

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE SERVEIS DE MANTENIMENT WEB, CERTIFICATS SECURE SOCKETS LAYER (SSL), ALLOTJAMENT, ACTUALITZACIÓ I ACCESSIBILITAT DE LA WEB DE FIRA 2000 S.A.

1. ANTECEDENTS

FIRA 2000 S.A. requereix el manteniment, certificats Secure Sockets Layer (SSL), allotjament, actualització de la seva pàgina web perquè continuï sent un mitjà de comunicació efectiu i intuïtiu per a totes les persones interessades. Aquesta actualització ha de ser capaç de subministrar tots els serveis i informació que demanda la societat actual, es pretén que les persones usuàries trobin la informació d'una manera àgil i segura, tenint una visió clara, integrada i funcional dels continguts.

Així mateix s'ha de donar compliment al Reial Decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic. FIRA 2000 està participada majoritàriament per Generalitat de Catalunya i per tant, ha de donar compliment al mateix. D'una altra banda cal elaborar la documentació necessària d'accessibilitat. A continuació figura l'enllaç que conté els requisits mínims d'accessibilitat a assolir per FIRA 2000, S.A.:

<https://atenciociudadana.gencat.cat/ca/serveis/webs/accessibilitat/>

2. OBJECTE

L'objecte de la present licitació és contractar els serveis tècnics necessaris pel bon funcionament del manteniment, certificats Secure Sockets Layer (SSL), allotjament, actualització i accessibilitat de la pàgina web de Fira 2000 S.A.

Aquest plec té per objectiu regular les condicions tècniques per a la contractació dels serveis professionals que duguin a terme el manteniment, allotjament i actualitzacions de la pàgina web de FIRA 2000, S.A. Sobre la base actual de la web es realitzaran els canvis oportuns detectats en les auditories per tal de donar compliment a les normatives d'accessibilitat de manera que es:

- Pugui garantir un disseny més fluid i adaptable en el temps permetent una millor comunicació amb els usuaris.
- Compleixi amb els estàndards d'usabilitat, accessibilitat i seguretat
- Compleixi amb els Certificats Secure Sockets Layer (SSL)
- Es desenvolupi partint del disseny i estructura
- Es realitzin Auditories d'Accessibilitat Web i Certificacions d'Accessibilitat

Servei de la web fira2000.org: manteniment, actualitzacions i millores. Tot això seguint les normatives de protecció de dades, seguretat i accessibilitat web.

Servei d'accessibilitat web:

- a. Elaborar informes de seguiment que recull l'article 8 del Decret i remetre'ls a l'entitat en els termes establerts i els informes IRA.
- b. Elaborar i publicar les declaracions d'accessibilitat corresponents i elaborar i trametre l'informe justificatiu de l'excepcionalitat de compliment per càrrega desproporcionada, si escau, d'acord amb l'article 13 del Decret.
- c. Realitzar l'auditoria de compliment en matèria d'accessibilitat en el disseny, desenvolupament i lliurament dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils, i trametre'ls a l'entitat.
- d. Resoldre les sol·licituds d'informació accessible, les queixes i els suggeriments en matèria d'accessibilitat digital amb el seguiment de l'entitat.
- e. Informar sobre les reclamacions presentades en matèria d'accessibilitat digital del seu àmbit d'actuació, si l'entitat ho requereix.

- f. Coordinar l'aplicació dels mecanismes de promoció, conscienciació i formació en matèria d'accessibilitat digital amb l'entitat, i informar-ne.
- g. Qualsevol altra funció anàloga que, en garantia del funcionament de la pàgina web i de l'accessibilitat digital, se li pugui atribuir.

3. PRESTACIÓ DELS SERVEIS

El web corporatiu de FIRA 2000, S.A va ser creat l'any 2018 sobre un sistema de gestió de HTML 5, CSS, Javascript i PHP, amb una base de dades MySQL de la qual s'alimenta la web. En l'actualitat la web és totalment funcional si bé, amb el pas dels anys i amb l'objectiu de garantir el seu correcte funcionament i evolució és necessària la realització d'actualitzacions en la mateixa per a evitar la seva obsolescència.

El servei consistirà a més en el manteniment, allotjament i gestió dels dominis de la web que haurà de contenir, almenys, les següents activitats:

3.1. Suport a l'entitat.

L'empresa haurà de proporcionar suport als usuaris de FIRA 2000, S.A. encarregats de modificar els continguts, resolent tots els dubtes que puguin sorgir durant el desenvolupament de les seves funcions i ajudant en l'actualització dels continguts. L'horari mínim d'aquest servei serà de dilluns a divendres en horari de 8:00h a 16:00h. L'entitat tindrà claus d'accés per fer alguns canvis a la web i poder publicar contingut.

3.2. Manteniment.

L'empresa haurà d'encarregar-se del manteniment del web i de l'allotjament necessari per garantir el correcte funcionament d'aquesta.

3.2.1. Manteniment preventiu.

Amb l'objectiu d'avançar-se als possibles errors i garantir el correcte funcionament de la web, l'empresa adjudicatària haurà de realitzar un manteniment preventiu, revisant els registres d'error del sistema per comprovar si els serveis estan funcionant correctament i comprovant si existeixen vulnerabilitats de programari que puguin afectar la seguretat del portal web.

3.2.2. Manteniment correctiu.

Amb l'objectiu de garantir el correcte funcionament del web, l'empresa adjudicatària haurà de solucionar tots aquells errors que es detectin durant la durada del contracte.

3.2.3. Manteniment adaptatiu.

Amb l'objectiu d'evitar possibles problemes de seguretat, l'empresa adjudicatària haurà d'encarregar-se de mantenir tant el gestor de continguts com tots els components i mòduls necessaris per al funcionament de la web en la versió més actualitzada dels mateixos. En cas de trobar-se alguna incompatibilitat se substituirà el component o mòdul per un altre que no suposi una disminució en la qualitat del portal i consensuat amb FIRA 2000, S.A..

3.2.4. Manteniment Evolutiu.

Els portals web han d'evolucionar al llarg del temps per evitar la seva obsolescència. Per a aquesta comesa es desenvoluparan noves funcionalitats i canvis en el seu disseny adaptant-lo als temps actuals.

3.3. Gestió de l'allotjament i dels dominis.

El servei d'allotjament haurà de complir amb l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), que en constitueix prescripcions tècniques de caràcter obligatori a nivell nacional. Com a mínim en la seva categoria Mitjana oferint les màximes garanties de disponibilitat, traçabilitat, integritat, autenticitat i confidencialitat de la informació emmagatzemada.

Seràn per compte del licitador la gestió i els costos de manteniment del hosting i dels dominis necessaris per al correcte funcionament del web. El lloc web s'allotjarà a l'adreça oficial www.fira2000.cat, si així ho requereix la entitat, al qual només es podrà accedir mitjançant HTTPS. Els accessos mitjançant http es redirigiran als accessos sobre https.

Caldrà mantenir també les següents adreces:

www.fira2000.org, www.fira2000.es, www.fira2000.com, www.fira2000.net www.fira2000.eu que seràn redirigides a la direcció oficial. Els costos d'emissió i manteniment del certificat han d'estar inclosos en l'oferta i el registre de certificat es realitzarà a nom de FIRA 2000, S.A., que serà el seu únic propietari.

a) 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:

- Les instal·lacions han d'estar en un país subjecte al reglament general de protecció de dades (RGPD) de la Unió Europea.
- Les esmentades instal·lacions hauran de complir les corresponents mesures i normatives de Seguretat europees vigents.

b) Característiques telemàtiques

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

- Cabal d'entrada i sortida de dades mínim cap als servidors des d'Internet amb un mínim garantit per als serveis licitats de 1 Gbps.
- Escalabilitat en l'accés cap als servidors i en la sortida al node d'Internet.
- Sortida/entrada a/des d'Internet redundant per diferents operadors, amb balanceig automàtic.
- Redundància de commutadors (switches) i enrutadors (routers) així com tot l'equipament necessari per donar accés al servidor des d'Internet (mitjançant manteniment o bé mitjançant disponibilitat d'equips).
- Firewalling: protecció del servidor mitjançant sistemes de seguretat de xarxa, usant firewalls i/o filtres d'adreces i ports TCP/IP.
- Monitorització i gestió de la xarxa on s'ubica el servidor i de l'accés a Internet 24 (hores) x 7 (dies a la setmana) x 365 (dies l'any) per part de l'adjudicatari.
- Adreces IP públiques fixes, dels diferents operadors, assignades a cadascun dels servidors i/o serveis que es consideri necessari.
- Servei de DNS i la seva gestió (actualitzacions, canvis, etc.).
- Servei d'alta, gestió i seguiment, a requeriment dels tècnics de Sistemes d'Informació als serveis.
- Actuacions manuals sobre el servidor pel servei tècnic autoritzat (rebooting, etc.), reinici del sistema.
- Capacitat d'establir connexions segures i/o encriptades segons els estàndards i normes generalment acceptades i sempre de comú acord amb els tècnics de Sistemes d'Informació.
- Intercanvi de la informació continguda al servidor web del hosting amb els tècnics de Sistemes d'Informació amb una freqüència mensual. Aquest intercanvi inclourà els llocs web, les bases de dades i els logs generats per als servidors web.

- L'adjudicatari es compromet, de comú acord amb els tècnics de Sistemes d'Informació, a implementar en els serveis i aplicatius previstos les interfícies amb la resta de programaris i aplicacions que calgui. Això es farà respectant les tecnologies, normatives, procediments i especificacions que es preveuen en la resta de clàusules d'aquest document.
- L'adjudicatari facilitarà les eines requerides d'accés remot als servidors, d'acord amb els tècnics de Sistemes d'Informació.

c) Característiques servidor

Les característiques mínimes de la màquina que haurà d'allotjar la web és:

4 vCPU

Memòria RAM 8 GB

Disc 240 GB SSD NVMe

d) Servei de gestió dels dominis

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

Gestió de noms de domini d'Internet, incloent tots els serveis i costos del trasllat (si s'escau) des del registrador actual cap a l'adjudicatari.

- Registre, renovació i baixes de dominis genèrics gTLD (incloent .cat, .org,, .net, .com, .eu, entre d'altres)
- Registre, renovació i baixes de dominis ccTLD (incloent .es i .eu)
- Tots els dominis, excepte en els casos que es requereixi explícitament el contrari, es sol·licitaran amb protecció de les dades del registrador, de forma que les consultes "whois" no retornin cap mena de informació personal.

Gestió dels registres DNS autoritatius avançat d'aquests dominis

- Redirecció IP
- Redirecció web (web forwarding)
- Redirecció de correu
- Administració avançada de DNS (SRV, TXT, PTR, CNAME, MX, ...)

3.4. Servei de gestió de certificat wildcard SSL

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

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

3.5. Capacitat del sistema.

Es garantirà que el sistema pugui atendre un mínim 5.000 visites anuals. L'espai d'emmagatzematge per a codi font, base de dades, imatges i documents serà de 25GB. Hi haurà un entorn de Preproducció i un altre de Producció.

3.6. Còpies de seguretat.

L'empresa haurà d'encarregar-se de realitzar còpies de seguretat periòdiques que permetin restaurar la web al mateix estat en el qual es trobaven en realitzar la còpia. Aquestes còpies s'hauran de realitzar, almenys, de forma diària, emmagatzemant-se com a mínim les últimes 7 còpies.

En cas de ser demanat per FIRA 2000, S.A., l'empresa s'encarregarà de muntar la còpia indicada i posar-la en producció.

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 degut que 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.

3.7. Serveis de seguretat

a) Monitorització

El proveïdor serà responsable de la seguretat i el rendiment del web, 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.
- Creació de sistema d'alertes accessible pel personal tècnic encarregat del projecte.
- Detecció i resolució preventiva de problemes de seguretat, derivats de qualsevol dels nivells del servei, inclòs el sistema operatiu o del propi codi allotjat.

b) Pla de contingència

L'adjudicatari disposarà d'un pla de contingències que garanteixi la continuïtat del servei 24 hores, tots els dies de la setmana i tots els dies de l'any (24x7x365). El pla de contingència haurà de garantir la continuïtat del servei davant d'una destrucció total o parcial de les instal·lacions on s'allotgin habitualment els servidors i equips objecte d'aquesta contractació. Aquest pla de contingència ha de tenir en compte la salvaguarda de totes les dades, fonts, documentació, certificats i llicències implicades en la prestació dels serveis objecte d'aquesta contractació.

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 mesura.

3.8. Accessibilitat

a) Auditoria d' Accessibilitat Web:

- Realitzar una revisió de totes les pàgines de la web de FIRA 2000, S.A.
- Avaluar la conformitat dels llocs web amb els requisits d'accessibilitat establerts en la normativa europea d'accessibilitat UNE-EN 301549:2022
- Verificar l'accessibilitat de tots els elements multimèdia presents a les pàgines web.
- Utilitzar eines especialitzades i realitzar proves manuals per avaluar aspectes clau de l'accessibilitat web.
- Generar un informe detallat de la situació actual de cada lloc web auditat, destacant els elements que no compleixen amb els requisits d'accessibilitat i proporcionant recomanacions específiques per corregir-los.
- Mantenir una comunicació fluida i coordinació constant amb FIRA 2000, S.A. durant tot el procés d'auditoria.

b) Lliurament de Resultats:

L'empresa adjudicatària lliurarà a FIRA 2000, S.A. els següents elements:

- Informe d'auditoria detallat per la web auditat, incloent-hi una anàlisi exhaustiva de la

situació actual i recomanacions específiques per assolir el següent nivell d'accessibilitat.

- Realització dels canvis seguint les recomanacions específiques per assolir el següent nivell d'accessibilitat. Aquesta tasca inclou l'adaptació de 240 fulles anuals, que s'han calculat de manera estimativa considerant 20 fulles mensuals. Aquestes s'entregaran a l'adjudicatari per part de FIRA 2000 en format editable (pdf, word, excel,...), o altres arxius d'imatge i vídeo.
- Informe final una vegada efectuats els canvis corresponents a la web indicats en l'informe inicial d'auditoria.
- Informe de revisió d'accessibilitat, correctament complimentat amb totes les dades de l'entitat, en el que els resultats hauran de ser parcialment accessible.
- Certificat d'accessibilitat, en el cas de que l'entitat ho demani, s'haurà de realitzar el certificat indicat amb el nivell d'accessibilitat assolit i la validesa de la certificació conforme a les lleis i regulacions vigents relacionades amb l'accessibilitat web i les tecnologies de la informació i comunicació (TIC).

c) Certificació d'Accessibilitat:

- Atorgar un segell o distintiu d'accessibilitat als llocs web que compleixin amb el nivell mínim requerit i se'ls proporcionarà pautes per assolir el següent nivell. És per això que l'empresa auditora ha de ser també certificadora.
- En cas que no s'hagi assolit el nivell mínim exigint, es proporcionaran les pautes necessàries perquè l'entitat pugui assolir-lo.
- Proporcionar un informe de certificació detallat que indiqui el nivell d'accessibilitat assolit per cada lloc web i validi la seva conformitat amb les pautes establertes.

d) Normativa i Estàndards:

L'auditoria i certificació es duran a terme seguint les directrius i recomanacions establertes a la normativa espanyola UNE-EN 301 549:2020: "Requisits d'accessibilitat per a productes i serveis TIC" en els processos de disseny, construcció, manteniment i actualització.

És fonamental assegurar la confidencialitat, integritat i disponibilitat de la informació, garantint la protecció de les dades sensibles de l'entitat i de les persones usuàries involucrades.

4. NOUS PROJECTES

S'ha previst la realització de nous projectes web i accessibilitat que s'efectuaran a petició de FIRA 2000, per requeriment de tercers o per imperatius normatius, amb un màxim de 100 hores anuals.

Aquests nous projectes hauran de complir amb els mateixos requeriments tècnics que els indicats en el present PPT.

5. DURADA DEL SERVEI.

La durada del servei serà de 1 any, amb la possibilitat d'una pròrroga de 4 (quatre) anys.

6. EQUIP DESTINAT A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

L'adjudicatari dedicarà els mitjans humans i materials necessaris en cada moment per al correcte desenvolupament dels serveis previstos, havent de complir amb les obligacions vigents en matèria de Seguretat Social, prevenció de riscos, així com tributàries del personal a càrrec seu.

La composició mínima de l'equip de treball amb el qual haurà de prestar els serveis l'adjudicatari, en qualsevol cas aquest haurà d'estar compost per personal amb experiència suficient i adequada, i amb els requisits mínims següents:

L'adjudicatari, dins de l'equip assignat per al desenvolupament dels treballs descrits, ha de designar la figura del responsable del contracte, amb la capacitat necessària per a la resolució de les incidències que puguin sorgir durant la prestació del servei i que serà l'interlocutor amb Fira 2000 S.A.

- El responsable assignat al contracte objecte d'aquesta licitació haurà de tenir una titulació acadèmica d'enginyeria informàtica o titulació necessària per dur a terme els serveis objecte de la licitació; amb una experiència de més de 5 anys com a assessor o gestor web. Amb una dedicació del 30% respecte del total del servei.
- Per a l'equip de treball, sense tenir en compte al responsable del contracte, s'entendrà per experiència suficient i adequada, tenir tots i cadascun dels seus membres una formació acadèmica en desenvolupament web i una experiència mínima de 5 anys com desenvolupador web. Amb una dedicació del 70% respecte del total del servei.

Algun membre de l'equip destinat a la execució del contracte haurà de tenir una formació mínima de 300 hores en accessibilitat i una experiència mínima de 2 anys en accessibilitat web/pdf/vídeo/imatges.

Els possibles canvis o modificacions en la composició de l'equip hauran de ser comunicats per escrit a Fira 2000 S.A. amb la deguda antelació i acceptats per aquesta. En aquest supòsit l'adjudicatari haurà de proposar una/es persona/es amb formació i experiència mínimes requerides en el present Plec de Prescripcions Tècniques.

Fira 2000 S.A. es reserva la facultat de requerir a l'adjudicatari la substitució de qualsevol dels membres que componen l'equip per tal d'assolir un compliment òptim del contracte.

L'obligació de destinar o adscriure els mitjans personals i materials suficients previstos en la present clàusula té la consideració d'obligació contractual essencial del contracte.

7. ACOMPANYAMENT PER LA GESTIÓ

Es farà un acompanyament per la prestació del servei format pel coordinador del projecte que l'adjudicatari designi, i el responsable principal de FIRA 2000, S.A. Aquests vetllaran de forma conjunta per donar compte del compliment dels terminis i fites que marquin els diferents plans d'execució de projecte, i realitzaran un seguiment de l'estat d'execució, analitzant les possibles demores o contratemps i proposant les solucions a emprendre per corregir-les.

El servei haurà de ser executat en el termini establert en el Plec de Condicions Particulars de la Licitació, sota les condicions i termes acordats. FIRA 2000, S.A es reserva el dret de realitzar seguiment i control durant tot el procés d'implementació.

Les prestacions d'aquest contracte es realitzaran en coordinació amb FIRA 2000, S.A, qui designarà un responsable per a la supervisió de la realització dels treballs i podrà requerir informes d'execució per al seguiment del correcte compliment per part de l'entitat adjudicatària de totes les obligacions que assumeix a través d'aquesta contractació, així com el manteniment de les reunions de coordinació, seguiment tècnic i presentació de resultats que siguin requerides.

A més, serà imprescindible fer costat a FIRA 2000, S.A. i participar en les reunions on estigui vinculat el servei que se sol·licita. Totes les condicions d'execució i seguiment del servei hauran d'estar clarament definides en la proposta.

8. INCIDÈNCIES CRÍTiques I TEMPS DE RESPOSTA I RESOLUCIÓ

Catalogació dels nivells del servei per a les incidències i els seus temps màxims de resposta i resolució en hores per a cada nivell.

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 bé 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:
 - o Temps de resposta màxima: 30 minuts. (imperatiu)
 - o Temps de resolució màxima: 2 hores. (imperatiu)
- Incidències no crítiques:
 - o Temps de resposta màxima: 4 hores. (imperatiu)
 - o Temps de resolució màxima: 1 dies hàbils. (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 que es determini amb la finalitat d'habilitar el mecanisme més convenient en cada cas, per a dur a terme les tasques requerides, així com consensuar la finestra de manteniment més idònia. Les esmentades finestres de manteniment es trobaran, en general, fora de l'interval de 9:00 a 24:00 hores, excepte circumstàncies excepcionals així valorades.

L'empresa haurà d'establir al menys un procediment per a la comunicació d'incidències amb l'entitat, que podrà ser per via telefònica, correu electrònic.

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

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

9. LLOC I HORARI

L'adjudicatari prestarà els seus serveis:

El servei es realitzarà en horari laboral, de dilluns a divendres, de 8:00h a 16:00h telemàticament.

Hauran de quedar reflectits clarament els dies en què el servei no es prestarà, es considera admissible que no es presti durant els festius nacionals, autonòmics i locals.

10. TRASPAS DEL SERVEI

Es preveu a càrrec de l'adjudicatari la dedicació necessària per desenvolupar les feines de les tasques de trasllat i de posta en marxa del servei.

10.1. Transferència de coneixement durant el servei

Durant el transcurs del contracte l'adjudicatari es compromet a facilitar a les persones designades per FIRA 2000, S.A. tota la informació i documentació que aquestes sol·licitin amb l'objectiu d'aconseguir un coneixement profund del desenvolupament dels treballs i de les tècniques, mètodes i eines necessàries per a la seva execució.

Així mateix, l'adjudicatari es compromet a garantir la correcta finalització dels serveis a FIRA 2000, S.A., evitant qualsevol acció que interrompi o entorpeixi la correcta operativa del portal web una vegada finalitzat el contracte

10.2. Finalització del servei:

L'empresa adjudicatària es compromet a realitzar la transferència del coneixement/servei al nou proveïdor que FIRA 2000, S.A. designi, realitzant-se durant el temps necessari. Una vegada invocat el pla de devolució a instàncies de Fira 2000. Igualment, l'adjudicatari, es compromet a lliurar tota la documentació generada i mantenir les sessions necessàries per a la transferència del servei, entenent-se que no es tracta d'impartir coneixements genèrics del producte sinó d'explicar les peculiaritats i detalls de les infraestructures a administrar.

10.3. Període de fi de servei:

- Identificació d'interlocutors del traspàs.
- Lliurament de la relació de claus i accessos als sistemes obtinguda durant la prestació del servei.
- Lliurament de mapa d'arquitectura dels sistemes.
- Lliurament de la relació d'incidències, consultes i peticions en curs.
- Resposta a dubtes/consultes del nou proveïdor.

L'Hospitalet de Llobregat, Setembre de 2024