



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL
SERVEI DE GESTIÓ DE NOMS DE DOMINI I SERVEI DE DNS DE
L'AJUNTAMENT DE SANT FELIU DE LLOBREGAT**

ÍNDEX

1.	INTRODUCCIÓ	2
2.	OBJECTE DEL CONTRACTE	2
3.	ABAST	2
3.1.	TRASLLAT DEL SERVEI DE DNS	2
3.2.	RENOVACIÓ DELS REGISTRES DE NOMS DE DOMINI	3
3.3.	SERVEI DE DNS	3
3.4.	SUPORT TÈCNIC I MANTENIMENT	3
3.5.	ALTA DE NOUS REGISTRES DE NOMS DE DOMINI	4
3.6.	ENTITAT REGISTRADORA	4
4.	HORARI DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS	5
5.	ACORD DE NIVELL DE SERVEI	5
5.1.	TEMPS DE RESPOSTA I RESOLUCIÓ	6
5.2.	DISPONIBILITAT	7
6.	SUPERVISIÓ, CONTROL I SEGUIMENT	7
6.1.	REUNIONS DE COORDINACIÓ, CONTROL I SEGUIMENT	8
6.2.	ESTRUCTURA DE RESPONSABILITATS	9
7.	MODEL DE COST	10
	ANNEX	12

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA I ADMINISTRACIÓ OBERTA	REFERÈNCIA PACC2021000095
Codi Segur de Verificació: f66d7404-060d-4bc0-8e96-3aaa0c72d2f5 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2025_5822981 Data d'impressió: 04/07/2025 13:46:23 Pàgina 2 de 12		
SIGNATURES 1.- Manuel Pedro Gonzalez Maya (TCAT), 09/04/2025 12:05		



1. INTRODUCCIÓ

L'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat fa ús de múltiples noms de domini per mantenir la presència en Internet amb els diferents sistemes d'informació, portals, i aplicacions web municipals.

Amb l'objectiu d'assegurar la renovació periòdica del registre dels noms de domini de l'Ajuntament, i realitzar la gestió i administració dels serveis de DNS, es planteja disposar d'un servei integral que s'encarregui d'aquestes funcions.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la prestació del servei de gestió de noms de domini i servei de DNS.

3. ABAST

Formen part de l'abast de la present contractació els següents serveis i activitats:

- Trasl·lat del Servei de DNS
- Renovació dels registres de noms de domini
- Servei de DNS
- Suport tècnic i manteniment
- Alta de nous registres de noms de domini

3.1. TRASLLAT DEL SERVEI DE DNS

L'adjudicatari s'encarregarà de la direcció i execució del projecte de trasllat del Servei de DNS des de la infraestructura actual cap a la nova infraestructura proveïda, planificant acuradament les tasques del procés de migració del servei en coordinació amb el proveïdor actual i l'equip tècnic de l'Ajuntament.

El trasllat del Servei de DNS s'haurà de portar a terme seguint les millors pràctiques per aquest tipus d'operacions, vetllant per l'assegurament de la qualitat i mitigant els riscos per garantir la continuïtat del servei sense disrupcions.

El termini màxim per portar a terme el trasllat del Servei de DNS i la seva posada en marxa efectiva serà de 2 setmanes a comptar des de la data de formalització del contracte.



Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat

3.2. RENOVACIÓ DELS REGISTRES DE NOMS DE DOMINI

L'adjudicatari vetllarà per la continuïtat dels registres de noms de domini de l'Ajuntament, realitzant els tràmits de renovació amb una entitat registradora abans de la seva caducitat. Aquesta renovació es farà per una durada d'1 any i només per aquells noms de domini que expirin dins el període de vigència del contracte.

Les despeses que s'hagin d'abonar a l'entitat registradora estaran incloses dins el preu del contracte.

A l'ANNEX d'aquest document es troba la relació dels noms de domini actuals de l'Ajuntament que formen part de l'abast inicial de la contractació.

3.3. SERVEI DE DNS

Es prestarà el Servei de DNS primari i secundari per tots els noms de domini actuals de l'Ajuntament i, addicionalment, pels nous dominis que l'Ajuntament registri al llarg de la vigència del contracte.

Per la prestació del Servei de DNS, l'adjudicatari proveirà les infraestructures de maquinari i programari necessàries i s'encarregarà de la seva gestió i administració integrals. Per garantir la màxima disponibilitat, la infraestructura de maquinari utilitzada pel DNS secundari serà diferent a la utilitzada pel DNS primari, i ambdues infraestructures estaran ubicades en llocs diferents, de manera que no hi hagi cap element comú que pugui ocasionar la caiguda total del Servei de DNS.

El servei inclourà una eina d'administració centralitzada que faciliti la gestió dels registres DNS dels diferents dominis, i que permeti l'autonomia de l'equip tècnic de l'Ajuntament per realitzar canvis puntuals quan sigui necessari.

3.4. SUPORT TÈCNIC I MANTENIMENT

Es prestarà el servei de suport tècnic i manteniment, que inclourà els següents subserveis, activitats i funcions:

- Suport Tècnic
 - Atenció d'incidències, peticions i consultes sobre els serveis prestats
 - Resolució de consultes
- Manteniment Correctiu
 - Resolució d'incidències que afectin al normal funcionament del Servei de DNS
- Manteniment Evolutiu
 - Resolució de peticions de canvi de configuració dels registres DNS i altres canvis relacionats amb els noms de domini i el servei DNS



Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat

El servei de suport tècnic i manteniment es prestarà preferentment en remot, només presencialment quan les actuacions a portar a terme ho requereixin, i inclourà la mà d'obra, desplaçaments, dietes i qualsevol altre despesa derivada de la prestació.

3.5. ALTA DE NOUS REGISTRES DE NOMS DE DOMINI

L'adjudicatari registrarà a nom de l'Ajuntament, per una durada d'1 any, els nous dominis d'Internet que es determinin al llarg del contracte. Els tipus de domini que es preveu demanar són els següents:

- Domini .org
- Domini .cat
- Domini .com
- Domini .net
- Domini .es
- Domini .eu

Les despeses que s'hagin d'abonar a l'entitat registradora estaran incloses dins el preu del contracte.

3.6. ENTITAT REGISTRADORA

Actualment el registre de tots els dominis d'Internet de l'Ajuntament estan centralitzats en una única entitat registradora.

Per tal de simplificar i optimitzar la gestió i administració dels noms de domini, és un requeriment mantenir aquesta centralització.

El licitador podrà proposar el traspàs dels dominis a una altre entitat registradora sempre i quan doni compliment a les següents condicions:

- Es justifiqui que el canvi aporta algun benefici per al servei
- Es mantingui la centralització de tots els dominis en una única entitat registradora
- S'inclogui a la proposta, i dins la Part Fixa de les prestacions, tant l'execució i coordinació de les tasques del procés de traspàs a la nova entitat registradora, com el cost o taxes que siguin necessàries abonar a les entitats registradores per fer efectiu el traspàs



4. HORARI DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS

L'horari mínim per la prestació dels serveis serà el següent, en funció del servei:

Horari Suport Tècnic i Manteniment Evolutiu
De 9:00 a 15:00 de dilluns a divendres laborables

Horari Servei de DNS i Manteniment Correctiu
Ininterromput tots els dies de l'any, en modalitat 24x7

Es valorarà l'ampliació de l'horari mínim de Suport Tècnic i Manteniment Evolutiu per donar cobertura parcial o total a la finestra de 8:00 a 18:00 de dilluns a divendres laborables.

Per les actuacions de canvi que impliquin una aturada planificada dels serveis TIC o un risc d'afectació en el seu normal funcionament, per minimitzar l'impacte es podrà demanar la seva execució en **horari extraordinari**, a partir de les 20:00 de dilluns a divendres laborables.

Els dies laborables seran els definits pel calendari oficial de la ciutat de Sant Feliu de Llobregat.

5. ACORD DE NIVELL DE SERVEI

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

- Temps de resposta dels serveis de Suport Tècnic i Manteniment
- Temps de resolució dels serveis de Suport Tècnic i Manteniment
- Disponibilitat del Servei de DNS

El licitador inclourà a la seva proposta els seus compromisos per aquestes mètriques, que compliran amb els mínims demanats i seran objecte de valoració.

Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat

5.1. TEMPS DE RESPOSTA I RESOLUCIÓ

Es defineixen quatre nivells de prioritat dels casos amb els següents objectius de compliment mínims pels temps de resposta i temps de resolució:

Servei	Prioritat	Temps de resposta		Temps de resolució	
		Condicció	Objectiu	Condicció	Objectiu
Suport Tècnic / Manteniment Correctiu	Molt Alta	<= 1h	95%	<= 4h	95%
	Alta	<= 2h	90%	<= 8h	90%
	Mitja	<= 4h	85%	<= 16h	85%
	Baixa	<= 12h	80%	<= 48h	80%

Es defineix com a **Temps de resposta** el temps transcorregut des de la notificació de la incidència, petició o consulta pels canals establerts, o l'aparició de l'alerta al sistema de monitorització, fins que el prestador del servei inicia les accions específiques per resoldre el cas, incloent l'anàlisi i avaluació preliminar del mateix i la comunicació a l'Ajuntament d'un compromís de temps de resolució.

Es defineix com a **Temps de resolució** el temps transcorregut des de la notificació de la incidència, petició o consulta pels canals establerts, o l'aparició de l'alerta al sistema de monitorització, fins que el cas queda resolt o bé fins que s'habiliten els mecanismes per anular temporalment l'impacte en els serveis.

Els temps transcorreguts es consideren dins la finestra de servei que correspongui, per tant, per la seva mesura es comptabilitzarà només el temps transcorregut dins la franja horària de prestació de servei. Tanmateix, per la seva mesura no es tindran en compte les aturades de servei planificades, ni el temps d'espera per les actuacions d'altres proveïdors de serveis o altres actors que intervinguin en la resolució del cas.

La resposta a les incidències ha de ser l'adequada per garantir en primer lloc una ràpida recuperació del servei o element afectat, i en segon lloc, la resolució permanent del problema que ha causat la incidència.

Com a norma general, els casos es classificaran en les següents prioritats en funció de les particularitats de cadascú:

- **Prioritat Molt Alta**

S'aplicarà als casos que comportin algun dels següents escenaris:

- Impacte molt greu en el normal funcionament dels serveis TIC
- Tall de serveis al ciutadà
- Afectació a la seguretat física dels sistemes centrals
- Incidència de seguretat, risc de seguretat de la informació
- Situació d'emergència
- Afectació a processos crítics de l'organització



- **Prioritat Alta**

S'aplicarà als casos que comportin algun dels següents escenaris:

- Impacte greu en el normal funcionament dels serveis TIC
- Reducció de la qualitat o temps de resposta dels serveis TIC al ciutadà
- Impacte en el normal desenvolupament de les activitats en punts d'Atenció Ciutadana
- Afectació a processos importants de l'organització
- Afectació a un conjunt d'usuaris, impossibilitant totalment el desenvolupament de les seves feines

- **Prioritat Mitja**

S'aplicarà als casos que comportin algun dels següents escenaris:

- Impacte lleu en el normal funcionament dels serveis TIC
- Reducció de la qualitat o temps de resposta dels serveis TIC d'ús intern
- Afectació a processos generals de l'organització
- Afectació a un usuari, impossibilitant totalment el desenvolupament de la seva feina

- **Prioritat Baixa**

S'aplicarà als casos no inclosos en cap de les prioritats superiors.

Excepcionalment, i en cas de conflicte en la classificació, la prioritat dels casos la determinarà l'Ajuntament atenent altres criteris de criticitat, urgència i impacte en l'organització i els serveis oferts als ciutadans.

5.2. DISPONIBILITAT

L'objectiu de compliment mínim per la disponibilitat del Servei de DNS serà el següent:

Servei	Disponibilitat
DNS	99,5%

La **disponibilitat** d'un servei TIC es mesurarà en base anual i és el rati del temps en què funciona amb normalitat dividit pel temps del període.

6. SUPERVISIÓ, CONTROL I SEGUIMENT

El control i seguiment de la prestació dels serveis requeriran de la comunicació i coordinació fluides entre les persones responsables assignades per l'empresa adjudicatària i l'equip tècnic de l'Ajuntament.



6.1. REUNIONS DE COORDINACIÓ, CONTROL I SEGUIMENT

Per tractar el seguiment dels serveis i garantir la seva correcta prestació, s'establirà un pla de comunicació formal basat en reunions de coordinació, control i seguiment.

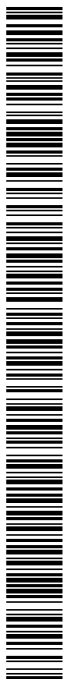
Les reunions s'organitzaran amb la periodicitat que es determini de mutu acord, sempre aplicant les millors pràctiques de control eficaç i de gestió eficient, i tenint en compte la dimensió i complexitat dels serveis.

L'empresa adjudicatària elaborarà els documents de control i seguiment indicats a continuació, que seran presentats i exposats a les corresponents reunions:

- **Informe d'execució de projecte de trasllat del Servei de DNS**
Amb la periodicitat que es determini, aquest informe tractarà els aspectes operatius de l'execució del projecte:
 - Situació del projecte, planificació general i prioritització d'activitats
 - Valoració dels aspectes més rellevants del projecte:
 - Planificació i desviacions
 - Abast i desviacions
 - Cost i desviacions
 - Riscos i accions de mitigació
 - Assegurament de la qualitat
 - Gestió de canvis
 - Gestió de comunicacions
 - Coordinació amb els diferents actors
- **Informe de prestació dels serveis**
Amb la periodicitat que es determini, aquest informe tractarà els aspectes més globals de la prestació dels serveis:
 - Anàlisi quantitatiu i qualitatiu de l'activitat del període i esforç dedicat i evolució
 - Anàlisi quantitatiu i qualitatiu de l'acompliment de l'ANS del període i evolució
 - Anàlisi de la situació del servei i evolució
 - Revisió de les incidències més rellevants del període i afectació als serveis
 - Propostes d'accions de millora
 - Presa de decisions

Adicionalment, l'empresa adjudicatària elaborarà els informes específics i la documentació associada que l'equip tècnic de l'Ajuntament pugui demanar pel correcte control i seguiment del contracte, com poden ser informes específics pel seguiment del projecte, informes d'incidències que hagin provocat un tall de servei greu, informes d'activitats especials, etc..

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA I ADMINISTRACIÓ OBERTA	REFERÈNCIA PACC2021000095
Codi Segur de Verificació: f66d7404-060d-4bc0-8e96-3aaa0c72d2f5 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2025_5822981 Data d'impressió: 04/07/2025 13:46:23 Pàgina 9 de 12		
SIGNATURES 1.- Manuel Pedro Gonzalez Maya (TCAT), 09/04/2025 12:05		



Per les reunions que es portin a terme, l'empresa adjudicatària elaborarà una acta de reunió que lliurarà a les persones interlocutores de l'Ajuntament en un termini màxim de dos dies hàbils des de la data de celebració. L'Ajuntament disposarà de tres dies hàbils, comptats des del lliurament de l'acta, per a la seva validació o per comunicar les correccions que estimi necessàries.

El format i contingut dels informes, actes i altres documents lliurats hauran de ser validats per l'equip tècnic de l'Ajuntament, i s'adaptaran al llarg del contracte a les necessitats de cada moment.

6.2. ESTRUCTURA DE RESPONSABILITATS

L'empresa adjudicatària assignarà al contracte la següent estructura de responsabilitats mínima:

- **Responsable de Serveis**

La persona responsable de serveis serà l'única persona referent encarregada de les següents funcions:

- Garantir l'atenció als responsables de l'Ajuntament
- Donar visibilitat global de la prestació dels serveis
- Assegurar la qualitat dels serveis en tots els seus àmbits
- Vetllar activament per l'assoliment dels acords de nivell de servei
- Garantir la correcta capacitat operativa i dimensionament de l'equip de treball assignat al contracte, així com la seva organització i coordinació
- Realitzar el seguiment i control dels recursos assignats al contracte, els costos i l'esforç dedicat
- Elaborar informes de situació i evolució dels serveis amb les anàlisis quantitatives i qualitatives

- **Cap de Projecte**

La persona designada com a Cap de Projecte serà l'encarregada de les funcions habituals per aquest perfil professional:

- Gestionar i controlar els recursos assignats al projecte de trasllat del Servei de DNS
- Elaborar els plans de projecte atenent l'abast, costos, calendari i horari, recursos, tasques, riscos i altres factors que puguin incidir en el projecte
- Gestionar els canvis, riscos i comunicacions
- Assegurar la qualitat dins l'àmbit del projecte
- Elaborar informes de situació i evolució del projecte amb les anàlisis de les desviacions
- Coordinar l'execució de tasques amb altres proveïdors involucrats quan sigui necessari

Per la seva part, l'Ajuntament designarà una persona responsable del contracte amb les funcions de direcció, comprovació i vigilància de la prestació dels serveis. Per determinats àmbits tècnics, aquestes funcions podran ser delegades a altres membres de l'equip tècnic de l'Ajuntament.



Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat

7. MODEL DE COST

Les prestacions que formen part de l'abast s'agrupen en dos parts, cadascuna de les quals rep un tractament diferent per la imputació del cost de les prestacions:

- **Part Fixa**

La Part Fixa de les prestacions engloba les següents prestacions, que tenen un cost fix per cobrir tota la durada del contracte:

- Trasllet del Servei de DNS
- Servei de DNS
- Suport Tècnic
- Manteniment Correctiu

- **Part Variable**

La Part Variable de les prestacions engloba les següents prestacions, que tenen un cost variable condicionat a les necessitats reals que s'identifiquin al llarg del contracte, i regulat per preus unitaris aplicables a les prestacions executades:

- Manteniment Evolutiu
- Renovació dels registres de noms de domini
- Alta de nous registres de noms de domini

Els preus unitaris concrets que s'engloben a la part variable són els següents:

PU1: Domini .org Renovació del registre d'un domini existent o alta d'un nou, per una durada d'1 any

PU2: Domini .cat Renovació del registre d'un domini existent o alta d'un nou, per una durada d'1 any

PU3: Domini .com Renovació del registre d'un domini existent o alta d'un nou, per una durada d'1 any

PU4: Domini .net Renovació del registre d'un domini existent o alta d'un nou, per una durada d'1 any

PU5: Domini .es Renovació del registre d'un domini existent o alta d'un nou, per una durada d'1 any

PU6: Domini .eu Renovació del registre d'un domini existent o alta d'un nou, per una durada d'1 any

PU7: Domini .xxx Renovació del registre d'un domini existent o alta d'un nou, per una durada d'1 any

PU8: Dedicació tècnic especialista, horari general Inclou 1 hora de dedicació, dins l'horari general, d'un tècnic especialista en l'administració del Servei DNS per la resolució de peticions de canvi emmarcades dins el Manteniment Evolutiu

PU9: Dedicació tècnic especialista, horari extraordinari Inclou 1 hora de dedicació, en horari extraordinari, d'un tècnic especialista en l'administració del Servei DNS per la resolució de peticions de canvi emmarcades dins el Manteniment Evolutiu

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA I ADMINISTRACIÓ OBERTA	REFERÈNCIA PACC2021000095
Codi Segur de Verificació: f66d7404-060d-4bc0-8e96-3aaa0c72d2f5 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082114_2025_5822981 Data d'impressió: 04/07/2025 13:46:23 Pàgina 11 de 12		
SIGNATURES 1.- Manuel Pedro Gonzalez Maya (TCAT), 09/04/2025 12:05		



Manuel González Maya
Cap del Departament de Sistemes d'Informació



ANNEX

La relació de dominis de l'Ajuntament que formen part de l'abast inicial del contracte és la següent:

Nom de domini
bimrocket.org
brain4it.org
cancalders-lasalut.cat
ciutatdelesroses.cat
consultasoterrament.cat
debotigues.cat
debotigues.com
esantfeliu.net
e-santfeliu.net
esantfeliu.org
e-santfeliu.org
gdmatrix.org
radiosantfeliu.cat
santfeliu.cat
santfeliu.edu.es
santfeliu.es
santfeliu.eu
santfeliu.gob.es
santfeliu.net
santfeliu.org
santfeliu.xxx
santfeliudellobregat.cat
santfeliudellobregat.es
sfl.cat
soterrament.cat
votasoterrament.cat

Document electrònic verificable a <http://www.santfeliu.cat/sde>



f66d7404-060d-4bc0-8e96-3aaa0c72d2f5