

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DEL PROGRAMARI MOODLE COM A SERVEI

1.	PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS	2
1.1	Objecte del concurs	2
1.2	Termini del contracte i pròrroques.....	2
1.3	Objectius del servei.....	2
1.4	Descripció del servei	2
1.4.1	Acords de Nivell de Servei	3
1.5	Condicions d'execució	4
1.5.1	Horaris i cobertures.....	4
1.5.2	Nivells i àmbits de seguretat	4

1. PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

1.1 Objecte del concurs

L'objecte d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques és definir els termes, l'abast i altres condicions tècniques que han de regir les tasques adreçades al servei del programari moodle.

1.2 Termini del contracte i pròrrogues

La data d'inici del contracte serà des de la signatura del contracte.

Aquest contracte serà prorrogable, sempre que les dues parts hi estiguin d'acord i la durada màxima d'aquesta prorroga serà de 12 mesos.

1.3 Objectius del servei

L'objectiu del servei és oferir:

- Allotjament de l'aplicació
- Cursos màxims il·limitats
- Backup diari
- Ample de banda mínim: 1Gb
- Emmagatzematge mínim: 250GB
- Domini propi
- Personalització
- Videoconferència
- Manteniment i actualitzacions anuals

I també: una bossa de 100 hores/any (facturables mensualment segons el seu consum) per tal de tenir el suport necessari per tal de dur a terme configuracions, personalitzacions, etc que s'escaiguin.

1.4 Descripció del servei

El servei consisteix en un SaaS del programari Moodle. La plataforma haurà de donar servei a uns 350 usuaris.

Les característiques del servei son les següents:

- Allotjament de l'aplicació
- Cursos màxims il·limitats

- Backup diari
- Ample de banda mínim: 1Gb
- Emmagatzematge mínim: 250GB
- Domini propi
- Personalització
- Videoconferència
- Manteniment i actualitzacions anuals

Una bossa de 100 hores/any (facturables mensualment segons el seu consum) per tal de tenir el suport necessari per tal de dur a terme configuracions, personalitzacions, etc que s'escaiguin.

1.4.1 Acords de Nivell de Servei

Els Acords de Nivell de Servei entre el departament i el proveïdor serviran per controlar el correcte desenvolupament del servei, i estaran basats en els següents paràmetres:

	PARÀMETRES	NIVELLS
Gestió d'actuacions correctives	Temps màxim de resolució per al 90% dels problemes segons la prioritat establerta	Baixa - Moderada < 5 dies laborables Urgent < 2 dies laborables Molt urgent < 1 dia laborable Servei aturat < 5 hores en jornada laboral
	% màxim de problemes reoberts en 48h	10%

Les prioritats són les següents:

- *Servei Aturat* : Problemes que cal resoldre immediatament perquè no permeten el funcionament de l'aplicació en la seva totalitat. El client no pot fer cap acció fins que es resolgui el problema. El nivell crític es considera molt elevat.
- *Molt urgent*: Problemes que, per la seva tipologia, no permeten el funcionament correcte de l'aplicació. Es poden fer algunes accions, però no acabar el tràmit en la seva totalitat. El nivell crític es considera elevat.
- *Urgent*: Problemes que afecten a pocs clients o a un únic mòdul de l'aplicació. Es pot solucionar momentàniament el problema per altres vies. El nivell crític es considera alt.

- Baixa - Moderada: Problemes que per la seva tipologia o dates en què es produeixen no són molt crítics o no afecten greument al funcionament correcte de les aplicacions

1.5 Condicions d'execució

1.5.1 Horaris i cobertures

Nivell de Cobertura:

- *El servei haurà d'estar cobert entre les 07:30 i les 18:00 hores.*

En situació d'incidències de prioritat alta, es garantirà una cobertura continuada fins a la resolució de la incidència.

Així mateix, es garantirà la cobertura del servei en els períodes de vacances (estiu, Setmana Santa i Nadal).

1.5.2 Nivells i àmbits de seguretat

L'empresa adjudicatària es compromet a prendre totes les mesures tècniques i organitzatives al seu abast per garantir l'objectiu de seguretat de la informació, que es basa en els tres principis següents:

- **La confidencialitat de la informació**, assegurant que només hi accedeixen les persones que han estat autoritzades a fer-ho.
- **La integritat de la informació**, assegurant que la informació i els mètodes que la processen són exactes i complets.
- **La disponibilitat d'aquesta informació**, assegurant que els usuaris autoritzats tenen accés a aquestes dades i aplicacions quan ho necessitin.

Igualment, es compromet a prendre les mesures que preveu la normativa en vigor en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal.

L'empresa adjudicatària es compromet a no accedir a aquelles dades a les quals tingui accés per raó de la tasca que té encomanada.

Sempre que calgui manipular dades es treballarà amb dades de proves, simulades o fictícies. Un cop acabat el desenvolupament o prova, s'esborraran totes les dades manipulades, tant si són fictícies com reals.

En cas que sigui necessari accedir a les dades reals, l'empresa i els seus treballadors es comprometen a mantenir la confidencialitat respecte a la informació coneguda, a no alterar-ne el contingut i a no revelar, comunicar ni posar a disposició de tercers, per cap mitjà, escrit, electrònic, verbal o per qualsevol altre procediment, cap d'aquestes dades o part d'elles o la informació que s'hagi pogut extreure.

L'accés a aquestes dades reals haurà de ser autoritzat pel responsable del fitxer o pel responsable de seguretat de l'INCASÒL.

L'empresa adjudicatària es compromet a facilitar tota la informació necessària per realitzar les auditories periòdiques que dugui a terme l'INCASÒL, així com a aportar els coneixements i informacions que tinguin a fi de millorar els aspectes relacionats amb la seguretat i la protecció de dades de caràcter personal.

L'empresa adjudicatària informarà al comitè de seguiment de les mesures organitzatives i tècniques que ha pres per assegurar la confidencialitat, integritat i disponibilitat de la informació i les dades de caràcter personal propietat de l'INCASÒL.