

Àrea / Unitat Alcaldia - Presidència Sistemes i TIC JPS		
Codi de verificació  1F6W5P09254X1Q2S0MP6		
Document TIC19I0002	Expedient 3759/2025	Data 08-01-2025

Persona interessada de l'expedient
Ajuntament del Prat de Llobregat Sitic

Assumpte
Plec de prescripcions tècniques que regiran el
contracte d'allotjament i manteniment dels
serveis web municipals

Adreça de l'activitat

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest plec de condicions és la definició dels requeriments per el servei d'allotjament extern (hosting) dels webs municipals de l'Ajuntament del Prat de Llobregat, en les condicions que s'estableixen en el present document.

2. ABAST

Aquest contracte té com objectiu el servei d'allotjament extern (hosting) de totes les webs municipals actuals i futures de l'Ajuntament del Prat de Llobregat. El servei constarà del lloguer de 3 servidors de hosting i un per realitzar tasques de còpia de seguretat dels altres 3 servidors i d'altres dades que l'Ajuntament requereixi.

El requeriments per la prestació del servei s'estableixen els objectius específics següents:

1. Servei d'allotjament. Solució integral d'infraestructura **en servidors físics** per a l'allotjament extern de les plataformes web, en un centre de procés de dades (CPD) propietat de l'adjudicatari i especialitzat en la prestació de serveis de telecomunicacions, Internet i allotjament.
2. Tasques d'inici del servei. Tasques referides a les actuacions i les activitats relacionades amb la migració i configuració del maquinari (servidors) per a procedir a la càrrega inicial de dades que permetin l'inici del servei i la seva explotació diària.
3. Servei de manteniment, monitorització, seguretat, còpies de seguretat i resolució d'incidències. Aquest servei comporta principalment les actuacions i les activitats relacionades amb el manteniment i actualitzacions del sistema, del monitoratge de la plataforma, la seguretat del sistema i el tractament de les còpies de seguretat així com les actuacions necessàries per a la resolució d'incidències operatives dels esmentats servidors.

3. MARC NORMATIU

La solució proposada haurà d'estar adaptada a la normativa vigent en matèria d'administració electrònica i, particularment, a:

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les Administracions Públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de regim jurídic del sector públic.

- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents, modificada per la Llei 20/2015, de 29 de juliol.
- Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics en el sector públic de Catalunya.
- Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del sector públic, actualitzada mitjançant la Llei 18/2015, de 9 de juliol.
- Llei orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).

4. REQUERIMENTS DE SERVEI

4.1. Descripció general

La solució s'allotjarà al núvol dins dels servidors l'adjudicatari, 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.

El servei preveu, des del moment de l'inici o amb posterioritat de la contractació, allotjar, mantenir i garantir la continuïtat, amb les mateixes característiques i prestacions actuals, el següents serveis:

1. Web municipal (www.elprat.cat).
2. Plataforma Moodle (moodle.elprat.cat).
3. Eina GIS / plànol (planol.elprat.cat).
4. Portal de Govern Obert.
5. Plataforma NextCloud (nuvol.elprat.cat).
6. Intranet Municipal (intranet.elprat.cat).
7. Serveis web (serviceweb.elprat.cat).
8. Otobo
9. Plataforma de recursos NOE.

L'adjudicatari haurà d'assumir addicionalment, i sense cap límit, la configuració de posta en marxa i allotjament dels nous serveis web que l'Ajuntament pugui generar, dins de la limitació de recursos tecnològics dels servidors especificats en aquest plec tècnic.

El servei disposarà sense cap cost addicional:

- Serveis d'intercanvi de fitxers segurs FTP, dins de la infraestructura descrita.
- 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, també les llicències de sistemes operatius propietaris dels servidors.
- L'adjudicatari lliurarà i gestionarà totalment els següents certificats sense cap cost per l'Ajuntament:
 - Fins a **3 certificats** SSL Wildcard.
 - Fins a **8 certificats** SSL.

- L'adjudicatari gestionarà el registre, renovació i manteniment de fins a **40 dominis** sense cap cost per l'Ajuntament. Actualment l'estimació màxima per tipus de domini és la següent:
 - 15 dominis .CAT.
 - 5 dominis .ES.
 - 10 dominis .ORG.
 - 5 dominis .COM.
 - 5 dominis específics, com per exemple .ECO o .COOP.

Aquesta estimació pot variar, i pot tant tenir més dominis .CAT i menys .ES, però en cap cas podrà passar del màxim de 40 dominis establert.

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 de l'Ajuntament del Prat de Llobregat.

L'adjudicatari haurà de planificar conjuntament amb els tècnics de Sistemes d'Informació la posta en marxa dels nous serveis, fent-se càrrec de tota l'operativa i configuracions necessàries:

- Instal·lació del programari requerit pel cada tipologia de projecte en servidor destí.
- Configuració de tots els serveis segons necessitats del projecte, inclosos sistemes operatius, programari, certificats i webservices.
- Configuració i monitorització VPNs cap a servidors interns de l'Ajuntament, establint els protocols i tecnologies adequades per garantir el màxim nivell de seguretat.
- Estudi en profunditat de com millorar aspectes tècnics relacionats amb l'arquitectura.
- Adaptar les diferents configuracions als diferents aplicatius.
- Traspàs de tot el projecte des de la plataforma actual de forma escalada i sense interrupció del mateix, prèvia validació del pla de migració per part dels tècnics de Sistemes d'Informació.
- Posada en producció dels nous serveis en un màxim de 48 hores, incloent migració i configuració de serveis.

L'adjudicatari serà el responsable de la gestió dels servidors, i durà a terme:

- La proposta de definició de l'assignació de recursos als serveis i disseny de la plataforma.
- L'assignació de tasques internes per donar compliment a les necessitats i demandes de servei de l'Ajuntament.
- La generació de documentació interna de l'estat dels serveis de servidor i dels serveis.
- La gestió d'accessos, i log dels mateixos, del personal tècnic encarregat del projecte.

- La gestió de les còpies de seguretat diària de totes les dades del servidor, aplicant les rotacions que cobreixi les necessitats del projecte, dins dels límits d'espai de "backup" dels servidors contractats, es posaran a disposició (en un apartat posterior es defineix la política de les còpies de seguretat).
- Revisió diària de les còpies de seguretat i el correcte funcionament del sistema de backup.
- Instal·lació del programari requerit per cada projecte existent o de nova creació.
- Actualització regular dels sistemes operatius i serveis, amb l'objectiu de millora de la seguretat i estabilitat dels sistemes.
- Optimització regular del funcionament de les aplicacions i bases de dades.
- Completa operativitat independent de l'evolució del projecte.
- Assessorament sobre els requeriments tècnics i disseny de la plataforma donant resposta a qualsevol necessitat tècnica.
- Instal·lació de certificats proporcionats per l'Ajuntament o de tercers autoritzats.
- Gestió dels 35 dominis registrats a petició de l'Ajuntament.

4.2. Servei de control i seguretat

4.2.1. Monitorització

L'adjudicatari serà responsable de la seguretat i el rendiment de tots els serveis allotjats a la infraestructura, amb aquest objectiu es realitzarà una monitorització 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 externes i internes.
- Monitorització dels serveis de forma externa des de més d'un node 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 el anàlisis.
- Detecció i resolució preventiva de problemes de seguretat, derivats de qualsevol del nivells del servei, inclòs el sistema operatiu o del propi codi allotjat.

Davant de qualsevol incidència que pugui afectar al servei l'adjudicatari haurà de contactar amb el Servei de Sistemes i Tecnologies de la Informació i les Comunicacions (SiTIC) en menys de **15 minuts**, per mitjans electrònics i també mitjançant una trucada directe al número que li serà facilitat. En cas d'incompliment es considerarà com incompliment crític.

4.2.2. 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. El pla de contingències s'haurà de detallar amplia 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 contingències i es fixaran els protocols d'actuació corresponents.

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

4.2.3. Política de còpies de seguretat

L'adjudicatari subministrarà un servidor on realitzar les còpies de seguretat d'acord a les prestacions definides a l'apartat "característiques dels servidors", la totalitat de l'espai de backup estarà a disposició de l'Ajuntament, que podrà realitzar còpies d'altres tipologies, l'adjudicatari facilitarà les tasques necessàries de configuració addicionals sense cap cost addicional.

Paral·lelament als backups executats per aquest servidor, l'adjudicatari haurà de mantenir també backups a una plataforma pròpia per a tenir els backups redundats a diferents ubicacions.

Durant el dia es duran a terme **5 còpies** de seguretat de les bases de dades i de la totalitat de les màquines. Aquestes còpies es faran a les 8, 12, 16, 20 i 23 hores, i estaran redundades en dos ubicacions físiques diferents.

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

- Es guardaran les últimes 5 còpies de seguretat horàries (tant del dia actual com l'anterior, excepte el backup de les 23 hores).
- Es guardarà un backup dels últims 3 dies (incloent l'actual).
- Es guardarà un backup de les últimes 2 setmanes (incloent l'actual).
- Es guardarà un backup dels darrers 6 mesos (incloent l'actual).

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 l'adjudicatari mantenir la correcta custòdia aquesta informació.

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

4.3. Servei allotjament

4.3.1. 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:

- Sistema de seguretat d'accés al centre d'allotjament, amb sistemes de control de presència i videovigilància, amb alarma de seguretat. Accés permès només per al personal autoritzat i control d'accés.

- Connexió a la xarxa elèctrica amb un sistema d'alimentació ininterrompuda (**SAI**), amb una durada mínima de 24 hores de funcionament en cas de tall de subministrament elèctric. Les instal·lacions disposaran de dos generadors redundats (**TIER3**).
- Sistema d'aire condicionat i manteniment de la temperatura adient.
- Protecció contra fums i incendis (detecció i actuació).
- Les instal·lacions han de permetre garantir la continuïtat del servei i els plans de contingència que preveu aquest document.
- Les instal·lacions han d'estar en un país subjecte al reglament general de protecció de dades (**RGPD**) de la Unió Europea.
- Disposar de la **ISO 27001**, que permet l'assegurament, la confidencialitat i integritat de les dades i de la informació, així com dels sistemes que la processen.

4.3.2. Característiques telemàtiques

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

- Cabdal d'entrada i sortida de dades 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. També cal un sistema de protecció per atacs de denegació de de servei distribuït (DDoS).
- 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 serveis 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 municipals 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.
- Disposició de tots els elements per connexió remota (KVM).

4.3.3. Característiques dels servidors

El servei constarà de 3 servidors de hosting més un servidor de backup. L'Ajuntament podrà disposar d'aquests servidors a mida sigui necessari, tot i que inicialment el projecte ja preveu posar en explotació dos servidors de hosting i el de backup. Els servidors treballaran amb sistema operatiu Linux Debian 9 o superior, tot i que si fos necessari, i a requeriment de l'Ajuntament, l'adjudicatari hauria d'instal·lar un sistema operatiu Microsoft, sense fer-se càrrec de la llicència.

Per motius de seguretat de la informació continguda als servidors, es descarten opcions de servidors virtuals per evitar qualsevol possible problemàtica deguda a la compartició de recursos en un servidor virtual.

L'adjudicatari subministrarà **3 servidors de hosting físics** amb les mateixes característiques tècniques. Les característiques mínimes de cadascun dels servidors que hauran d'allotjar el conjunt de serveis externs municipals són:

- Han de ser servidors físics.
- 2 IPs fixe IPV4.
- Processador Intel Xeon 6 cores 4,7GHz E-2176G o superior.
- 64 GB Memòria DDR4 ECC RAM.
- HD 960 GB SSD-NVMe RAID 1. Possibilitat ampliar segon disc en RAID 1.
- Espai de backup redundat per tot el sistema.
- Firewall inclòs amb regles il·limitades.
- Transferència mensual il·limitada.
- 1 Gps d'ample de banda.
- RED interna 1 GB/s.

L'adjudicatari subministrarà **1 servidor de backup físic** amb les següents característiques que allotjarà el servei de còpia de seguretat:

- Ha de ser un servidor físic.
- 2 IPs fixe IPV4.
- 1 processador Intel Xeon E3-1270 v3 4 cores 4,0 GHz o superior.
- 32 GB Memòria DDR3 ECC RAM.
- 4 x 10 TB SATA 6 Gb/s 7.200 rpm.
- Firewall inclòs amb regles il·limitades.
- Transferència mensual il·limitada.
- 1 Gps d'ample de banda.

- RED interna 1 GB/s.

4.4. Migració i pla de projecte

La migració dels serveis actuals haurà de ser executada per al proveïdor adjudicatari 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 l'Ajuntament del Prat de Llobregat.

L'adjudicatari presentarà un pla de projecte on es defineixi amb detall la planificació per el desplegament i implantació de la totalitat del servei, determinant una data de recepció definitiva que no podrà superar els **2 mesos**.

El pla de projecte haurà d'incloure els següents apartats de forma detallada:

- a) Descripció general, recursos (humans i materials) i cronograma d'execució.
- b) Descripció del procés de migració dels serveis.
- c) Descripció de les proves d'inici de cada un dels serveis.
- d) Descripció de la posta en marxa dels nous serveis en explotació.
- e) Pla de formació.

L'adjudicatari haurà de coordinar l'aplicació del pla de projecte amb els tècnics del Servei de Sistemes i Tecnologies de la Informació i les Comunicacions (SiTIC) de l'Ajuntament del Prat de Llobregat, que podrà ser ajustat pels tècnics del SiTIC.

5. PLANIFICACIÓ DEL PROJECTE I GESTIÓ DEL CANVI

5.1. Gestió del projecte

Per part de l'Ajuntament la persona encarregada del projecte serà el Cap de Servei de Sistemes del SiTIC, que assumirà les tasques de coordinació entre l'Ajuntament i l'adjudicatari, la validació de les fites d'acompliment i dels resultats obtinguts.

L'Ajuntament definirà el model de gestió, concretant els mecanismes de coordinació, seguiment, presa de decisions, gestió d'incidències, avaluació i control de qualitat.

L'adjudicatari s'encarregarà de la direcció material del projecte, sotmetent a l'aprovació de la comissió directora del projecte l'acompliment de les diferents fites, les incidències o aspectes rellevants per al desplegament del projecte, així com qualsevol desviació respecte al projecte original.

Així doncs, les propostes presentades pels contractistes inclouran un apartat específic on es descriurà l'enfoc i el model de gestió del projecte, els mecanismes de coordinació i seguiment del projecte, els controls de qualitat i els recursos humans dedicats al projecte, indicant la seva capacitat i trajectòria professional.

5.2. Planificació del projecte i pla d'implantació

5.2.1. Recursos aportats durant les fases de desenvolupament del projecte

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar el personal degudament qualificat que sigui necessari per aconseguir els objectius d'implantació i parametrització, posada a disposició i entrada en producció del servei en els terminis establerts dins del calendari de posada en funcionament.

5.2.2. Instal·lació

L'empresa adjudicatària instal·larà les aplicacions i realitzarà la parametrització i ajustos necessaris per la correcta prestació del servei, que inclouran, como abans s'ha indicat,

tots els elements necessaris per a la seva completa i correcta funcionalitat en els terminis descrits en aquest document, incloent-hi, entre altres, servidors, sistemes operatiu, certificats i accés a webservice.

5.2.3. Pla de projecte

Les empreses adjudicatàries hauran de presentar un pla de projecte amb la planificació detallada de l'execució total del projecte. S'inclouran les jornades que el licitador determini destinar al projecte en concepte de treballs d'instal·lació i configuració dels serveis web municipals. El pla de projecte inclourà els següents apartats:

- a) Descripció general, recursos (humans i materials) i cronograma d'execució.
- b) Descripció del procés de migració dels serveis.
- c) Descripció de les proves d'inici de cada un dels serveis.
- d) Descripció de la posta en marxa dels nous serveis en explotació.
- e) Pla de formació.

L'adjudicatari destinarà el temps necessari per totes les tasques descrites en aquest plec, l'adjudicatari destinarà 10 jornades presencials addicionals (7 hores laborals, de 8:00 a 15:00) a les instal·lacions de l'Ajuntament, que seran gestionades segons les necessitats que determini la comissió tècnica d'implantació de l'Ajuntament. Aquestes jornades presencials obligatòries podran ser tècniques, formatives (formació en desplegament, en infraestructura, etc ...) o de consultoria. L'adjudicatari haurà de complir amb la planificació i necessitats que la comissió tècnica determini, no podrà canviar dates de jornades sense el vist i plau de l'Ajuntament i mostrarà disponibilitat total davant les necessitats requerides. Aquesta comissió tècnica rebrà el nom d'Oficina d'acompanyament per la gestió del canvi (OAGEC) i en apartats posteriors s'emmarca com una eina motor per la gestió del canvi.

El pla de projecte inclourà un calendari detallat de les activitats a realitzar, amb indicació del temps d'execució previst, les dades estimades d'inici i de fi de cada actuació, els recursos materials i humans necessaris i els riscos que comporti.

5.3. **Gestió del canvi**

5.3.1. Pla de definició per la gestió del canvi

Una correcta gestió del canvi és essencial per garantir l'èxit del projecte i la consolidació de la plataforma. Per això, les empreses licitadores inclouran en la seva proposta un pla de gestió del canvi en el qual hauran de detallar totes les mesures que executaran des de l'inici del projecte i fins la seva finalització.

5.3.2. Formació dels usuaris

L'empresa adjudicatària ha de formar al personal tècnic de l'Ajuntament. L'horari de formació s'adaptarà a les necessitats de l'Ajuntament i es planificarà en el temps de manera que coincideixi, preferiblement, amb el període immediatament anterior a la posada en marxa del mòdul corresponent.

5.3.3. Oficina d'acompanyament per la gestió del canvi (OAGEC)

Es crearà un grup de treball anomenat oficina d'acompanyament per la gestió del canvi (OAGEC), format per el cap de projecte i coordinador del projecte que el licitador adjudicatari designi, i el cap de projecte i referents tècnics principals de l'Ajuntament. Aquesta oficina vetllarà de forma conjunta per donar compte del compliment dels terminis i fites que marquin els diferents plans d'execució de projecte, i realitzaran un informe setmanal de l'estat d'execució, motivant detalladament totes les possibles demores o contratemps i proposant les solucions a emprendre per corregir-les.

6. GARANTIA, SERVEI DE SUPORT I DE MANTENIMENT

6.1. Garantia

No hi ha termini de garantia.

6.2. Servei de suport i de manteniment integral

El servei d'allotjament i manteniment serà de 2 anys, amb dues pròrrogues d'un any cadascuna.

6.3. Suport i manteniment integral

L'adjudicatari realitzarà un suport i manteniment integral, a nivell:

- *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.
- *Evolutiu*: són les incorporacions, modificacions i eliminacions necessàries en el producte per a cobrir l'expansió o canvi en les necessitats del servei.
- *Perfectiu*: són les accions dutes a terme per millorar la qualitat interna del servei en qualsevol dels seus aspectes.

L'adjudicatari garantirà el servei d'assistència tècnica, suport i consultes tècniques relacionades amb aquest servei (HelpDesk) per mitjans telefònics, en horari de 24 hores, de dilluns a diumenge, tots els dies de l'any. Addicionalment l'adjudicatari facilitarà una adreça de correu electrònic per incidències o consultes al servei tècnic i comercial.

Per gestionar el manteniment l'Ajuntament fa servir el software Otobo, es valorarà que el sistema propietari per gestionar el manteniment de l'adjudicatari s'integri amb el sistema de l'Ajuntament (Otobo) amb l'objectiu d'agilitzar les peticions de servei i incidències, evitant errors i maximitzant l'eficàcia i eficiència del servei.

6.3.1. Incidències crítiques i temps de resposta i resolució

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:
 - Temps de resposta màxima: 1 hora. (imperatiu)
 - Temps de resolució màxima: 3 hores. (imperatiu)

- Incidències no crítiques:
 - Temps de resposta màxima: 2 hores. (imperatiu)
 - Temps de resolució màxima: 6 hores (imperatiu)
- Qualsevol petició de requeriment de servei:
 - Temps de resposta màxima: 2 hores. (imperatiu)
 - Temps de resolució màxima: 1 dia hàbil. (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 de la corporació municipal 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 8:00 a 24:00 hores, excepte circumstàncies excepcionals així valorades.

L'empresa haurà d'establir al menys un procediment per a la comunicació d'incidències al seu Centre de Servei a l'Usuari, 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.

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

6.3.2. Penalitzacions per incompliment dels SLA

Incidències crítiques

S'aplicarà una penalització % del total de facturació si es produeixen 1 o més incompliments dels SLA mínims per incidències crítiques i incompliments de d'execució de requeriment de servei. Aquesta penalització serà superior a mida que es produeixi un augment dels incompliments.

Incompliments SLA mínims en un mes	% penalització facturació
De >=1 a <2	20%
De >=2 a <4	40%
De >=4 a <6	60%
De >=6	100%

El comptatge d'incidència no resolta serà contada per resolució dins del termini d'hores requerides, en el cas de les incidències crítiques són 3h. Per tant en el cas de produir-se una incidència crítica resolta passades 7h des de la comunicació equivaldrà a dos incompliments (> 3 hores primer incompliment, > 6 hores segon incompliment).

En el cas de superar-se 3 penalitzacions es podrà procedir a la suspensió del contracte per incompliment de servei.

Incidències no crítiques

S'aplicarà una penalització % del total de facturació si es produeixen 1 o més incompliments dels SLA mínims per incidències no crítiques. Aquesta penalització serà superior a mida que es produeixi un augment dels incompliments.

Incompliments SLA mínims en un mes	% penalització facturació
De ≥ 1 a < 2	10%
De ≥ 2 a < 4	20%
De ≥ 4 a < 6	30%
De ≥ 6 a < 8	40%
De ≥ 8 a < 10	50%
≥ 10	100%

El comptatge d'incidència no resolta serà comptada per resolució dins del termini d'hores requerides, en el cas de les incidències no crítiques són 6 hores. Per tant en el cas de produir-se una incidència no crítica resolta passats 19 hores des de la comunicació equivaldrà a tres incompliments (> 6 hores primer incompliment, > 12 hores segon incompliment, > 18 hores tercer incompliment).

En el cas de superar-se 3 penalitzacions es podrà procedir a la resolució del contracte per incompliment de servei.

Els imports de les penalitzacions que es puguin imposar, prèvia incoació de l'expedient corresponent en el que es donarà audiència a l'interessat, es faran efectius mitjançant la seva deducció a les factures que s'emetin, d'acord amb a l'art. 194.2 de la LCSP.

6.4. 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 copia 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 l'Ajuntament, 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 evitat 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 l'Ajuntament 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. Metodologia i documentació

La metodologia sobre la que es basarà l'execució del projecte serà la Metodologia de Planificació i Desenvolupament de Sistemes d'Informació (METRICA) desenvolupada per la Subdirecció General de Coordinació Informàtica del Ministeri d'Administracions Públiques.

El projecte haurà d'estar documentat en totes les fases seguint la metodologia esmentada, d'acord amb les normes de documentació de projectes que estableix l'Ajuntament del Prat de Llobregat.

L'Ajuntament del Prat de Llobregat es reserva la decisió final sobre canvis o adaptacions en la metodologia o documentació a utilitzar en el projecte si les necessitats del mateix o de l'entorn així ho requereixen.

7. LLOC

Les reunions i entrevistes necessàries per al desenvolupament del projecte es realitzaran en les dependències de l'Ajuntament del Prat de Llobregat.

8. PROPIETAT DE LES DADES

Les dades tractades amb aquest contracte són propietat exclusiva de l'Ajuntament del Prat de Llobregat.

El Prat de Llobregat