



Ajuntament  
d'Olesa de Montserrat

## PLEC PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ALLOTJAMENT I SUPORT TÈCNIC DEL WEB MUNICIPAL DE L'AJUNTAMENT D'OLESA DE MONTSERRAT

Exp. 2024/002565

### 1. OBJECTE DEL PLEC

Aquest Plec té per objecte fixar les condicions que han de regir en l'adjudicació del servei d'allotjament extern (hosting) i suport tècnic del web municipal [www.olesademontserrat.cat](http://www.olesademontserrat.cat) de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat, d'acord amb les característiques que figuren en aquest plec i en les seves prescripcions tècniques.

El web municipal és un servei que, per la seva naturalesa, ha l'estar operatiu les 24 hores dels 365 dies de l'any, amb les màximes garanties d'operativitat i seguretat.

### 2.- SITUACIÓ ACTUAL

El web municipal [www.olesademontserrat.cat](http://www.olesademontserrat.cat) va estrenar la renovació del disseny i gestió de continguts l'abril de 2023. El web s'ha desenvolupat en Drupal (actualment en la versió 9.5.10 i PHP versió 8.1.20).

### 3. DESCRIPCIÓ DELS TREBALLS A REALITZAR

Les activitats contemplades en la prestació del servei són les següents:

#### 3.1 Servei d'allotjament:

- Servei de hosting CloudSSD amb servei tècnic 24x7, 365 dies l'any, amb motorització, alertes, suport de sistemes i còpies de seguretat xifrades.
- Característiques:
  - 4 cores (2,5 Ghz)
  - 8GB de RAM
  - 120 GB Discs SSD
  - 300 GB de backups
  - Compliment de normatives (LOPD nivell alt) i polítiques internes:
    - Emmagatzematge de logs d'accés de serveis (web, mail, ssh, ftp, etc) de fins a 2 any per a compliment de LODP (dades nivell alt) i possibles auditories externes.
    - Actualització de bugs detectats en les principals llistes i contrastant amb repositoris.
    - Passwords variables per projecte i client (mides i tipus de caràcters mínims).
    - Acords i contractes de confidencialitat de dades.





- Compartició de fitxers amb clients sota contrasenya exclusiva i amb límit de temps de 24 hores per poder realitzar les descàrregues prèvia autoeliminació.
- Projecte:
  - Comprovació d'adreces IP a 64 blacklist (RBL) amb processos automàtics.
  - Monitorització 24x7, Alertes 24x7 i suport de sistemes.
  - Comprovació d'adreces IP a blacklist especials Hotmail / Outlook amb processos automàtics.
  - Escaneig amb anti rootkits / trojans / virus setmanalment.
  - Determinació de IDS programari per a detecció de patrons i mals usos en logs d'aplicacions.
  - AntiDDOS – Datacenter.
- Backups LOGS:
  - Còpies de seguretat xifrades.
  - Còpies de seguretat en diferent servidor i centre de dades.
  - Còpies amb deduplicació.
- Protecció d'accés:
  - Protecció accés canviant port accés SSH
  - Anul·lació d'accés SSH root
  - Doble password de xifrat en les contrasenyes facilitades pels clients.
  - Accés restringits a una sola IP pública per a determinats serveis i clients.
- Firewall:
  - Firewall amb polítiques de Denegació ALL i obertura només a serveis estrictament necessaris.
  - Regles de Firewall a mida segons possibles atacs o peticions del client.
- El servidor ha d'estar ubicat dins de l'espai de la Unió Europea, de manera que es garanteixi la protecció de dades de caràcter personal.
- Les llicències del sistema operatiu, base de dades i software necessari per al funcionament del servidor aniran a càrrec de l'adjudicatari.
- L'adjudicatari s'haurà d'encarregar de la gestió i administració d'aquest servidor, incloses la correcta configuració, actualització i seguretat. Així mateix, s'encarregarà del seguiment del servei i la resolució d'incidències.
- Durant la vigència del contracte, l'adjudicatari s'encarregarà de tots els canvis de DNS que es derivin de les necessitats de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat, sense cost addicional. Els canvis en el servidor, el web i les zones DNS hauran de ser comunicats i autoritzats exclusivament per les persones autoritzades per l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat. L'adjudicatari proporcionarà un canal de comunicació o protocol d'actuació a tal efecte.
- Si s'escau, l'adjudicatari s'encarregarà de migrar i posar en producció el web municipal [www.olesademontserrat.cat](http://www.olesademontserrat.cat) al nou servidor, conservant els continguts i funcionalitats actuals (posada en servei completa, claus en mà).



En aquestes migracions també s'inclouen els canvis de configuració i redireccionament que siguin necessaris per a la seva posada en marxa, així com qualsevol altre migració que sigui necessària per donar continuïtat als serveis actuals. També inclou la transferència del domini [www.olesademontserrat.cat](http://www.olesademontserrat.cat) així com la creació de la zona DNS.

### 3.2 Servei de manteniment:

Servei de manteniment del portal web de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat: actualitzacions de seguretat del sistema operatiu i dels pluggins: fins a 10 hores anuals. Ha d'incloure actualització a Drupal 10.

Durant l'execució del contracte, l'adjudicatari donarà suport als serveis inclosos en l'objecte del contracte, resolent i corregint les incidències que puguin sortir i també realitzant una tasca preventiva i correctiva de manteniment dels sistemes, aplicacions i infraestructures que suporten els serveis.

- Manteniment preventiu: L'empresa adjudicatària haurà de realitzar, de forma proactiva i periòdica, totes aquelles actuacions que siguin oportunes i que permetin anticipar-se a l'error, mirant d'evitar que aquest error passi, i per tant, reduir el temps de parada del servei, garantint el correcte funcionament dels sistemes.
- Manteniment correctiu: Consisteix en aquelles actuacions que es fan davant d'una incidència o error o que vagin destinades a restablir el correcte funcionament dels serveis. Es tracta, per tant, d'actuacions reactives: davant d'un error o incidència detectat que interrompi o deteriori la qualitat del servei. S'hauran de realitzar actuacions destinades a corregir aquest error i restablir el servei en els nivells de qualitat acordats en el menor temps possible.

L'adjudicatari podrà realitzar les intervencions i tasques de manteniment que consideri oportunes, avisant amb antelació l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat de qualsevol tall del servei.

### 3.3 Servei de suport tècnic:

Borsa de 14 hores anuals de suport tècnic per al desenvolupament de noves operativitats al portal web municipal.

### 3.4 Horari de prestació del servei:

L'empresa adjudicatària haurà d'habilitar, com a mínim, un telèfon i una bústia de correu electrònic per a la recepció de comunicació d'incidències.

Les hores dedicades a la resolució d'incidències es prestaran en horari de dilluns a divendres de 8 a 19 h., tot tenint en compte el calendari de festes de Catalunya.

No obstant això, en el cas d'incidències qualificades com a greus, el proveïdor restarà obligat a tancar-les correctament en el temps màxim previst, o el que s'hagi ofert en cas de millora, encara que això li suposi allargar la jornada.



La gestió d'incidències crítiques es prestaran en la modalitat de 24x7, és a dir, tots dies, de dilluns a diumenge, de 0 a 24 hores.

- Temps de resposta, diagnòstic i resolució d'incidències:
  - Les incidències seran reportades a l'adjudicatari pel personal del Departament de Comunicació de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat a través dels canals habilitats a tal efecte, indicant-ne el nivell de gravetat.

La resolució d'incidències derivades de l'objecte del contracte es farà segons els següents nivells de servei:

Resolució d'incidències	Temps de resposta	Temps de diagnòstic	Temps de resolució
Incidència crítica	1 hora	3 hores	6 hores
Incidència greu	2 hores	8 hores	22 hores
Incidència normal	4 hores	16 hores	40 hores

- Tipus d'incidències:
  - **Incidència crítica:** caiguda total o parcial del sistema productiu que impedeix que es proporcioni el servei, afectant a la disponibilitat de qualsevol de les funcionalitats crítiques del sistema. Una incidència crítica resolta temporalment, es converteix en una incidència greu, a efectes de la gestió del servei.
  - **Incidència greu:** La incidència afecta a l'entorn de manera parcial provocant limitacions importants (no crítics) en l'ús del sistema.
  - **Incidència normal:** qualsevol altra incidència que afecti lleument o parcialment les funcions habituals de l'entorn.
- Franges de temps:
  - Temps de resposta: és el temps transcorregut des de que la incidència és comunicada a l'adjudicatari fins que un tècnic qualificat es posa en contacte amb el responsable de l'aplicació o la persona que es designi.
  - Temps de diagnòstic: és el temps transcorregut des de que la incidència és comunicada a l'adjudicatari fins que l'adjudicatari fa un diagnòstic del problema.
  - Temps de resolució: és el temps transcorregut des de que la incidència és comunicada a l'adjudicatari fins que es considera tancada pel responsable de l'aplicació o la persona que es designi.



- En cas de concurrència d'incidències, l'adjudicatari haurà de destinar els recursos disponibles a la incidència més crítica i ha de ser capaç de resoldre dues incidències simultànies.

#### 4. EQUIP HUMÀ REQUERIT

L'empresa adjudicatària d'aquest contracte haurà de destinar els mitjans necessaris per a la realització d'aquests serveis.

L'adjudicatari proporcionarà un perfil tècnic, amb titulació superior (grau superior FP o títol universitari de tipus tècnic), amb coneixement i experiència mínima acreditable de 3 anys en la prestació de serveis similars als de l'objecte del contracte.

#### 5. PRESTACIÓ, SEGUIMENT I COORDINACIO DEL SERVEI

El servei es prestarà íntegrament mitjançant els recursos materials, tècnics i humans que proveeixi el contractista.

L'empresa adjudicatària executarà els treballs sota la supervisió del responsable del contracte, a qui correspondrà supervisar la seva execució i adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries amb la finalitat d'assegurar la correcta realització de les prestacions pactades.

S'acordarà amb l'adjudicatari les mesures de control necessàries que facilitin, entre d'altres, la gestió d'incidències des de la petició del servei fins a la planificació i execució de les diferents tasques assignades.

#### 6. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

Assignar un equip tècnic humà suficient amb la dedicació necessària per tal de garantir el bon desenvolupament de l'objecte del contracte segons els requeriments tècnics establerts.

L'adjudicatari haurà d'estar disponible per reunions internes amb l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat o amb personal extern en funció de les necessitats del servei.

L'adjudicatari es farà càrrec de les despeses ordinàries de desplaçament, manutenció, allotjament i resta de despeses derivades de la seva assistència presencial a reunions, taules de treball, jornades, presentacions i accions vinculades a l'objecte del contracte.

El contractista assumeix plenament la responsabilitat del servei realitzat i de que les actuacions que es derivin de la seva operativitat compleixin la normativa aplicable i, a aquests efectes garantirà l'absoluta indemnitat de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat, rescaballant-lo de qualsevol quantitat que per qualsevol possible sanció o reclamació



de responsabilitat per part d'un tercer, es pugui derivar de l'actuació dolosa o negligent del contractista.

## 7. TERMINI

El termini del contracte serà de 2 anys amb possibilitat de pròrroga per 2 anys més.

## 8. PRESTACIÓ DEL SERVEI

La prestació del servei es realitzarà preferentment a les instal·lacions de l'empresa adjudicatària de manera remota i serà presencial quan s'escaigui.

## 9. PREUS MÀXIMS

Servei	Unitats	Preu màxim unitari	Preu màxim total anual
Allotjament web	24 mesos de servei	75,00 € (per mes)	1.800,00 €
Borsa hores servei tècnic	28 hores de suport tècnic	100,00 €	2.800,00 €

## DOCUMENT SIGNAT ELECTRÒNICAMENT