

**CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ALLOTJAMENT DEL SERVIDOR WEB PEL GRAN
TEATRE DEL LICEU**

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Barcelona a 15 d'abril de 2025

1. OBJECTIU

La Fundació del Gran Teatre del Liceu (FGTL) disposa d'un web corporatiu on s'exposa la informació relativa a l'entitat i a la seva activitat. El lloc web precisa, per al seu manteniment, del servei d'un proveïdor web que allotgi el servidor, mantingui els certificats web i proporcioni un servei de CDN (content distributed network) que inclogui també la gestió del DNS.

2. ESPECIFICACIONS DEL SERVEI

Amb aquesta contractació es pretén disposar d'un allotjament extern dels serveis web en un entorn tècnic adequat per garantir l'accés continuat dels usuaris a la informació continguda en els webs, les quals han d'estar accessibles a tothora tots els dies 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, la gestió del DNS, la gestió dels certificats i la provisió d'un servei de catxé distribuïda que permeti garantir la continuïtat del servei web de FGTL en tot moment i des de qualsevol lloc del món.

El servei a contractar, doncs, consta de 3 parts:

- Allotjament del servidor
- Manteniment de certificats
- CDN, content delivery network amb serveis de seguretat (WAF, DDoS, etc.)

Actualment, la FGTL disposa de les següents webs, que es troben confeccionades principalment amb el sistema gestor de continguts Drupal. El manteniment del Drupal i els continguts és objecte d'un altre contracte. El que inclou la present contractació és l'allotjament del servidor i el manteniment i suport tècnic del mateix. Aquests són els tres webs de què disposem actualment, tot i que se'n podrien afegir més dins d'aquest mateix contracte sempre que poguessin conviure tècnicament en el mateix servidor amb les característiques detallades en aquest plec:

- <https://www.liceubarcelona.cat>
- <https://www.tenorvinas.com>
- <https://lagataperduda.com>

El contracte inclou també l'aprovisionament i manteniment dels certificats web necessaris. És precís renovar anualment el certificat SSL de tipus wildcard validat per domini per liceubarcelona.cat. A més a més, la FGTL és titular d'uns 30 dominis públics que permeten la seva presència a internet i que cal gestionar i allotjar en un servidor DNS, i pels quals el CDN ha de proporcionar els certificats gratuïts corresponents a temps per tal que els webs sempre en tinguin.

El tercer servei dins del contracte és el servei Cloudflare Pro, que és un servei CDN (content distributed network) que permet garantir la continuïtat del servei web de FGTL en tot moment i des de qualsevol lloc del món, a més de protecció contra amenaces.

2.1. Especificacions de l'allotjament del servidor

La solució proposada s'allotjarà al núvol dins dels servidors del proveïdor. Per tant, la gestió integral de la solució serà responsabilitat de l'adjudicatari, que haurà de vetllar per la continuïtat i la bona prestació dels serveis allotjats, realitzant les tasques que sigui necessàries de monitorització, seguretat i control. Per una gestió òptima dels serveis d'allotjament i de gestió de dominis actuals, i amb previsió de creixement en un futur proper, es requereix un servidor virtual amb la capacitat d'ampliació de recursos, clusteritzat i amb la garantia d'assignació de recursos. Es a dir, que aquests no es comparteixen i que no es troben en un hardware infradimensionat. No es pot basar en un servidor VPS tradicional.

El servei ha de complir les següents característiques mínimes:

- 4 vCores CPU.
- CPU física de tipus AMD EPYC Milan
- 16GB RAM.
- Disc dur de 200 GB de tipus NVMe amb 10k IOPS assignats
- Sistema operatiu Linux Ubuntu Server.
- Transferència de 12TB anuals.
- Ample de banda de 25 Gbps
- Disponibilitat garantida del hosting d'un 99,97% del temps.
- Ubicació física a la Unió Europea.
- Accés total root per SSH.
- Adreça IPv4 fixa.
- El servei ha d'estar actiu 24x7 tots els dies de l'any
- Comunicació d'incidències 24x7 tots els dies de l'any
- L'adjudicatari ha d'estar disponible via web i telèfon per resolució d'incidències urgents tots els dies de l'any 24 hores al dia i 7 dies a la setmana. Les incidències no crítiques i la resposta a peticions, incloses les millores, s'atendran en horari laboral de dilluns a divendres amb el calendari laboral de la ciutat de Barcelona.
- Serveis que el proveïdor ha d'instal·lar i mantenir al servidor:
 - PHP 8.1.6 o superior amb les extensions pro, xml, gd, ssl, json, curl i mbstring
 - MySQL 5.7.8 o superior
 - Apache 2.4.7 o superior

- Redis

L'adjudicatari es farà càrrec, sense cost addicional, de la migració dels webs dels proveïdors actuals cap al nou proveïdor, si fos el cas. Totes les possibles despeses de transferència, renovació de certificats o d'altres seran assumides per l'adjudicatari fins la data de caducitat del certificat actual, garantint la continuïtat del servei del certificat i el servei DNS.

L'adjudicatari haurà d'assumir les noves webs que la FGTL 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 que puguin ser 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.

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

L'adjudicatari haurà de garantir el control d'accés als servidors, dades i documentació tècnica només i exclusivament al personal autoritzat. 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 de FGTL. L'accés estarà protegit per MFA des del servei CDN.

L'adjudicatari haurà de garantir la comunicació fàcil i àgil dels webs de FGTL amb la plataforma de venda d'entrades (actualment Koobin), amb Google Analytics i amb tots els altres enllaços necessaris per a les webs.

Tant el servidor com els sistemes de backup i disaster recovery estaran tots allotjats dins de la Unió Europea i complint la normativa europea de protecció de dades personals.

L'adjudicatari es compromet a complir amb els requeriments de seguretat que es deriven de la normativa aplicable i el Reglament General de Protecció de Dades.

L'adjudicatari es compromet a fer el manteniment del sistema operatiu i dels serveis necessaris pel bon funcionament de Drupal (php, mysql...).

Per tal de garantir el funcionament òptim del sistema, l'adjudicatari es compromet a fer tant el manteniment proactiu com el manteniment reactiu del servidor (actualitzacions, revisions de seguretat,...). El sistema ha d'estar a l'última versió de parxijat estable recomanada pels fabricants de hardware i software. Es pactarà sempre amb FGTL el moment en el que es facin les actualitzacions que puguin provocar una afectació en el servei.

L'adjudicatari es compromet a fer còpies de seguretat de les diferents webs. I verificar-ne l'estat i testear-ne la restauració periòdicament.

Monitorització

El proveïdor serà responsable de la seguretat i el rendiment dels webs, amb aquest objectiu es realitzarà una monitorització complerta a tots els nivells possibles. El proveïdor contactarà amb FGTL de manera proactiva proposant millores o canvis quan detecti la necessitat a rel de la seva monitorització.

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. Amb aquest objectiu, es faran snapshots o rèpliques cada 5 minuts en un CPD en una zona alternativa a la del servidor de producció, i es faran també backups complets estàtics que es realitzaran amb una periodicitat no superior a 24 hores, mitjançant un sistema que garanteixi un impacte mínim en l'activitat del sistema. Aquest backup complet estàtic tindrà protecció antiransomware, una retenció de 60 dies, i s'emmagatzemarà en una zona diferent de la del servidor i de la de les rèpliques dinàmiques. Quan ens referim a zones diferents, volem dir que els 3 CPDs (el del servidor de producció, el de les rèpliques i el del backup estàtic antiransomware) estaran en ubicacions tan distants que no puguin veure's afectats per una mateixa catàstrofe com tall massiu d'energia o inundació o terratrèmol.

Es valorarà que tots tres CPD (el del servidor de producció, el de les rèpliques i el del backup estàtic antiransomware) consumeixin energia 100% renovable.

La sol·licitud de restauració d'algun element de la còpia de seguretat per part de la FGTL tindrà un temps màxim de recuperació de 2 hores, a comptar des de la comunicació de la sol·licitud mitjançant els canals pactats.

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 l'indicat en el present document sobre la ubicació a la Unió Europea de les dades de caràcter personal i a les mesures de seguretat exigibles legalment.

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 més antic de 2 hores i un temps fins a la recuperació de tots els serveis no superior a 1 hora.

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

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 es compromet a adequar-los de forma permanent a les necessitats d'accés i rendiment que permeti garantir un ús àgil i eficient dels serveis.

La xarxa de connexió a internet dels centres de dades on estan allotjats producció, repliques i backup, han de ser independents i no global per un proveïdor de data centers. Es a dir, que si cau la sortida a internet d'uns dels centres la resta no es veurà afectada, perquè cada centre de dades tindrà una sortida independent des de cada regió i no li afectaran les caigudes d'una regió concreta.

Migració de serveis

La migració dels serveis actuals serà executada pel proveïdor com a projecte claus en mà, això vol dir que l'execució del projecte i la coordinació amb l'anterior proveïdor, amb l'equip d'edició dels webs de FGTL i l'equip de la posta en marxa de tot l'equipament i configuracions necessàries es farà sense cap cost addicional per a FGTL.

El proveïdor haurà de planificar amb els tècnics de IT de FGTL el pla de migració, garantint sempre la continuïtat del servei.

2.2. Especificacions del servei d'emissió i manteniment de certificats

L'adjudicatari assumirà 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. En concret, cal renovar per períodes anuals i entregar a la FGTL el fitxer del certificat SSL de tipus wildcard validat per domini per liceubarcelona.cat.

A més a més, l'adjudicatari proporcionarà els certificats per la trentena de dominis de que disposa la FGTL. Aquests altres certificats estaran inclosos en el servei de CDN sense cost addicional.

2.3. Especificacions del servei de CDN

Un servei CDN (content delivery network), o xarxa d'entrega de continguts, és un grup de servidors distribuïts en diferents punts geogràfics que emmagatzemen contingut en caché, permetent la càrrega ràpida de pàgines web, al mateix temps que incrementa la disponibilitat del web, la

redundància del web, ajuda a distribuir la càrrega del servidor quan hi ha una punta en la demanda i ajuda a protegir els llocs webs de diferents tipus d'amenaques, com atacs maliciosos fins a denegació de servei. És per totes aquestes raons que la FGTL ja té configurat un servei CDN de l'empresa Cloudflare. Es desitja contractar el mateix servei Cloudflare Pro que garanteixi com a mínim tots aquests punts.

El servei de Cloudflare Pro ha estat configurat en específic per a les nostres necessitats i dependències. Es tal que així, que ens proporciona seguretat específica, WAF (Web Application Firewall), gestió de l'accés a certes parts dels webs que estan protegides i, a més, s'encarrega d'emmagatzemar un dels webs de manera estàtica. També ens proporciona securització de les comunicacions entre certes aplicacions internes i l'accés des d'Internet als servidors de la manera més segura i fiable. Fer canvis en aquest servei implicaria un projecte de configuració addicional de varies setmanes de durada que no està dins de l'abast d'aquest plec per tal de no encarir el servei de posada en marxa.

Es per tot l'esmentat que és necessari continuar amb el mateix servei de Cloudflare Pro, proporcionant una gestió global des del mateix entorn sense necessitat de contractar i supervisar eines addicionals.

2.4. Especificacions generals del contracte

El termini màxim d'execució de la posada en marxa dels serveis objecte d'aquest plec, entès com el temps entre la data de signatura de contracte i la data de posada en marxa de tots els serveis per part de l'adjudicatari, no ha de ser superior a un mes des de la formalització del contracte.

L'adjudicatari detallarà les tasques i el cronograma per a la migració a la memòria.

Les comunicacions, les formacions, els materials i la documentació estaran redactats en llengua catalana o castellana.

L'adjudicatari informarà a FGTL de com haurà de contactar amb el servei de suport, que atendrà les incidències tècniques per part dels interlocutors autoritzats sense cost addicional. Aquest suport tècnic incorporarà les millores i actualitzacions del servidor sense preu addicional.

S'emprarà el català o castellà en totes les comunicacions amb la FGTL derivades de l'execució de l'objecte del present contracte.

Documentació

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

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 a FGTL, que durant el termini d'execució, mantindrà reunions periòdiques amb el responsable assignat per part de FGTL, amb la finalitat d'analitzar el desenvolupament de les tasques, qualitat de la prestació, coordinació, unificació de criteris i resolució de qüestions administratives

L'adjudicatari disposarà d'un centre de suport per a aquest contracte, al que es podran dirigir els responsables del contracte de FGTL. El mitjà de comunicació ha de ser com a mínim d'un telèfon d'atenció i un correu electrònic específic.

Garantia

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

Manteniments i suport

L'adjudicatari es veurà obligat a garantir la disponibilitat dels webs de FGTL durant la durada del contracte.

Els serveis de suport, manteniment i evolució s'han de prestar durant la totalitat de vida del contracte incloses les pròrroques. L'adjudicatari facilitarà una adreça de correu electrònic i un telèfon per incidències o consultes al servei tècnic i comercial.

El servei ha d'estar actiu 24x7 tots els dies de l'any, pel que FGTL ha de poder obrir casos d'incidències 24x7 tots els dies de l'any.

FGTL rebrà suport tècnic 24 hores al dia i 7 dies a la setmana via web i telèfon per resoldre incidències urgents. Les incidències no crítiques i la resposta a peticions, incloses les millores, s'atendran en horari laboral de dilluns a divendres amb el calendari laboral de la ciutat de Barcelona.

Modificacions i millores en les webs

Totes les modificacions i millores requerides per FGTL, de manera proactiva per l'adjudicatari o que siguin necessàries per seguretat o canvis tecnològics en les diferents serveis de hosting, CDN i certificats, estaran incloses en aquest contracte sense cost addicional, amb l'objectiu de donar resposta a les necessitats i sota petició expressa de FGTL.

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.

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

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 planificat i acordat. 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% en qualsevol horari

Incompliment MOLT GREU quan es doni un dels següents casos:

- Disponibilitat inferior al 98% en qualsevol horari

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 dels serveis afectats tan 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 resolent aspectes i necessitats funcionals i adaptacions tècniques sobre l'ús i configuració i parametrització dels serveis.

L'empresa haurà d'establir un procediment per a la comunicació d'incidències al seu centre de suport, que serà com a mínim via telefònica i per correu electrònic.

Caldrà que l'adjudicatari designi un responsable tècnic del sistema de manteniment integral i resolució d'incidències amb l'objectiu de fer el seguiment integral de les incidències que es reportin. Cal que l'adjudicatari proveeixi de les eines necessàries que permetin a FGTL el seguiment actualitzat de l'estat d'aquestes (registre incidència, temps de resposta i resolució i estat de les mateixes).

A efectes dels Acords de Nivell del Servei (ANS o 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.

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. És a dir, que els clients poden seguir consultant el web i els gestors de contingut poden seguir editant-lo.
- Incidència Crítica: es tracta d'incidències que afecten la normal prestació del servei originant un tall servei o una latència tan alta que és equivalent a un tall de servei

CRITERI	ANS SOL-LICITAT	PENALITZACIÓ PER INCOMPLIMENT
Realitzar actuacions a producció que afectin a la disponibilitat i capacitat del servei sense el vist i plau previ de FGTL	No aplica	Penalització lleu
Temps màxim de resposta d'una incidència o petició no crítica	Màxim un dia natural laborable (24 hores), considerant els dies laborables de la ciutat de Barcelona	Penalització lleu
Temps màxim de resposta d'una incidència o petició crítica	Màxim 1 hora	Penalització lleu
Temps màxim de resolució en cas d'una incidència no crítica	Màxim 4 dies naturals, considerant els dies laborables de la ciutat de Barcelona	Penalització greu
Temps màxim de resolució en cas d'una incidència crítica	Màxim 1 dia natural, considerant tots els dies de l'any, inclosos els festius	Penalització greu

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

El licitador lliurarà de forma trimestral un informe de seguiment del serveis i compliment de ANS. Els aspectes a incloure com a mínim en els informes mensuals són:

- 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
- % de resolució d'incidències durant el període dins de termini màxim de resolució segons prioritat

Portabilitat i devolució del servei

Les opcions d'allotjament a contractar, tant de DNS com Web, han de considerar-se obertes a la portabilitat a la finalització del contracte, garantint la disponibilitat de les webs 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 a FGTL en el format que es determini, generalment com còpies de seguretat de les carpetes dels webs i arxius de configuració, de manera que la FGTL 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 15 dies naturals, garantint en la transició la integritat de la informació, configuració i parametrització del servei i sense cap cost addicional.

La FGTL 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, etc.
- La modificació unilateral per l'adjudicatari de les condicions del servei.
- Incidències reiterades vers la capacitat, disponibilitat, rendiment de la solució.
- Revocació de qualsevol 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.

3. HABILITACIONS I ADSCRIPCIÓ DE MITJANS

HABILITACIONS: Degut a les característiques del servei, el proveïdor haurà de disposar de les següents habilitacions tècniques i acreditar-ho mitjançant l'aportació del certificat corresponent:

- Certificat ISO 27001
- Certificació Cloudflare ASDP (Authorized Service Delivery Partners)

ADSCRIPCIÓ DE MITJANS: El proveïdor haurà d'adscriure al contracte com a mínim un (1) professional que pugui acreditar experiència en altres projectes similars en els següents àmbits de coneixement:

- Experiència d'haver participat com a mínim en dos projectes de hosting de webs Drupal amb la capa de Cloudflare Pro

4. CONFIDENCIALITAT DE LA INFORMACIÓ I PROTECCIÓ I TRACTAMENT DE DADES PERSONALS

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 FGTL, 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'amenaces o atacs per elements externs o interns.

L'empresa adjudicatària es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a FGTL 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.

En el cas que la prestació dels serveis, suposi la necessitat d'accés a dades de caràcter personal, el contractista, com a encarregat del tractament, queda obligat a garantir el compliment de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals i el Reglament (UE) 2016/679 General de Protecció de Dades, així com qualsevol altra normativa vigent nacional i europea en matèria de Protecció de Dades de Caràcter Personal. Així mateix, l'adjudicatari s'obliga a no revelar ni difondre dades relatives als tractaments de dades personals titularitat del LICEU o gestionades per aquesta entitat. L'adjudicatari es compromet a complir els requeriments en matèria de Seguretat de la Informació del LICEU en l'elaboració dels productes i serveis que li proporcioni.

L'adjudicatari respondrà de totes les infraccions en que podria incórrer en el cas que destini les dades personals a una altra finalitat, les comuniqui a un tercer no autoritzat, o en general, les utilitzi de forma irregular, així mateix quan no adopti les mesures corresponents per l'emmagatzematge i custòdia dels mateixos. A tal efecte, s'obliga a indemnitzar al Gran Teatre del Liceu, per qualsevol dels perjudicis que sofreixi directament o per tota reclamació, acció o procediment, que porti la seva causa per incompliment o compliment defectuós per part de l'adjudicatari del dispostat tant en el contracte com en la normativa reguladora de la protecció de dades de caràcter personal.

El contractista únicament tractarà les dades de caràcter personal als que pugui tenir accés conforme a les instruccions del Gran Teatre del Liceu i no els aplicarà o utilitzarà amb una finalitat diferent a l'objecte del contracte.

L'empresa caldrà que adopti les mesures tècniques i organitzatives necessàries que garanteixin la seguretat de les dades de caràcter personal i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, atès que els elements tecnològics objecte del contracte hi seran exposats així com l'acció humana.

Les anteriors obligacions i altres obligacions addicionals en matèria de protecció de dades personals hauran de regular-se mitjançant la signatura d'un contracte de tractament de dades entre el Gran Teatre del Liceu i el contractista.