

Tipus de document: PLEC DE CLAUSULES PRESCRIPCIONS TECNQUES
Denominació del contracte: Servei de gestió de domini d'internet, manteniment, allotjament extern dels webs i altres serveis online del Consorci de Promoció Turística del Penedès
Codi d'expedient: SEV_16_2024
Tramitació: Ordinària
Procediment: Obert simplificat abreujat
Tipus de contracte: Serveis
Tipus d'expedient: Ordinari
Òrgan receptor: Assemblea General

PLEC DE CLAUSULES PRESCRIPCIONS TÈCNQUES

1. Objecte del contracte	2
2. Objecte específic i necessitats del servei	2
3. Requeriments dels serveis	3
3.1 Gestió i allotjament de dominis	3
3.2 Allotjament, manteniment i suport tècnic dels webs	3
3.3 Serveis online web	6
4. Gestió del servei	6
5. Garantia	7
6. Manteniments i suport	7
7. Borsa d'hores per modificacions i millores en les webs	8
8. Acords de nivell de servei (SLA – Service Level Agreements)	8
Horaris	8
Tipus d'incompliments	8
ANS relatiu a disponibilitat del servei	8
ANS relatiu a la gestió d'incidències i suport funcional i tècnic	9
Portabilitat i devolució del servei	11
9. Confidencialitat de la informació	13

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE GESTIÓ DE DOMINIS D'INTERNET, MANTENIMENT, ALLOTJAMENT EXTERN DELS WEBS I ALTRES SERVEIS ONLINE

1. Objecte del contracte

L'objecte del contracte comprèn el serveis de **gestió i subministrament d'allotjament de dominis** web en un servidor DNS, i el de **allotjament, manteniment i suport tècnic dels webs** del Consorci, i **altres serveis online**, dels quals disposa actualment el Consorci de Promoció Turística del Penedès (en endavant CPTP).

2. Objecte específic i necessitats del servei

Actualment el CPTP és titular dels següents **dominis** públics que permeten la seva presència a Internet i que cal gestionar i allotjar en un servidor DNS: penedesturisme.cat, penedesturisme.com, penedesturisme.es, elsvitis.cat, elsvitis.com, penedes360.cat, penedes360.com, penedes360.es, viaagustapenedes.cat, miravinya.cat, turismepenedes.cat, turismepenedes.com, turismepenedes.es, penedesexperience.cat, rutadevins.cat, rutadelvipenedes.cat, rutadelvipenedes.com, rutadelvipenedes.es, enoturismepenedes.cat, enoturismepenedes.com, enoturismepenedes.es, enoturismepenedes.info, enoturismepenedes.net, penedessecret.com, penedessecret.es, spainwineregion.com, enoturisme.com, enoturisme.es, enoturisme.net, enoturisme.org, rutadevinos.net, altpenedes.net i camidelriu.cat

El CPTP disposa actualment de les següents **webs** <https://www.penedesturisme.cat>, <https://www.elsvitis.cat>, <https://www.penedes360.cat>, <https://www.miravinya.cat>, <https://www.viaagustapenedes.cat>, i <https://camidelriu.cat> que es troben confeccionades principalment amb el sistema gestors de continguts Drupal, WordPress i Craft CMS utilitzant els connectors (plug-in) Visual Composer i Elementor, les quals requereixen de manteniment, allotjament i suport tècnic.

Amb aquesta contractació es pretén disposar d'un allotjament dels serveis esmentats anteriorment (dominis i webs) en un entorn tècnic adequat per garantir l'esmentat accés continuat dels usuaris a la informació continguda en els webs, les quals han d'estar accessibles els 365 de l'any. Aquest entorn tècnic ha de contemplar les mesures de seguretat necessàries pel que fa a possibles atacs informàtics i gestionar les còpies de seguretat de la informació continguda per a la seva recuperació si s'escau.

A més a més inclourà els certificats de seguretat dels web, servei de manteniment de les webs, així com possibles millores que es puguin introduir, la gestió dels dominis i la provisió de diferents serveis online de pagament necessaris per a l'exercici de les funcions del CPTP.

Per tal d'assegurar una continuïtat mínimament òptima del servei suficient per donar resposta a aquestes necessitats, es considera una durada mínima del contracte de 2 anys i 2 pròrroques d'un any.

L'objecte del contracte és de serveis de manteniment, suport i allotjament webs, segons el codi CPV: 72415000-2 - Serveis d'allotjament d'explotació de llocs web (WWW).

3. Requeriments dels serveis

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

L'adjudicatari s'obliga per mitjà d'aquest contracte a prestar els següents serveis:

3.1 Gestió i allotjament de dominis

Allotjament dels dominis indicats en el punt 2 d'aquest plec en els servidors DNS del proveïdor.

L'adjudicatari realitzarà com a mínim les següents funcions o tasques de **gestió** dels dominis propietat del CPTP, sempre amb l'autorització o consentiment previ del CPTP.

- Renovació de dominis actuals
- Cancel·lació de dominis
- Migració de dominis
- Configuració i renovació del servei de DNS
- Gestió de nous dominis
- Gestió de trasllats de dominis
- Gestió de titularitat de dominis
- Gestió de les dades associades als dominis
- Creació i gestió de subdominis
- Creació i gestió de redireccions de dominis

3.2 Allotjament, manteniment i suport tècnic dels webs

El servei preveu des del moment de l'inici de la contractació, allotjar, mantenir, donar suport i garantir la continuïtat de servei amb les mateixes característiques i prestacions actuals dels webs indicats en el punt 2 i que són:

<https://www.penedesturisme.cat>

<https://www.elsvitis.cat>

<https://www.penedes360.cat>

<https://www.viaagustapenedes.cat>

<https://www.miravinya.cat>

<https://www.camidelriu.cat>

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

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

L'adjudicatari haurà d'assumir la configuració dels webs i el seu accés a Google Analytics amb coordinació amb el CPTP per poder fer seguiment estadístic. També disposar i facilitar al CPTP indicadors estadístics propis de l'allotjament.

L'adjudicatari assumirà també tota la gestió dels certificats SSL necessaris per a la seguretat de les webs: inclou la adquisició, instal·lació i renovació anual dels certificats SSL.

Característiques del servidor o servidors de l'allotjament

El servidor o servidors tindran la capacitat i recursos suficients per allotjar tots els web gestionats pel CPTP i esmentats anteriorment en aquest punt i proporcionar un rendiment adequat per tal que la experiència de usuari sigui bona. També seran escalables per tal de poder allotjar altres webs si fos necessari.

Gestors de continguts web

Cal tenir en compte que les webs actuals del CPTP s'han implementat i requereixen els gestors de continguts de Wordpress, Drupal i Craft CMS per tant l'adjudicatari s'encarregarà de proporcionar-los, implementar-los i dels manteniments correctius i evolutius necessaris de tots el servidor o servidors, inclosos els gestors de continguts (actualitzacions mínimes semestrals de Wordpress, Drupal i Craft CMS dels pluggins existents, i tot el que sigui necessari per un correcte funcionament i garantir la seguretat dels serveis)

Monitorització

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

Continuïtat del servei

L'adjudicatari es compromet a l'habilitació de les mesures oportunes per a garantir la continuïtat del servei, per la qual cosa disposarà d'un Pla de Recuperació de Desastres

que garanteixi la recuperació de serveis, bé en el mateix CPD, bé en un d'alternatiu, amb un punt de recuperació no superior a 24 hores i un temps fins a la recuperació de tots els serveis no superior a 24 hores.

Almenys una vegada a l'any, s'haurà de comprovar materialment la possibilitat d'acompliment del pla, tant en temps com abast i facilitant a el CPTP una evidència satisfactòria de l'execució de la prova de continuïtat.

Còpies de seguretat

L'adjudicatari es compromet a la realització de còpies de seguretat de forma que es permeti la recuperació completa de tot el sistema i la informació emmagatzemada en el mateix. Aquestes còpies es realitzaran amb una periodicitat no superior a 24 hores (RPO – Recovery point Objective màxim), mitjançant un sistema que garanteixi un impacte mínim en l'activitat del sistema i en horari nocturn.

La sol·licitud de restauració d'algun element de la còpia de seguretat per part del CPTP tindrà un temps màxim de recuperació de 24 hores, a comptar des de la comunicació de la sol·licitud mitjançant els canals pactats.

L'estructura de les còpies de seguretat serà la següent:

- Es podrà realitzar còpies de seguretat incrementals, diferencials o totals, mentre sigui possible l'accés a qualsevol arxiu **durant qualsevol dels últims 15 dies** i fora d'aquesta finestra de major exigència, **el primer dia de cada mes, dels últims 12 mesos**.
- L'adjudicatari es compromet a la realització periòdica de les proves de restauració per a garantir el normal funcionament del procés
- L'emmagatzematge de les còpies es realitzarà en lloc segur i les mateixes estaran xifrades.
- En el cas que les còpies es traslladin d'ubicació, caldrà respectar lo indicat en el present document sobre la ubicació de les dades de caràcter personal tractats i a les mesures de seguretat exigibles legalment.

Rendiment

L'adjudicatari es compromet a garantir un correcte rendiment de tota la solució i per tant, es compromet a ampliar, adequar, ajustar els components, l'arquitectura de maquinari, programari i comunicacions, que garanteixi un ús òptim i bon rendiment de les aplicacions i serveis objecte del present contracte.

Requeriments de connectivitat

L'Adjudicatari ha de lliurar, configurar i implementar aquells sistemes i connexions que permetin obtenir una bona connectivitat així com redundància en l'accés i ús dels serveis. Així mateix a adequar-los de forma permanent a les necessitats d'accés i rendiment que permeti garantir un ús àgil i eficient dels serveis.

Migració de serveis

La migració dels serveis actuals serà executada pel proveïdor com a projecte claus en mà, això vol dir que caldrà la coordinació amb l'anterior proveïdor i la posta en marxa de tot l'equipament i configuracions necessàries, sense cap cost per el CPTP

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

Documentació

Els manuals d'usuari i tota la documentació del projecte es lliurarà en suport digital i es mantindran actualitzats.

3.3 Serveis online web

L'Adjudicatari inclourà les següents subscripcions necessàries i d'ús exclusiu pel CPTP:

- Subscripció perfil ORG Regional de Wikiloc, Strava i Komoot del CPTP
- Subscripció a una eina de màrqueting en línia amb capacitat de dades no inferior a 10.000 contractes i possibilitat d'enviament de 20.000 e-mails mensuals, sense límit d'enviament diari ni logotip de l'eina (tipus Brevo, Active Campaign, Mailchimp).
- Subscripció a una eina de disseny gràfic i composició d'imatges per a comunicar (tipus eina CANVA PRO o altra similar).

4. Gestió del servei

Durant la prestació de les tasques, l'adjudicatari supervisarà les feines desenvolupades, amb la finalitat de garantir la seva qualitat, i per això assignarà a un responsable, sense cost addicional per al CPTP, que durant el termini d'execució, realitzarà les següents tasques:

- Assumirà la màxima responsabilitat en nom de l'empresa adjudicatària.
- Mantindrà reunions periòdiques amb el responsable assignat per part de CPTP, amb la finalitat d'analitzar el desenvolupament de les tasques, qualitat de la prestació, coordinació, unificació de criteris i resolució de qüestions administratives

El compliment del servei serà objecte de monitorització permanent per part dels interlocutors designats pel CPTP.

- Responsables de CPTP: Aquest designarà un responsable funcional i un responsable tècnic que faran d'interlocutors amb l'adjudicatari pel que fa als serveis associats a aquest contracte.
- 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 CPTP. 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 CPTP de la disposició de noves extensions, així com tota la informació relacionada amb les gestions de dominis.

5. Garantia

El termini de garantia del servei d'allotjament i manteniment serà el de la durada del contracte.

6. Manteniments i suport

L'adjudicatari es veurà obligat a garantir en termes de suport, manteniment i evolució amb l'objecte del contracte i abast descrits a continuació, i durant la durada del contracte. S'estableixen els següents **tipus de manteniment** que cal que estiguin incloses a la proposta:

Correctiu: són aquells canvis precisos per a corregir errors de qualsevol dels productes necessaris per servei, incloent-hi la recuperació del servei davant de qualsevol motivació. Aquests caldran que siguin resolts en lo establert en els acords de nivell de servei especificats en aquest plec de condicions

Evolutiu: són les incorporacions, modificacions i eliminacions necessàries en el producte per a cobrir l'expansió o canvi en les necessitats del servei, incloent-hi entre aquestes possibles variacions les corresponents a l'entorn legal, entre altres possibilitats, així com la implantació de noves versions i documentació.

Adaptatiu: Són les modificacions dels sistemes, mòduls i aplicacions subministrats que es vegin afectats per variacions en els entorns en els què el sistema opera, per exemple, canvis de configuració del maquinari, programari de base, gestors de base de dades, comunicacions, o també components d'aquests com versions de navegadors, entorns de virtualització de servidors, aplicacions, etc.

Perfectiu: són les accions dutes a terme per millorar la qualitat interna del servei en qualsevol dels seus aspectes. Per tant l'adjudicatari haurà d'atendre, implantar i executar tot allò necessari per garantir una bona qualitat de les aplicacions i serveis sobre disponibilitat, rendiment, qualitat, usabilitat, etc.

Els serveis de suport, manteniment i evolució s'han de prestar durant la totalitat de vida del contracte incloses les pròrrogues, i per mitjans telefònics. Addicionalment l'adjudicatari facilitarà una adreça de correu electrònic per incidències o consultes al servei tècnic i comercial

El Suport i assistència tindrà en compte el següents requisits:

- Els serveis es prestaran, com a mínim, de dilluns a divendres de les 8 a 19 h.
- Les actuacions que impliquin un impacte als usuaris es planificaran prèviament i es podran desenvolupar fora de l'horari establert anteriorment.
- El servei es prestarà en tots els dies laborables al municipi de Vilafranca del Penedès.

7. Borsa d'hores per modificacions i millores en les webs

Es preveu disposar d'una borsa de 25 hores anuals per a la modificació i la inserció de millores en les diferents web del CPTP, amb l'objectiu de donar resposta a la necessitat del CPTP i sota petició expressa d'aquest.

8. Acords de nivell de servei (SLA – Service Level Agreements)

La qualitat tant dels serveis d'implantació com el servei prestat per l'adjudicatari durant la durada del contracte, es controlarà mitjançant els indicadors de servei.

L'adjudicatari es compromet a complir els Acords de Nivell de Servei (ANS) en els terminis establerts en el present plec. El responsable del contracte o persones en qui el CPTP pugui delegar aquesta activitat, supervisarà el compliment dels ANS.

L'incompliment dels ANS donarà lloc a la imposició de les penalitzacions establertes al plec de clàusules tècniques o a la resolució del contracte.

Horaris

Es diferenciarà entre dos tipus d'horaris:

Horari normal	De 08.00h a 19.00h de dilluns a divendres
Horari estès	De les 19.00h endavant, de dilluns a divendres Dissabtes i diumenges complets

Per efectuar tasques de Manteniment programat l'adjudicatari haurà de contactar amb el CPTP 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'horari normal, excepte circumstàncies excepcionals així valorades, que hauran de ser autoritzades expressament i amb anterioritat pel Servei de Tecnologies de la Informació (antelació mínima de 48 hores).

Tipus d'incompliments

Els incompliments dels ANS es classifiquen en els següents tres tipus o nivells, i en el PCAP es defineixen les penalitats que corresponen a cada tipus

- a) Incompliments molt greus.
- b) Incompliments greus.
- c) Incompliments lleus.

ANS relatius a disponibilitat del servei

Els ANS relatius a la disponibilitat del servei fan referència a que cal garantir la continuïtat dels serveis. Per tal de mesurar la disponibilitat, es considerarà el temps en el que es trobin operatius i amb un rendiment adequat per a la seva funcionalitat de tots els serveis objecte d'aquest contracte

La fórmula que s'utilitzarà pel càlcul de la disponibilitat del servei és la següent:

$$\text{Disponibilitat} = (\text{Temps servei compromès}) - (\text{Temps caiguda del servei}) / (\text{Temps servei compromès}) * 100$$

On

Temps de servei compromès: Hores o fraccions en les que els serveis estaran disponibles fora del termini dedicat al manteniment. El servei estarà disponible les 24 hores del dia durant tots els dies de l'any.

Temps de caiguda del servei: Hores o fraccions en les que els serveis no estan disponibles fora del temps dedicat a manteniment

Disponibilitat: El percentatge de temps en el que els serveis estan disponibles.

Es consideraran els següents incompliments:

Incompliment GREU quan es doni un dels següents casos:

- Disponibilitat inferior al 99% i superior al 98% dins de l'horari normal i estès (qualsevol horari)

Incompliment MOLT GREU quan es doni un dels següents casos:

- Disponibilitat inferior al 98% dins de l'horari normal i estès (qualsevol horari)

En el cas que l'adjudicatari en la seva oferta millori els requeriments mínims d'algun dels nivells de servei, serà de compliment exigible, i per tant aplicables les penalitzacions corresponents.

ANS relatius a la gestió d'incidències i suport funcional i tècnic

La gestió d'incidències i suport funcional i tècnic, ha de restaurar els nivells normals del serveis afectats tant aviat com sigui possible, minimitzant l'impacte en els serveis objecte d'aquest contracte, mantenint els nivells de qualitat i disponibilitat del servei així com poder resoldre aspectes i necessitats funcionals i adaptacions tècniques sobre l'ús i configuració i parametrització dels serveis.

L'empresa haurà d'establir almenys un procediment per a la comunicació d'incidències al seu Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU), que podrà ser per via telefònica, correu electrònic, o a través d'un portal web.

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

En aquest sentit, pel servei de CAU, l'adjudicatari cal que:

- Cobreixi l'horari definit anteriorment com "Horari normal" i constituirà el punt únic de contacte a efectes de comunicar qualsevol incidència que afecti a qualsevol dels serveis i funcionalitats incloses en el contracte objecte d'aquesta licitació.
- Proveeixi de les eines necessàries que permetin a el CPTP el seguiment actualitzat de l'estat d'aquestes (registre incidència, temps de resposta i resolució i estat de les mateixes), per garantir l'acompliment dels acords de nivell de servei, la gestió de les peticions i incidències cal que el CPTP pugui determinar l'acceptació o no de la resolució d'una incidència. En el cas de discrepància entre adjudicatari i el CPTP, el sistema cal que ho permeti reflectir.

A efectes dels Acords de Nivell del Servei (SLA - Service Level Agreement) es considera:

- **Incidència:** S'entén per incidència qualsevol esdeveniment que causa, o pot causar una interrupció, o una reducció del rendiment o de les funcionalitats del servei
- **Temps de resposta:** Temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa subministradora l'existència d'una incidència o una consulta tècnica i/o funcional, fins que es rep una resposta i comença a treballar per a la seva resolució, en cas que sigui incidència.
- **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.
- **Horari laboral** segons el CPTP de 08:00h a 15.00h.
- **Un dia laboral** s'entén transcorregut en 8 hores d'horari laboral.
- **Un dia natural** s'entén passades 24 hores.
- **Una setmana:** s'entén transcorreguts 7 dies naturals.

Per tal de simplificar els ANS definirem dos nivells de compliment basant-nos amb la prioritat de la incidència:

- **Incidència NO crítica:** Incidència que pot causar una interrupció, o una reducció del rendiment o de les funcionalitats del servei, però que actualment no afecta als usuaris dels serveis
- **Incidència Crítica:** es tracta d'incidències que afecten la normal prestació del servei originant un tall servei

Els següents acords de servei són aplicables en qualsevol cas:

Tots aquests paràmetres s'entenen que hauran de ser assumits per l'adjudicatari a excepció dels casos no imputables a la seva responsabilitat.

Informes de control i seguiment del servei

ID	PARÀMETRE	ANS (SLA) SOL·LICITAT	PENALITZACIÓ
0	Realitzar una actualització en producció sense el vist i plau previ del CPTP	No aplica	Penalització Lleu.
1	Temps màxim resposta d'una incidència/petició no crítica	Inferior o igual a 8 hores laborables	Penalització Lleu.
2	Temps màxim resposta d'una incidència/petició crítica	Inferior o igual a 4 hores laborables	
3	El temps de resolució en cas de incidència no crítica	Inferior o igual a 4 dies naturals.	Penalització Greu.
4	El temps de resolució en cas de incidència crítica	Inferior o igual a 1 dies naturals.	Penalització Greu.

El licitador lliurarà de forma **mensual** un seguit d'informes de seguiment del serveis i compliment de ANS.

- La data límit de presentació dels informes serà el dia 5 del mes posterior al compliment del trimestre i si és festiu, l'endemà laborable.
- Els aspectes a incloure com a mínim en els informes mensuals informe d'incidències i sol·licituds, i actuacions correctives realitzades i compliment dels ANS així com propostes de millores orientades a reduir incidències o incorporació de noves funcionalitats:
 - Disponibilitat en l'entorn de producció en horari normal
 - Disponibilitat en l'entorn de producció en horari estès
 - % de resolució d'incidències durant el període dins de termini màxim de resolució segons prioritat
 - Iniciatives mensuals orientades a la millora contínua, que seran realitzades en el pròxim període.

Portabilitat i devolució del servei

Les opcions d'allotjament a contractar, tant de DNS com Web, han de considerar-se obertes a la portabilitat, és a dir, s'hi podrà considerar quan major sigui la facilitat per transferir totes les seves dades i aplicacions des d'un proveïdor a un altre o als sistemes CPD propietat de el CCAP, garantint la disponibilitat de les dades i la continuïtat del servei i treballs i serveis que siguin necessaris per fer-ho efectiu.

L'empresa adjudicatària s'obliga, a la finalització del contracte i/o en qualsevol circumstància de modificació del mateix, a lliurar l'adreçament IP i tota la informació al

Consell en el format que es determini, generalment com còpies de seguretat de les màquines virtuals que siguin accessibles en format obert, o còpies de seguretat o exportacions a arxius de configuració, de manera que el CCAP pugui habilitar els serveis en els seus propis sistemes (CPD) o bé traslladar-los a un altre proveïdor de serveis, en un format que permeti la seva utilització. Tot això en el termini més breu possible i amb el menor impacte en el servei per als usuaris, sempre abans de 10 dies naturals, garantint en la transició la integritat de la informació, configuració i parametrització del servei i sense cap cost addicional.

El CPTP tindrà l'opció d'exigir la portabilitat de la informació als seus propis sistemes d'informació o a un nou prestador d'allotjament quan :

- Consideri inadequada la prestació del servei conforme als nivells de prestació i acords (ANS) continguts en el present document i el proveïdor ha de garantir-ne la portabilitat dels sistemes, aplicacions, dades i documents.
- Fusió o absorció per altres o per canvi en la línia de negoci de l'adjudicatari.
- La intervenció no autoritzada o no adequada d'algun subcontractista,
- La transferència de dades a països fora de l'Espai Econòmic Europeu,
- L'incompliment amb els compromisos de seguretat; vulneració en l'accés, integritat, autenticitat de la informació de el CCAP, etc.
- La modificació unilateral per l'adjudicatari de les condicions del servei.
- Causes i decisions estratègiques del CCAP justificades.
- Incidències reiterades vers la capacitat, disponibilitat, rendiment de la solució.
- Revocació de qualsevols certificació i/o requeriment del present plec.
- Possibilitat de canvi d'ubicació geogràfica dels sistemes que proveeixin la plataforma cloud per part de l'adjudicatari i/o subcontractat.
- La pròpia finalització del contracte

A partir del moment d'aquesta transferència l'empresa adjudicatària quedarà alliberada de les seves responsabilitat a efectes del servei de Cloud sobre la solució lliurada, deixant de facturar aquest concepte

9. Confidencialitat de la informació

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

L'empresa adjudicatària es comprometrà a la no difusió de cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes de CPTP, així com no fer ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per l'execució d'aquest contracte.

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

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

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