferents certificats de domini (SSL) actualment funcionant o els que s'incorporin, fins a un màxim en total de 10 certificats, en qualsevol de les modalitats possibles que es puguin donar (de domini, organització, multi-domini, wildcard, etc.).

3.3. Consideració especial per al domini ajberga (migració a l'entorn MS365).

L'Ajuntament es troba en plena transformació de l'entorn d'Ofimàtica cap a un entorn Microsoft 365. Tots els treballadors, al voltant de 250, tenen compte de correu sobre aquest domini ajberga i, d'aquests, uns 150 utilitzen eines d'ofimàtica. A banda dels comptes de correu nominatius també es mantenen uns 50 comptes de correu departamentals que es migraran també a l'entorn Microsoft Office 365 com a comptes de correu departamentals.

Tots els treballadors amb ofimàtica tindran el correu integrat dins el seu entorn Office 365. Per a la resta de treballadors, uns 100, que no utilitzen eines ofimàtiques, se'ls oferirà un servidor de correu No Microsoft, sobre el servidor cloud contractat i podran gestionar els seus correus des de la mateixa plataforma web que utilitzen els usuaris de la resta de dominis allotjats en el servidor.



Així doncs, aquest canvi implica integrar el domini ajberga.cat en el TENANT de Microsoft que ja té contractat l'Ajuntament i migrar els comptes de correu, els que corresponen als usuaris amb eines ofimàtiques, cap a l'entorn Microsoft i els que corresponen a usuaris sense eines ofimàtiques, cap a l'entorn de correu del servidor cloud. Per tant, la gestió del correu ajberga.cat planteja una gestió híbrida.

La migració del domini ajberga cap a l'entorn Microsoft 365 haurà de garantir:

- Integrar el domini ajberga en un entorn híbrid.
- Migració dels comptes de correus (safates de correu, contactes i calendari). L'accés al servidor Exchange de Diputació de Barcelona podrà ser mitjançant protocols Exchange, OWA i IMAP.
- Suport als Serveis TIC: Durant la migració, el proveïdor adjudicat, prestarà suport als Serveis TIC de l'Ajuntament en la configuració de l'entorn Microsoft 365 per:
 - o Configuració dels comptes d'usuari: Assignació de llicències, configuració dels comptes, configuració d'aplicacions MS365, etc. En tot allò necessari per donar cobertura a la migració del correu i utilització de les eines d'ofimàtica.
 - o Configuració de l'espai "OneDrive": Configuració necessària per a la migració de l'espai de carpetes personals de servidor, actualment en servidors propis, cap a l'entorn "OneDrive" de Microsoft.
 - o Configuració de l'espai "SharePoint": Configuració necessària per a la migració de l'espai de carpetes departamentals de servidor, actualment en servidors propis, cap a l'entorn "SharePoint" de Microsoft.
 - o Configuració de recursos compartits: Configuració necessària per a la gestió de recursos compartits com recursos de sala, equipament TIC, etc.
- Suport a l'usuari final: Durant la migració, el proveïdor adjudicat, prestarà suport a l'usuari final en l'accés inicial als nous entorns de correu (Microsoft i No Microsoft), configuració dels comptes en el terminal mòbil i en els ordinadors de l'Ajuntament (250 usuaris potencials). No s'inclou suport en la utilització de la resta de l'entorn Microsoft Office 365 (aplicacions, etc.).

Per realitzar aquest projecte l'Ajuntament té contractades:

- 101 subscripcions Microsoft 365 estàndard
- 50 subscripcions Microsoft 365 bàsic

De les quals serà l'Ajuntament l'encarregat de renovar-les anualment.

3.4. Respecte al model de servei.

El model serà en IaaS (Infraestructura as a Service – SaaS). El servidor cloud, com a mínim, tindrà les prestacions del servidor actual, descrites als antecedents; funcionarà en un entorn dedicat per a l'Ajuntament, amb una amplada de banda mínima igual a la que disposa el servidor actual.

(Opcional) Es valorarà l'ampliació de l'ample de banda de sortida a Internet.

(Opcional) Es valorarà la millora en la resta de prestacions obligatòries que ha de tenir el servidor.



Pel fet de tractar-se d'una infraestructura IaaS, haurà de complir:

- 3.4.1. Funcionament en Alta Disponibilitat (24 hores els 365 dies de l'any).
- 3.4.2. Manteniment correctiu sobre les incidències detectades, en les condicions SLA descrites més endavant.
- 3.4.3. Manteniment evolutiu: Actualitzacions de l'entorn derivades de l'aplicació de noves directives de seguretat i millores de rendiment que el proveïdor consideri oportunes.
- 3.4.4. Manteniment preventiu: De les condicions de l'entorn per minimitzar les incidències.
- 3.4.5. Cabal d'entrada i sortida de dades mínim cap als servidors des d'Internet amb un mínim garantit per als serveis licitats d'1 Gbps.
- 3.4.6. Sortida/entrada a/des d'Internet redundant per diferents operadors, amb balanceig automàtic.
- 3.4.7. Espai d'emmagatzemament necessari per donar resposta a l'activitat requerida.
- 3.4.8. 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).
- 3.4.9. Firewalling: protecció del servidor mitjançant sistemes de seguretat de xarxa, usant firewalls i/o filtres d'adreces i ports TCP/ IP.
- 3.4.10. 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.
- 3.4.11. Adreces IP públiques fixes, dels diferents operadors, assignades a cadascun dels servidors i/o serveis que es consideri necessari.
- 3.4.12. Servei de DNS i la seva gestió (actualitzacions, canvis, etc.).

No existiran costos addicionals als que es defineixen en aquest contracte, com per exemple sistema de gestió de la base de dades o altres possibles complements.

3.5. Respecte l'ampliació de prestacions o nous servidors.

Durant la vigència del contracte l'Ajuntament podrà ampliar les prestacions inicials del servidor o bé contractar nous servidors, segons necessitats. Els preus i les opcions d'ampliació i/o nova contractació estaran fixats per aquesta licitació. El preu de sortida per aquests components s'expressen a l'annex I.

Aquestes ampliacions suposaran una modificació de contracte.

3.6. Localització dels serveis.

- 3.6.1. El proveïdor tindrà ubicats territorialment els Centres de Procés de Dades (en endavant "CPD") des dels quals presti el servei, en l'espai de la Unió Europea (en endavant "UE").
- 3.6.2. El proveïdor en cap cas ubicarà els CPD en localitzacions les quals poguessin suposar la infracció de la legislació pel que fa a les obligacions imposades per la Llei espanyola, la legislació del país de destinació final de les dades per translació de les mateixes, o la legislació del país de trànsit o d'ubicació temporal de les dades, tenint en compte que tots aquests intercanvis tindran lloc en tot cas en territori europeu.

3.7. Requisits tecnològics.

Respecte a la plataforma d'administració de l'entorn (PLESK), l'accés des d'ordinadors ha



de ser accessible mitjançant navegadors (es descarten solucions basades en arquitectures client-servidor). La plataforma ha de poder ser utilitzada des de sistemes operatius IOS, Windows 10 o superior i amb navegadors Chrome, Firefox, Edge o Safari.

En l'accés des de terminals smartphones, ha de poder ser accessible des de navegadors, amb tecnologia responsive, o bé des d'App Mobile que proporcionï el proveïdor adjudicat.

Respecte al servei de correu, els requisits de compatibilitat seran els mateixos que els descrits per a la plataforma d'administració (PLESK).

Respecte als portals web que puguin allotjar-se a l'entorn del servidor cloud, han de ser compatibles amb els motors de desenvolupament web Wordpress, Joomla, Prestashop, Drupal, interfície d'usuari PHP i motor de bases de dades MySQL.

3.8. Seguretat de la informació.

3.8.1. Monitorització.

El proveïdor serà responsable de la seguretat i el rendiment dels webs i dels correus electrònics allotjats en el seu servidor. 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 dels nivells del servei, inclòs el sistema operatiu o del propi codi allotjat.

3.8.2. 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 contingència s'haurà de detallar àmplia 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 contingència i es fixaran els protocols d'actuació corresponents.

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



3.8.3. Política de còpies de seguretat.

El proveïdor haurà de garantir mecanismes i/o solucions de backup de les dades per complir amb els requeriments de RPO (Recovery Point Objective) que l'Ajuntament hagi establert pel servei, així com el de RTO (Recovery Time Objective), segons es detalla a continuació.

Es durà a terme una còpia de seguretat de les bases de dades i una imatge dels servidors. Aquestes còpies es faran durant la nit (entre les 22 h. i les 6 h.).

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

- Es guardarà una còpia de seguretat dels últims 15 dies consecutius.
- Es guardarà una còpia de seguretat del diumenge les últimes 4 setmanes.
- Es guardarà una còpia de seguretat de l'últim dia del mes dels darrers 6 mesos.

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.

(Opcional) Es valorarà ampliar la finestra de recuperació de les còpies diàries i/o la finestra de recuperació de la còpia de seguretat en els termes següents:

- Millora de la finestra de còpia diària
- Millora de la finestra de còpia setmanal
- Millora de la finestra de còpia mensual

3.8.4. Protecció de les dades de caràcter personal.

3.8.4.1. Compliment.

El proveïdor s'obliga al compliment d'allò establert per la Llei Orgànica de Protecció de dades i garantia dels drets digitals (LOPDGDD).

3.8.4.2. Encarregat del tractament.

Pel que fa a les obligacions i responsabilitats respecte dels fitxers que continguin dades de caràcter personal a les quals el proveïdor tingui accés exclusivament per al compliment dels serveis, de conformitat amb el que preveu l'article 28 de la RGPD, el proveïdor assumirà les responsabilitats que li pugui correspondre derivades de la legislació vigent sobre protecció de dades de caràcter personal, i específicament en relació a la seva condició d'encarregat del tractament. En compliment del què estableix l'article 28 de la RGPD, s'estableix que tot accés que el proveïdor tingui a dades de caràcter personal en el marc d'aquest contracte estarà subjecte a les obligacions que la legislació preveu en relació amb la figura d'encarregat del tractament. En concret, el proveïdor s'obliga a:

- Tractar les dades només d'acord amb les instruccions que explícitament rebi de l'Ajuntament.
- Aplicar les mesures de seguretat que es recullen en aquest plec.
- En cas que es produeixi la finalització de l'encàrrec, retornar les dades a



l'Ajuntament en els temes que es regulen en aquest plec, o destruir-les seguint les instruccions de l'Ajuntament.

3.8.4.3. Lliurament de les dades.

El lliurament de les dades a través de qualsevol mitjà per part de l'Ajuntament al proveïdor no té la consideració legal de comunicació o cessió de dades, sinó de simple accés a les mateixes com a element necessari per a la realització del servei que s'encarrega a través d'aquest contracte.

3.8.4.4. Titularitat i responsabilitat.

Les dades són propietat i responsabilitat exclusiva de l'Ajuntament, estenent-se també aquesta titularitat a la totalitat d'elaboracions, avaluacions, segmentacions o processos similars que, en relació amb les mateixes, realitzi el proveïdor. Aquestes dades són confidencials a tots els efectes, i estan subjectes en conseqüència al més estricte secret professional, fins i tot una vegada finalitzada la prestació de serveis pel proveïdor. El proveïdor, en relació amb les dades, s'obliga específicament a:

- a) Utilitzar les dades personals exclusivament per a la realització dels serveis objecte d'aquest plec i d'acord amb les instruccions impartides per l'Ajuntament.
- b) No comunicar-les a altres persones, ni tan sols a efectes de la seva conservació, ni duplicar o reproduir tota o part de la informació que en resulti sobre les mateixes, excepte en els casos previstos expressament en aquest contracte.
- c) Assegurar-se que les dades siguin manipulades únicament per aquells empleats la intervenció dels quals sigui necessària per a la finalitat del servei.
- d) Admetre els controls i auditories que, de forma raonable, pretengui realitzar l'Ajuntament, així com registres de control a les dades personals facilitades.

A més de les obligacions anteriorment establertes, el proveïdor s'obliga específicament, en relació a l'accés de dades, a custodiar-les a través de les mesures de seguretat, legalment exigibles, d'índole tècnica i organitzativa que garanteixin la seguretat de les mateixes, evitant la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, de conformitat amb l'estat de la tecnologia en cada moment, la naturalesa de les dades i els possibles riscos que estiguin exposades. A aquests efectes, caldrà que el proveïdor tingui implementades les mesures de seguretat exigides segons el que es dirà a la clàusula 5a, manifestant específicament:

- Que aquestes mesures s'ajusten, com a mínim, al nivell de seguretat que sigui legalment exigible en cada cas.
- Que té elaborat el corresponent document/s de seguretat dels fitxers, especialment amb un registre d'incidències de seguretat, tot això segons els termes que estableix la normativa esmentada.
- Que aquesta informació està disponible en tot moment per l'Ajuntament o, si escau, per a les autoritats administratives o judicials corresponents.

En el supòsit d'incompliment per part del proveïdor, inclosos els seus empleats, de les seves obligacions segons el que estableix la present clàusula o de les derivades de la legislació aplicable en matèria de protecció de dades, el proveïdor serà considerat responsable del tractament, i de forma específica assumeix la total responsabilitat que



pogués irrogar a l'Ajuntament com a conseqüència de qualsevol tipus de sancions administratives imposades per les autoritats corresponents, així com dels danys i perjudicis per procediments judicials o extrajudicials, inclosos en tots els casos despeses per minuts d'advocat, procurador i qualssevol altre professional.

3.8.4.5. Destrucció i eliminació de la informació.

Després de la finalització del contracte el proveïdor s'obliga a:

- a) En primer lloc, i en tot cas, retornar les dades personals propietat de l'Ajuntament que estiguin en el seu poder o sota la seva custòdia o control, o en poder o sota la custòdia o control del seu personal o antics empleats o assessors professionals.
- b) En segon lloc, destruir, mitjançant el triturat o incineració, tots els documents o qualsevol material que estigui en poder o sota la seva custòdia o control, que continguin o incloguin part de les dades personals dels treballadors de l'Ajuntament, de les empreses prestadores del servei i/o dels usuaris destinataris del servei, i certificar per escrit el mateix que ha dut a terme la destrucció, de manera que les dades personals no siguin recuperables durant o després de la seva eliminació.
- c) Finalment, realitzar tots els esforços per eliminar totes les dades personals de l'Ajuntament dels ordinadors, dels sistemes d'emmagatzematge de dades o d'altres dispositius similars que estiguin a càrrec o sota el control del proveïdor, de manera que aquestes dades personals no siguin descobertes durant o després de la seva eliminació.

3.8.5. Confidencialitat de la informació.

El proveïdor s'obliga a:

- Respectar el caràcter confidencial de la informació a què tingui accés en ocasió de l'execució del contracte. Aquest deure es mantindrà fins després de la finalització del contracte.
- Guardar silenci respecte les dades, informacions, documents i assumptes o antecedents als quals tinguin accés i que estiguin relacionats amb l'objecte del contracte.
- Tractar de forma confidencial i reservada tant la informació rebuda, com la derivada de l'execució del contracte, no podent ser objecte de difusió, publicació o utilització per a fins diferents als establerts en aquest contracte. Aquesta obligació continuarà vigent una vegada que el contracte hagi finalitzat o s'hagi resolt.
- Respecte a la informació propietat de l'Ajuntament que sigui objecte del servei (documentació, treballs, dades i, segons escaigui, les bases de dades, aplicacions i la resta d'elements de programari ubicats i emmagatzemats a la infraestructura del proveïdor durant l'execució del present contracte), a no utilitzar-la per a sí, ni proporcionar-la a tercers, ni publicar-la total o parcialment, sense la seva autorització expressa. En tot cas, el proveïdor serà responsable dels danys i perjudicis que es derivin de l'incompliment d'aquesta obligació.



- Implantar els mecanismes i controls necessaris per garantir la confidencialitat, privacitat, integritat i continuïtat de la informació i les dades personals propietat de l'Ajuntament. A aquests efectes, com a mínim abans de l'inici de la prestació objecte del contracte, el proveïdor notificarà al seu personal, qualsevol obligació a la qual la seva empresa estigui sotmesa per contracte, el formarà en les normes i procediments que els siguin aplicables en matèria de protecció de dades personals i confidencialitat en la informació tractada.
- Obtenir les cessions, permisos i autoritzacions necessàries dels seus respectius titulars per utilitzar tecnologia, procediments, materials, equips utilitzats en la realització dels serveis contractats, així com qualsevol dret de propietat intel·lectual i industrial, ja que l'accés a informació i/o productes protegits per la propietat intel·lectual, propietat de l'Ajuntament, necessaris per a la prestació del servei contractat, no pressuposa en cap cas la cessió de la mateixa ni el seu ús sense autorització expressa.
- Responsabilitzar-se de les reclamacions i mantenir indemnes a l'Ajuntament dels danys i perjudicis que per la mateixa puguin derivar-se de la formulació de les reclamacions a l'Ajuntament per l'incompliment del proveïdor d'allò previst en aquesta clàusula.
- Mantenir disponible en tot moment la informació dels treballs objecte del contracte als efectes de la comprovació del compliment de les mesures i controls previstos en aquesta clàusula
- Garantir que el seu personal, inclosos els treballadors d'empreses de treball temporal i els col·laboradors mercantils, estan adequadament formats, instruits respecte de les obligacions establertes en la normativa de protecció de dades, havent de dur a terme totes les actuacions de formació i informació i conscienciació als seus empleats i col·laboradors que siguin necessàries per garantir el seu fidel coneixement i compliment i les concretes funcions i responsabilitats personals que es deriven, tot això amb anterioritat a que aquests disposin d'accés a dades personals.
- El proveïdor igualment custodiarà i impedirà l'accés a les dades de caràcter personal a qualsevol persona no autoritzada, no podent revelar les dades personals de l'Ajuntament llevat que aquesta revelació formi part de la prestació de servei encomanada d'acord amb el present contracte, sigui requerit per aquest, o aquesta revelació sigui obligada per llei.
- Les anteriors obligacions s'estenen a tota persona que pogués intervenir en qualsevol fase del tractament dins l'àmbit del proveïdor, i subsistiran encara després d'acabats els tractaments efectuats en virtut d'aquest contracte i de finalitzar i extingir-se la vinculació derivada del contracte.

3.8.6. Mesures de seguretat.

El proveïdor declara que disposa d'un document de seguretat propi que recull les mesures de seguretat exigibles i un resum accessible a l'Ajuntament en tot moment, accés que serà complet en cas de procediment administratiu o judicial que afecti a l'Ajuntament.

El proveïdor, en l'exercici de la prestació dels seus serveis professionals derivats del present contracte, adoptarà i donarà un efectiu compliment a totes les mesures de



seguretat necessàries d'índole tècnica i organitzativa tendents a garantir la seguretat, confidencialitat i integritat de la informació propietat de l'Ajuntament per tal d'evitar la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, atès l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estan exposades, tant si provenen de l'acció humana com del medi físic o natural.

El proveïdor no incorporarà les dades de l'Ajuntament a altres sistemes o suports sense l'autorització expressa de l'Ajuntament, i haurà de complir amb les mesures de seguretat establertes en el document de seguretat del responsable del tractament.

3.8.6.1. Accés a la plataforma.

L'accés a la plataforma d'administració (PLESK) i la plataforma de gestió del correu, per a l'usuari final, estarà protegit amb sistemes d'identificació basats en certificats digitals o doble factor de seguretat per a qualsevol accés a la plataforma.

Cada usuari ha de disposar d'un compte diferent a la resta, amb una clau d'accés individual i secreta.

3.8.6.2. Traçabilitat de l'accés i l'activitat.

El sistema ha d'incorporar mecanismes per garantir la traçabilitat dels canvis que es realitzen a nivell de treballador i a nivell d'usuari del sistema.

Aquests mecanismes han de garantir poder auditar els usuaris que han iniciat sessió a la plataforma, en quina data i hora, a quina informació han accedit i si han consultat o modificat la informació.

La informació de traçabilitat ha de poder ser consultada i exportada en formats estàndard (Txt, CSV o fulla de càlcul) pels usuaris amb permisos d'administració sobre la plataforma. L'operativa s'ha de poder realitzar de manera ràpida i eficaç sense que comporti una feina complicada ni costosa en temps per als usuaris que la realitzen.

3.9. Serveis de suport als Serveis TIC de l'Ajuntament.

3.9.1. Característiques del suport (CAU).

Idioma

El personal de suport a l'usuari haurà de poder prestar el servei en català i castellà.

Horari

L'horari d'atenció per a consultes serà en dies laborables, de dilluns a divendres de 8 a 18 hores. Per a atenció d'incidències de 24x7, 365 dies de l'any.

Canals de suport

Els canals per a la prestació del suport seran telefònic, correu electrònic i web. El proveïdor disposarà de 15 dies, a partir de la data d'adjudicació del contracte, per facilitar els números de telèfon d'assistència, els correus electrònics i l'adreça web de comunicació d'incidències.

Portal de seguiment d'incidències



Per tal de portar un control i seguiment de l'activitat de suport, totes les peticions i comunicacions d'incidències hauran de registrar-se en una plataforma de "tiquets" que gravarà, com a mínim, la següent informació per a cada petició:

- Data i hora de la petició
- Assumpte resum i descripció de la petició
- Estat (Oberta o tancada)
- Usuari que realitza la petició
- Data i hora de tancament

Tipus de peticions

El tipus de peticions que s'han de poder tramitar són:

- Comunicació d'incidències
- Consultes de funcionament
- Peticions de configuracions
- Assessorament de consultoria respecte la forma de resoldre determinats escenaris amb les possibilitats que permet la plataforma

És possible que existeixin configuracions el cost de les quals quedin fora d'aquesta licitació. En aquests casos, el proveïdor presentarà un pressupost que haurà de ser acceptat per l'Ajuntament.

Interlocutors

En la fase inicial del contracte s'establiran els contactes necessaris per a l'activació del suport a l'usuari, que com a mínim seran:

- Persona responsable del servei per part del licitador (que actuarà com a interlocutor del servei)
- Persona responsable del servei per part de l'Ajuntament (que actuarà com a interlocutor del servei)

(Opcional) Es valorarà un suport resolutiu, amb assistència remota si fos necessari, al personal dels Serveis TIC, en qüestions relacionades amb la utilització de les eines MSOffice365, en qüestions relacionades amb la plataforma d'administració dels serveis MS365 o amb qüestions relacionades amb la gestió de comptes i la seguretat aplicats als serveis MS365 (MSAzure).

Seguiment del servei

En qualsevol moment l'Ajuntament podrà consultar informació estadística del servei de manteniment. El sistema haurà de permetre descarregar en formats estàndards (Txt, Csv o Fulla de càlcul), com a mínim, les següents dades:

- Llistat de les peticions registrades filtrades, com a mínim per rang de dates.

3.9.2. Nivell de servei (Disponibilitat).

El sistema estarà disponible de manera continuada. S'admetran aturades del sistema en les següents condicions:



- Aturades planificades, comunicades amb més d'una setmana d'antelació, amb una durada màxima de 4 hores i fora dels horaris estàndard d'oficina. Es permetran un màxim de 3 per any.
- Aturades no planificades, de durada inferior a 30 minuts. Es permetran un màxim de 3 per any.
- Qualsevol altra forma d'aturada es considerarà una caiguda del servei.

Les aturades planificades o no planificades per sobre els ratis definits, així com les caigudes de servei, podran considerar-se un fet susceptible d'aplicació de penalitats.

Tots els talls de servei i incidències que pateixi el proveïdor i puguin afectar a la seguretat de les dades hauran de ser registrades en un "Registre de seguretat i disponibilitat del servei". Com a mínim, aquest registre haurà de contenir la data del tall del servei, el sistema afectat, una petita descripció del motiu i el temps aproximat d'inactivitat.

En cas de mal funcionament o caiguda notable del rendiment, de manera que no es permeti una activitat fluïda, el proveïdor haurà de garantir una resposta dins de la mateixa jornada laboral a la comunicació de la incidència i una recuperació del rendiment en un termini màxim de 24 hores.

Les incidències no resoltes en el termini definit podran considerar-se un fet susceptible d'aplicació de penalitats.

En cas de funcionament irregular, en què la configuració o parametrització del sistema doni lloc a una situació en la qual funcioni contravenint la llei o les especificacions particulars definides per l'Ajuntament, el proveïdor haurà de garantir una resposta dins de la mateixa jornada laboral a la comunicació de la incidència i una recuperació del rendiment en un termini màxim de 24 hores.

Les incidències no resoltes en el termini definit podran considerar-se un fet susceptible d'aplicació de penalitats.

Tota petició de suport traslladada al proveïdor (i que no impliqui un error dels tractats en els casos anteriors) ha de ser contestada en les dues jornades laborals següents.

Les peticions no resoltes en el termini definit podran considerar-se un fet susceptible d'aplicació de penalitats.

L'adjudicatari s'obliga, en el marc de les operacions de suport al servei, a adaptar el sistema als nous requeriments legals que vagin apareixent en el temps. Aquestes adaptacions s'haurien de posar en producció durant els tres mesos a partir de l'entrada en vigor del text legal, o sis mesos a partir de la publicació oficial del mateix, el que sigui més curt, i seran promogudes pel propi proveïdor.

La no adaptació dels sistemes en els terminis definits podran considerar-se un fet susceptible d'aplicació de penalitats.

L'adjudicatari també detallarà en la seva oferta el cost del seu servei de suport tècnic quan no estigui subjecte a les condicions anteriors.

La disponibilitat del servei haurà de ser en alta disponibilitat (24x7, 365 dies l'any).

Es considera "Jornada laboral" de dilluns a divendres, en dies laborables a Catalunya, entre les 8:00 h. i les 18:00 h.



El proveïdor haurà de proporcionar a l'Ajuntament, si aquest ho demana, un informe del nivell de servei, que inclogui:

- Informació detallada sobre els estadístics assenyalats a la taula anterior, durant el període de referència.
- Registre de les aturades del servei (planificades o no) i la seva durada.

3.9.3. Serveis d'implantació.

El proveïdor adjudicat haurà d'assumir els serveis d'implantació que constaran, com a mínim, de:

- Migració del servidor cloud a les seves instal·lacions o instal·lacions sobre la seva responsabilitat.
- Migració dels dominis que actualment resideixen al proveïdor actual.
- Migració dels portals web, serveis de correu i ftp vinculats als dominis descrits.
- Migració del domini ajberga.cat, actualment allotjat en Diputació de Barcelona, en les condicions descrites.
- Migració del servidor de correu Exchange, vinculat al domini ajberga.cat, actualment en Diputació de Barcelona, en les condicions descrites.

3.9.4. Serveis de manteniment.

- Manteniment del servidor cloud i les condicions d'allotjament dels dominis, els portals municipals, els correus i els entorns ftps descrits (no s'inclou el manteniment dels portals web que s'allotgen, dels quals serà responsable l'Ajuntament).
- Manteniment de la plataforma d'administració de l'entorn (PLESK), en condicions similars a les descrites a l'apartat antecedents, que l'Ajuntament fa servir actualment.
- Manteniment de la interfície web de gestió del correu pels usuaris dels dominis allotjats que ni utilitzen servidor Exchange.

3.10. Compliment legal.

Pel que fa a la resta de compliment legal, el proveïdor donarà resposta a tots aquells controls que es derivin de lleis, normes o decrets de caràcter oficial i d'àmbit europeu, estatal o autonòmic, que estiguin vigents durant el contracte i que li siguin d'aplicació.

El proveïdor haurà de disposar de mecanismes d'avaluació periòdica durant la vigència de la relació jurídica entre les parts, i acreditar que compta amb els nivells idonis de gestió i maduresa en els serveis prestats.

En el suposat que canviï la normativa, el proveïdor tindrà un període màxim d'un any per adaptar-se a la nova normativa.

3.11. Auditoria del servei.

El proveïdor, quan l'Ajuntament li requereixi, realitzarà les auditories que s'indiquen a continuació. El cost de l'auditoria anirà a càrrec de l'Ajuntament, excepte l'auditoria biennal tal com específicament s'assenyala a continuació:

- Auditoria operativa del servei, en la que s'avaluarà el grau de compliment dels compromisos establerts en aquest contracte.



- Auditoria de protecció de dades del servei, en la que s'avaluarà el grau de compliment de les obligacions de protecció de dades del proveïdor, en la seva consideració d'encarregat del tractament.

El proveïdor realitzarà a càrrec seu una auditoria biennal, practicada per tercers qualificats independents, respecte del tractament de dades per compte de l'Ajuntament o incidències que puguin afectar o afectin a dades personals de l'Ajuntament.
- A més, el proveïdor permetrà que l'Ajuntament realitzi controls relacionats amb el compliment de les obligacions d'encarregat del tractament, podent per a això realitzar totes les auditories i comprovacions que estimi de interès.
- Auditoria externa de seguretat del servei, en la que s'avaluarà el grau de compliment de les mesures de seguretat establertes en aquest contracte.

El proveïdor posarà a disposició de l'Ajuntament, a través del responsable de seguiment de la prestació del servei, els informes d'auditoria resultants, mantenint-los disponibles també en cas de procediment administratiu o judicial.

El proveïdor ha de mantenir a disposició de l'Ajuntament un resum dels informes de controls i revisions, incloent-hi almenys la informació essencial sobre el grau de compliment.

3.12. Gestió de la captivitat.

3.12.1. Devolució o transferència del servei.

El proveïdor garanteix a l'Ajuntament la recuperabilitat de totes les dades de la seva propietat en cas que qualsevol de les parts opti per discontinuar el servei. Així mateix, el proveïdor haurà de garantir als usuaris la possibilitat de recuperar les dades de la seva propietat que hagin introduït en el sistema.

Per donar compliment a aquest requeriment, el proveïdor definirà, publicarà i comunicarà a l'Ajuntament els procediments que haurà de fer servir per recuperar totes les dades de la seva propietat i la dels seus usuaris. Aquests mecanismes hauran de ser accessibles també als seus usuaris fins a tres mesos després de la finalització del contracte amb l'Ajuntament.

El proveïdor s'obliga a aportar la total col·laboració que sigui necessària per a la devolució o transferència de la informació de l'Ajuntament al propi o a qui indiqui aquest en el termini imprescindible, que no serà superior a 30 dies, a no ser que les parts en pactin un altre.

A l'efecte i a requeriment de l'Ajuntament, el proveïdor transferirà tota la informació per a la correcta transició del servei de Cloud Computing sense discontinuïtat alguna del mateix a l'Ajuntament o a un tercer proveïdor designat per l'Ajuntament, per al que haurà de col·laborar sense restriccions.

L'Ajuntament tindrà dret a sol·licitar, no més sovint que un cop a l'any, una demostració de la capacitat d'exportació del sistema.

3.13. Responsabilitat per incompliment i danys.



3.13.1. Assegurança.

A més de les obligacions ja establertes en el contracte, el proveïdor està obligat a acreditar la contractació d'una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil per un import equivalent a cinc vegades l'import de pressupost del contracte, a menys que l'Ajuntament accepti explícitament un import diferent.

El proveïdor haurà d'acreditar a l'Ajuntament, anualment i durant el termini d'execució del contracte, la renovació anual de la pòlissa, així com l'últim rebut en què consti el pagament de la prima.

3.13.2. Indemnització per danys i perjudicis.

El proveïdor s'obliga a mantenir indemne de tot dany i perjudici l'Ajuntament per tot perjudici o reclamació que resulti ser conseqüència del seu incompliment de les obligacions del contracte, especialment de les que en resulten de l'aplicació de l'actual Llei de protecció de dades.

Específicament, respon el proveïdor de les sancions que es poguessin imposar a l'Ajuntament com a conseqüència de l'incompliment per part del proveïdor.

El proveïdor no respondrà en els supòsits de força major o un altre impediment que sigui imprevisible o inevitable.

El proveïdor serà responsable també dels treballs realitzats pels seus col·laboradors i subcontractistes, executarà el contracte al seu risc i ventura i estarà obligat a indemnitzar tots els danys i perjudicis que es causin a tercers com a conseqüència de les operacions que requereixi l'execució del contracte, excepte en el cas que els danys siguin ocasionats com a conseqüència immediata i directa d'una ordre de l'Ajuntament.

3.14. Subcontractació.

3.14.1. Subcontractació.

Amb els límits que prevegin els contractes o els plecs per a la subcontractació, el proveïdor podrà subcontractar part de les tasques objecte del contracte. En aquest cas, el proveïdor estarà expressament obligat a:

- Comunicar per escrit a l'Ajuntament els subcontractes que pretengui celebrar, assenyalant la part de la prestació que pretengui subcontractar i la identitat i aptitud dels subproveïdors.
- Assegurar el compliment per part del subproveïdor de totes les obligacions en matèria de seguretat, confidencialitat, compliment legal i qualitat del servei que resulten d'aquest contracte i de qualsevol altre que reguli la relació entre l'Ajuntament i el proveïdor.

El proveïdor ha de mantenir a disposició de l'Ajuntament un resum amb informació dels serveis subcontractats, i subministrarà la informació completa en cas de procediment administratiu o judicial.

Específicament, ha de posar a disposició de l'Ajuntament una relació permanentment actualitzada de les entitats subcontractades, per permetre el control per part de l'Ajuntament del què s'indica en aquest article.



En tot cas, el proveïdor respondrà dels incompliments en què pogués incórrer l'empresa subcontractada davant de l'Ajuntament o tercers.

3.14.2. Subcontractació del tractament de dades de caràcter personal.

Amb els límits establerts a l'apartat anterior, el proveïdor podrà subcontractar determinats tractaments de les dades personals de l'Ajuntament a terceres empreses o professionals qualificats, d'acord amb el que disposa l'article 21.2 del Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre.

Aquesta subcontractació haurà de garantir que es compleixin les clàusules de deslocalització i de transferències internacionals de dades signades per les parts.

El proveïdor anunciarà a l'Ajuntament que ha pres la decisió de subcontractació de l'empresa corresponent, indicant que en el cas de no oposició a la seva decisió en el termini d'un mes des de la data de l'anunci, s'entén que l'Ajuntament autoritza la subcontractació.

El proveïdor adoptarà totes les cauteles necessàries per a assegurar la confidencialitat i la seguretat de les dades i, en definitiva, el compliment íntegre de la RGPD i de les obligacions establertes en aquest contracte, per l'empresa subcontractada, entre les quals s'inclouran controls periòdics del compliment de la normativa de protecció de dades per part del subproveïdor.

4. Requisits d'execució del contracte.

4.1. Equip de treball.

Serà necessari que el licitador porti el personal qualificat suficient per a dur a terme aquest contracte. L'esmentat personal haurà d'haver participat en projectes d'implantació de la plataforma.

Com a mínim haurà de participar una persona per cadascun dels perfils que es defineixen. Més avall es precisen els títols o acreditacions acadèmiques o professionals exigides al personal tècnic de l'empresari així com el nombre de tècnics i experiència professional mínima exigida als esmentats tècnics, o a les característiques i capacitats mínimes de les unitats tècniques exigides, segons correspongui.

1. Perfil del Responsable del servei (mínim 1 persona):

Funcions:

- Anàlisi i definició dels objectius del servei.
- Planificació de recursos i terminis per al desenvolupament de les tasques.
- Coordinació dels recursos i execució de les tasques.
- Interlocució amb l'Ajuntament.
- Identificació de noves necessitats i proposta de solucions.
- Seguiment i control del servei, garantint els terminis d'execució i controlant els costos.

Titulació requerida:

- Titulat universitari en Informàtica, o titulació tècnica equivalent completada amb experiència professional en aquest àmbit.

Capacitació professional:



- Gestor de servei amb experiència, especialment qualificat en la gestió de serveis tecnològics i en el lideratge d'equips.
- Experiència específica acreditada en la direcció de serveis en el terreny de les Tecnologies de la Informació i les Telecomunicacions (Serveis TIC).
- Experiència en la relació amb el client, la definició de requisits i especificacions.
- Capacitat per realitzar tasques d'anàlisi, disseny, programació i altres labors tècniques relacionades amb l'objecte del contracte.
- Experiència demostrable en les tecnologies que es proposin per al desenvolupament del contracte.

2. Perfil dels tècnics de configuració i administració (mínim 1 persona):

Funcions:

- Administració i configuració de la solució proposada.
- Identificació de les necessitats específiques per tal d'adaptar la solució als requeriments plantejats.
- Execució de les tasques d'instal·lació, configuració i posada en marxa previstes pel responsable de servei.

Titulació requerida:

- Cicles formatius de grau mitjà en Informàtica, o titulació tècnica equivalent o superior.

Capacitació professional:

- Capacitat per realitzar tasques d'implantació i/o desenvolupament de la solució proposada.

L'equip de treball estarà compost per les mateixes persones durant tota la duració del contracte, excepte les circumstàncies excepcionals que així es determinin i que motivin la substitució d'algun dels seus components.

Si durant l'execució del contracte l'empresa adjudicatària tingués necessitat de canviar algun dels mitjans personals proposats en la oferta, ho podrà fer prèvia informació a la entitat contractant i amb l'acord d'aquesta, sense que això suposi un detriment en la qualitat dels treballs o de les dates compromeses.

L'entitat contractant es reserva el dret a sol·licitar la substitució d'algun o de tots els membres de l'equip quan existeixi raó justificada per a tal fi. L'esmentada petició haurà de ser indefectiblement atesa per l'empresa adjudicatària.

4.2. Fases del projecte.

El projecte s'organitzarà en les següents fases:

- Serveis de migració
- Manteniment i suport als Serveis TIC

La fase d'implantació finalitzarà amb la signatura d'un acta d'acceptació per part de l'Ajuntament. Fet que donarà automàticament inici al manteniment. L'Ajuntament, un cop formalitzat el contracte de licitació, ha de poder continuar treballant fins a la implantació per part de l'empresa adjudicatària i sense interrupció. És a dir, no hi haurà cap moment sense servei en ésser considerat aquest una peça clau i crítica en el correcte funcionament de les actuacions administratives; és per aquest motiu que tot el personal de la corporació que n'hagi de fer ús haurà d'estar format.

Nota important: A tot això, i a tenor del contingut de tot aquest apartat, cal dir que en cas



que resulti guanyadora la mateixa plataforma que té actualment implantada aquesta corporació, totes les tasques que no siguin necessàries no caldrà executar-les.

4.3. Metodologia de treball.

El licitador presentarà una proposta de metodologia de treball que acompanyarà a la solució tècnica. Aquesta proposta de metodologia haurà d'incloure els següents apartats:

- Planificació del projecte de migració: Un cronograma de la fase de migració i posada en marxa.
- Model de seguiment: Un model de seguiment del servei.
- Model de manteniment i suport CAU: Tant del manteniment preventiu i correctiu, que determini,

Pel que fa al manteniment preventiu, quin és el procediment, les tasques periòdiques planificades i l'objectiu de cada tasca.

Pel que fa al manteniment reactiu, que determini els canals de comunicació, els mecanismes de seguiment de cada incidència i procediment que l'Ajuntament haurà de seguir.

Pel que fa al Servei CAU, els mateixos paràmetres que pel manteniment correctiu.

4.4. Documentació a reportar un cop superada la fase d'implantació i posada en marxa.

El licitador lliurarà com a mínim la següent documentació tècnica:

- Manual d'usuari de les plataformes d'administració (PLESK) i gestió del correu
- La configuració aplicada
- Les credencials d'accés
- Esquema del funcionament
- Relació de tasques corresponents al manteniment preventiu essencial de les dades que haurà de portar a terme l'Ajuntament
- Detalls del servei de suport a l'usuari que s'aplicarà durant el cicle de vida del contracte

La presentació de la documentació tècnica serà necessària per al tancament de la fase d'implantació.

4.5. Durada del projecte i terminis de lliurament.

El contracte tindrà una durada de quatre (4) anys, no obstant, per a cada fase s'estableixen uns terminis màxims per a la seva realització, que són els següents (tots ells a comptar sempre des de la data de notificació d'adjudicació):

- Serveis de migració (1 mes)
- Manteniment i Suport CAU (des de la posada en marxa fins a la finalització del contracte)

La fase d'implantació finalitzarà amb la signatura d'un acta d'acceptació per part de l'Ajuntament. Fet que donarà automàticament inici al manteniment.

5. Condicions de facturació i pagament de factures.



Les fites de facturació es realitzaran un cop assolits els ítems establerts a continuació:

- Primera fita de facturació: A la finalització de la fase de migració. L'import dels serveis de migració. La factura es podrà emetre en el moment que es signi l'acta de finalització dels serveis d'implantació. El pagament es realitzarà d'acord amb els terminis previstos a l'article 198 LCSP.
- Segona fita de facturació: Pel que fa als serveis de manteniment i suport CAU s'emetrà una factura mensual, trimestral o anual, resultant de multiplicar:

(Preu anual del servei de manteniment + suport CAU)/(nombre de factures anuals)

Aquesta factura es començarà a emetre en finalitzar el primer període de facturació del manteniment, ja sigui un mes, un trimestre o un any, i es repetirà periòdicament fins a la finalització del contracte.

El pagament es realitzarà d'acord amb els terminis previstos a l'article 198 LCSP.

6. Responsable del contracte.

Els responsables del contracte seran els encarregats de vetllar pel compliment de les condicions establertes, exercir d'interlocutors de cadascuna de les parts i activar, quan toqui, cadascun dels tràmits i fases del contracte.

S'estableix com a responsable del contracte, per part de l'Ajuntament, la persona que ocupi, en cada moment, el càrrec de Responsable de Serveis TIC.

L'adjudicatari estarà obligat a designar un responsable de la seva organització, dintre dels primers 15 dies a comptar des de la formalització del contracte.

7. Canal de comunicació escrita competent.

S'estableix el correu electrònic com a canal de comunicació escrita suficient per a comunicacions entre les parts i emissió d'instruccions operacionals.

No obstant, per a tot allò que tingui la categoria de notificació (actes administratius obligatoris entre les parts) es farà servir el canal de notificació administratiu reglamentari (si es tracta de notificacions del licitador a l'administració, la instància genèrica. Si es tracta de notificacions de l'administració al contractista, la notificació electrònica).

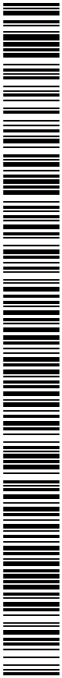
8. Horaris i organització del treball.

Fora de les reunions que se celebrin amb personal de l'Ajuntament i les actuacions que necessàriament s'hagin de realitzar a les instal·lacions de l'Ajuntament, l'adjudicatari tindrà llibertat per organitzar la seva feina, sempre i quan compleixi amb els terminis definits a la seva oferta.

Respecte a les actuacions que necessàriament s'hagin de realitzar a les instal·lacions de l'Ajuntament, es respectarà l'horari de l'Ajuntament, que preferentment serà de dilluns a divendres de 8 a 15 h. No obstant això, es podran negociar, per mutu acord, actuacions fora d'aquest horari.

Si calen aturades dels serveis que afecten a l'activitat de l'Ajuntament, s'hauran de

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN CONTRACTACIO	EXPEDIENT 2024/000066/1403
Codi Segur de Verificació: d2d97653-1f7e-4135-992c-c9e74f8bde7 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01010014_2024_1239621 Data d'impressió: 06/09/2024 08:22:50 Pàgina 24 de 26		SIGNATURES 1.- JUAN CARLOS GARCIA RODRIGUEZ (RESPONSABLE SERVEIS TIC), 01/07/2024 11:55



realitzar, obligatòriament, de dimarts a divendres a partir de les 16 hores i els dilluns a partir de les 19 hores.

El responsable del projecte convocarà reunions periòdiques per conèixer l'estat d'avanç, a part de les que se celebraran per al lliurament de cada etapa i el tancament de cadascun dels objectius.

Joan Carles Garcia Rodríguez
Responsable de Serveis TIC



Annex I – Taula de preus per a ampliacions del servidor actual o contractacions de nous servidors

Servidor en Cloud	
Nou servidor en Cloud	
(Configuració mínima)	
SO Unix, 1 CPU, 1 Gb RAM, 10 Gb HD SSD, Accés a Internet 1 Gbs en promig, Admin del servidor per SSH, Monitorització 24x7, Suport horari oficines.	15,13 €
Increment de prestacions sobre aquest servidor	
SO Windows Server (Llicències incloses)	16,94 €
CPU Addicional	3,63 €
1 Gb RAM Addicional	4,24 €
1 Gb Espai HD SSD Addicional	0,39 €
Admin amb Plesk 30 dominis	13,31 €
Admin amb Plesk Administració + Dominis il·limitats	21,78 €
Monitorització + Suport 24x7	12,10 €
Hosting bàsic (Web, FTP i Correu)	
Nou servidor (bàsic)	
(Configuració mínima)	
1 Gb HD SSD, Sense suport PHP i MySQL, Comptes de correu il·limitades, Usuaris FTP il·limitats, BackUp segons requeriments PCT, Monitorització 24x7, Suport bàsic horari oficines.	4,30 €
Nou servidor (Estàndard)	
(Configuració mínima)	
2 Gb HD SSD, Suport PHP i MySQL, Motors Web (Wordpress, Joomla, Prestashop, Drupal), Sense servei de correu, Usuaris FTP il·limitats, Espai de base de dades il·limitat, tràfic il·limitat, BackUp segons requeriments PCT, Monitorització 24x7 i Suport bàsic horari oficines.	14,50 €
Increment de prestacions sobre aquests servidors	
1 Compte Exchange 50 Gb Addicional	4,94 €
Hosting Avançat (Web, FTP i Correu)	
Nou servidor (Avançat)	
(Configuració mínima)	
5 Gb HD SSD, Suport PHP i MySQL, Motors Web (Wordpress, Joomla, Prestashop, Drupal), Comptes de correu il·limitats, Usuaris FTP il·limitats, Espai de base de dades il·limitat, tràfic il·limitat, BackUp segons requeriments PCT, Monitorització 24x7 i Suport horari oficines.	21,50 €
Increment de prestacions sobre aquests servidors	
1 compte Exchange 50 Gb	4,94 €
Espai en Cloud	
(Configuració mínima)	
100 Gb, Paperera 30 dies, Monitorització 24x7 i Suport horari oficines.	14,50 €
Increment de prestacions	
100 Gb Espai Cloud Addicional	0,50 €
Certificacions SSL	
SSL DV	43,50 €
Increment de prestacions	
Multidomini	65,34 €



WildCard	108,90 €
SSL OV	108,90 €
Increment de prestacions	
Multidomini	130,68 €
WildCard	435,60 €
SSL EV	203,28 €
Increment de prestacions	
Multidomini	646,14 €
Llicències Microsoft Office365	
Cada Llc. Exchange Online (Plan 1)	53,72 €
Cada Llc. Exchange Online (Plan 2)	108,90 €
Cada Llc. Microsoft Teams Essentials	53,72 €
Cada Llc. Microsoft 365 Business Basic	81,31 €
Cada Llc. Microsoft 365 Apps for business	142,30 €
Cada Llc. Microsoft 365 Business Standard	169,88 €
Cada Llc. Microsoft 365 Apps for enterprise	207,64 €
Cada Llc. Microsoft 365 Business Premium	299,11 €

(*) Els imports representen increments en la quota mensual