

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN SERVEIS DE SECRETARIA	EXPEDIENT X2024010683
Codi Segur de Verificació: 9ffb6e6-98a7-41de-bb3e-07739b4ab6a2 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082188_2024_22413220 Data d'impressió: 12/12/2024 16:34:07 Pàgina 1 de 2		
SIGNATURES 1.- Oriol Martínez Pujol (SIG) (Tècnic informàtic), 03/12/2024 08:33 2.- Mariano Hermosilla Lorente (TCAT) (Regidor de Tecnologies, Organització i Transparència, Comerç, Consum i Turisme), 05/12/2024 11:43 3.- Ajuntament de Sant Joan de Vilatorrada. Diligència: Aprovat per la Junta de Govern Local en sessió de 12 de desembre de 2024		



Diligència: Aprovat per la Junta de Govern Local en sessió de 12 de desembre de 2024

Plec de Prescripcions Tècniques que regiran el servei de manteniment i allotjament de la pàgina web municipal

1. Objecte del contracte

L'objecte és la contractació dels serveis de manteniment i allotjament de la web de Sant Joan de Vilatorrada.

1.2 Situació actual

L'Ajuntament de Sant Joan de Vilatorrada disposa d'una web municipal www.santjoanvilatorrada.cat, on comparteix diversa informació d'interès per la seva ciutadania. Aquesta web està allotjada en un servidor extern i ambdós: web i servidor, necessiten ser monitoritzats i mantinguts per tal de garantir el seu bon funcionament i la seva seguretat.

2. Condicions dels serveis a contractar

2.1 Allotjament

El servidor ha de ser dedicat, amb funcionament i monitorització 24x7. S'ha de garantir que:

- el temps de resposta de la web sigui adequat,
- el servei estigui ben dimensionat i pugui suportar una càrrega raonable de peticions simultànies sense veure afectat el seu rendiment,
- l'espai sigui el suficient per allotjar totes les dades que l'Ajuntament necessiti pujar a la web municipal,
- es realitzin les còpies de seguretat necessàries per tal de recuperar el servei en cas de fallada o atac.

2.2 Manteniment

Aquest servei ha de cobrir tant la web com el servidor on s'allotja, garantint el seu correcte funcionament. Inclou:

- La correcció d'errors o falles que es manifesten en el funcionament dels elements objecte del contracte.
- Actualitzacions de seguretat (Hot fixes).
- Canvis de versions: actualitzacions i millores dins de la mateixa versió de l'entorn utilitzat.

2.3 Suport tècnic

Servei d'atenció telefònica per resoldre qualsevol possible dubte que pugui sorgir en l'ús de de la web. Aquest suport es realitzarà per telèfon, correu electrònic o videoconferència. L'atenció serà realitzada com a mínim de 8'30h a 15'00h de dilluns a divendres. El suport tècnic inclourà.

- Prioritat en l'atenció de la sol·licitud efectuada.
- Telèfon de suport directe al departament de suport.
- Servei d'auditoria funcional i de millora de la Web.

Carrer Major, 91-93 • 08250 Sant Joan de Vilatorrada • C.I.F. P0822500E • Tel. 93 876 40 40 • sjvt.ajuntament@santjoanvilatorrada.cat • www.santjoanvilatorrada.cat



3. Acord de nivell de serveis

La qualitat dels serveis prestats es mesurarà atenent a les següents mètriques, que formaran part de l'Acord de Nivell de Servei (ANS):

- *Incidència*: interrupció, problemes de seguretat o disfunció en els serveis que doni lloc a la inoperativitat o mal funcionament del sistema, sense aturada de servei.
- *Incidència crítica*: interrupció o disfunció que afecta directament el servei o la seva seguretat i atura les funcions bàsiques del sistema. Afecten a un nombre important de persones usuàries i provoquen la inutilització de serveis bàsics. Per exemple, no es pot accedir a la web municipal.
- *Temps de resposta*: temps transcorregut des de que es comunica l'existència d'una incidència fins que comencen les accions correctives.
- *Temps de resolució*: temps transcorregut des de que es comunica l'existència d'una incidència fins que el servei torna a estar en perfecte estat de funcionament.

Nivell	Temps màxim de resposta	Temps màxim de resolució
Nivell Crític	2 hores	48 hores
Nivell Normal	5 hores	96 hores

3.1 Penalitzacions

Incompliment	Compromís	Valor	Penalització
Es sobrepassa un 50% del valors de temps T establerts.	T ≤ 2h T ≤ 5h T ≤ 48h T ≤ 96h	T > 3h T > 7,5h T > 72h T > 144h	Es considerarà infracció lleu.
Es sobrepassa un 100% del valors de temps T establerts.	T ≤ 2h T ≤ 5h T ≤ 48h T ≤ 96h	T > 4h T > 10h T > 96h T > 192h	Es considerarà infracció greu

Signat i datat electrònicament