

PLECS DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE GESTIÓ DE DOMINIS D'INTERNET, MANTENIMENT, ALLOTJAMENT EXTERN (HOSTING) DELS WEBS I ALTRES SERVEIS ONLINE DEL DEPARTAMENT DE TURISME DE L'AJUNTAMENT DE TORTOSA.

1. Objecte del contracte.

Constitueix l'objecte del present plec del condicions tècniques la contractació del servei de gestió de dominis d'internet, manteniment, allotjament extern (hosting) dels webs i altres serveis online del departament de Turisme de l'Ajuntament de Tortosa.

L'objecte comprèn el servei de gestió de dominis d'internet «tortosaturisme.cat» i «turismetortosa.com», el manteniment i allotjament extern (hosting) dels webs del departament de Turisme, així com l'allotjament web d'altres continguts online del departament. A més a més, inclourà el servei de manteniment del web així com possibles millores que es puguin introduir, la gestió dels dominis i la provisió de diferents serveis «on line» de pagament.

2. Objectius específics del servei.

Actualment el departament de Turisme de l'Ajuntament de Tortosa disposa de les webs:

Tortosa Turisme (www.tortosaturisme.cat) i Agenda web Tortosa (agenda.tortosaturisme.cat), així com allotjament web d'altres continguts online del departament de Turisme. La web tortosaturisme.cat està programada en WordPress i el connector (*plug-in*) Visual Composer mentre l'Agenda web ho està en WordPress i el connector (*plug-in*) Elementor.

Amb aquesta contractació es pretén disposar d'un maquinari i un entorn tècnic adequat per garantir l'esmentat accés continuat dels usuaris a la informació continguda en els webs, les quals han d'estar accessibles els 365 de l'any. Aquest maquinari i 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 el servei de manteniment de les webs així com possibles millores que es puguin introduir, la gestió dels dominis i la provisió de diferents serveis online de pagament necessaris per a l'exercici de les funcions del departament de Turisme.

3. Característiques del servei

Amb caràcter enunciatiu i no limitat, les característiques del servei són les següents:

- Migració dels continguts als nous servidors des del servei allotjament web actual
- Migració i renovació dels dominis des de l'anterior proveïdor
- Els hostings han de disposar d'una IP ubicada a l'Estat Espanyol.
- Els servidors han d'estar ubicats dins la Unió Europea.

Monitorització:

- Monitorització dels recursos del servidor: memòria, ús de la cpu, etc.
- Monitorització dels serveis i aplicacions instal·lades en el servidor.
- Monitorització de l'ús i rendiment de les bbdd.
- Control de connexions internes.
- Control de qualitat del servei de forma externa.
- Gestió d'alertes accessible pel personal de l'Ajuntament.

- Quadres de comandament amb els resultats de la monitorització.

Gestió dels servidors:

- Definició de l'assignació de tasques i la responsabilitat de la gestió.
- Compliment amb la normativa de l'Esquema nacional de Seguridad (ENS).
- Compliment amb la normativa de la LOPD i GPRD.
- Generació de documentació interna de l'estat dels serveis.
- Establiment de SLAs que garanteixin l'estabilitat dels serveis.
- Allotjament dels webs del departament de turisme així com altres serveis i continguts que així ho requereixin, tant per part dels tècnics de l'ajuntament de Tortosa com els d'altres proveïdors.

Gestió de dominis

Registre de nous dominis, mantenint el nombre total de dominis

Renovació de dominis actuals tortosaturisme.cat i turismetortosa.com

Cancel·lació de dominis

Configuració i renovació del servei de DNS

Gestió de trasllats de dominis

Gestió de les dades associades als dominis

Creació i gestió de subdominis

Manteniment webs

La web www.tortosaturisme.cat funciona en l'entorn Wordpress i Visual Composer. Per la seva banda la web agenda.tortosa.cat ho fa en entorn Wordpress i Elementor.

Actualització semestral de seguretat de Wordpress

Actualització de pluggins existents

Monitorització 24h

Backup automàtic diari a un altre servidor dedicat

Comprovació Seguretat web

Recuperació de desastres

Suport avançat de tiquets

Traspàs de millores efectuades a la plataforma de forma semestral

Suport telefònic

Desplaçaments per reunions, mínim 1 semestral

Borsa de 24 hores per a modificació i inserció de millors en la web, instal·lació de plugins, etc

Correccions d'errades

Creació de 3 nous mòduls de Visual Composer per any

Configuració dels webs i accés a Google Analytics

Allotjament extern (hosting)

Característiques mínimes del servidor:

- Sistema Linux
- Intel Xeon D-1520 4C/8T-2,4GHz/2,7GHz
- 64GB DDr4 ECC 2133 MHz
- SoftRaid 2x2TB
- 500 Mbps ample de banda

- Tràfic il·limitat
- vRack: 10 Mbps
- Comptes de correu il·limitades i accés a webmail
- 75 gb d'allotjament
- 50 subdominis
- Gestió DNS
- SSL Let's encrypt
- Filtre antispam
- Antivirus
- Antimalware
- Protecció Ddos
- 25 comptes FTP
- 10 bases de dades MySQL
- Connectivitat una 1 GB
- Soport 24x7 mitjançant tickets i atenció telefònica.

L'adjudicatari facilitarà les següents claus

- Accés gestor de continguts i gestió de rols
- Accés panell control web
- Accés ftp

Serveis web

S'inclouran mínim les següents subscripcions:

- Subscripció perfil org basic Wikiloc de Tortosa Turisme
- 2 subscripcions Office 365 plan estàndard
- Api google maps (en cas que sigui necessari el pagament d'una tarifa).
- Altres subscripcions o plugíns de pagament que es consideren rellevants per al funcionament del web o el servei del Departament de Turisme.
- El preu d'aquestes serveis serà exclusivament el preu de venda de la subscripció del proveïdor propietari.
- L'alta d'aquests serveis no computarà en la borsa d'hores de manteniment del servei.

4. Condicions per la prestació dels serveis

Al marge de les obligacions previstes en el plec de clàusules administratives, l'adjudicatari dels serveis es compromet a complir les següents condicions per tal de garantir la correcta cobertura dels serveis, segons les directrius marcades per aquest Plec:

- Mantenir la confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pot conèixer en virtut del present contracte.
- Complir el termini d'execució total del contracte i dels terminis parcials fixats en cada actuació.
- Dedicar o adscriure els mitjans materials i personals suficients per a la correcta execució del contracte i concretament, que serà degudament contractat d'acord amb la normativa laboral vigent. Així mateix, l'adjudicatari haurà de complir amb totes les obligacions tributàries i amb la Seguretat Social.
- L'adjudicatari haurà de tenir tot el material necessari per duu a terme totes i cadascuna de les actuacions objecte d'aquest plec.

4.1 Organització operativa del servei.

El compliment del servei serà objecte de monitorització permanent per part dels interlocutors designats pel departament de Turisme de l'Ajuntament de Tortosa.

La proposta inclourà els Acords de Nivell de Servei (SLA- Service Level Agreements).

Els SLA/s mínims que s'hauran d'establir seran:

- En cas de mal funcionament o «no funcionament» del servei contractat, el proveïdor garanteix resposta dins de les 2h següents a la comunicació de la incidència i la solució en un màxim de 24 hores.
- Tota petició de suport traslladada al proveïdor (i que no impliqui un error dels tractats en el primer punt) ha de ser contestada en les 24 hores següents.
- Al final de cada any, entregar una memòria dels serveis proporcionats, així com la relació d'incidències obertes i resoltes, mesures correctores i propostes de millora del servei.

Evolutiu

Pel que fa a l'evolució funcional de la solució, tant per que la solució tant per que la solució incorpora noves funcionalitats com per canvis legislatius, l'empresa adjudicatària realitzarà actualitzacions periòdiques de la solució durant la vigència del contracte de manteniment. Aquestes actualitzacions hauran de complir:

- Les dates i condicions d'actualització seran amb el departament de Turisme de l'Ajuntament de Tortosa.
- Assessorament per mail i/o telèfon en el procés d'actualització de noves versions.

4.2 Acord de nivells de servei

4.2.1 Acord de Nivell de Servei -ANS- (Service Level Agreement -SLA-)

L'acord de nivell de servei (o SLA) es basa en indicadors del nivell de servei que permeten quantificar de manera objectiva determinats aspectes del servei prestat. Els adjudicataris dels diferents Lots es regiran pels següents acords de nivell de servei.

4.2.2 Incidències

Es defineixen les incidències com tota aquella interacció amb els sistemes i serveis objecte dels contractes que requereixi la intervenció de qualsevol dels adjudicataris dels diferents serveis que es defineixen en el present plec (o de tots ells).

4.2.2.1 Classificació d'incidències

Totes les incidències rebudes pels serveis objecte dels diferents contractes, hauran d'estar reflectides pel sistema informàtic encarregat de la gestió de les interaccions (si no ho estan, el tècnic, o qui rebí la interacció, haurà d'introduir-les en el sistema). Aquestes incidències es classifiquen d'acord a la seva prioritat en:

A) Prioritat alta

- A. 1 Poden afectar al rendiment disponibilitat, integritat, accessibilitat, confidencialitat, traçabilitat, seguretat o autenticitat de les pàgines web.
- A. 2 Poden tenir algunes conseqüències sobre la reputació de l'Ajuntament i serveis implicats.

B) Prioritat normal

- b. 1 El problema no impedeix el funcionament dels entorns dels webs.

C) Prioritat baixa

- c. 1 La resta.

En qualsevol cas, el departament responsable del respectiu web podrà establir la prioritat d'una incidència atenent als criteris que estimi oportuns, normalment provocat per la gravetat de la mateixa, la seva repercussió o abast.

Per evitar l'efecte d'inanició d'incidències (que una incidència mai sigui atesa perquè sempre hi hagin incidències de major prioritat), quan una incidència no hagi sigut atesa en tres vegades el temps establert en el

SLA, la seva prioritat pujarà automàticament al següent nivell d'urgència. Les incidències de prioritat baixa que no hagin estat ateses en 10 dies, pujaran a prioritat normal.

De cara a la definició dels acords de nivells de servei exposats en aquesta apartat, es considera:

□ **Temps de resolució:** Temps comprès entre que s'introdueix la incidència en el sistema informàtic fins que es tanca. Es comptabilitzarà dins de l'horari de servei definit.

4.2.3 Nivells de servei

El serveis objecte del contracte hauran de complir els següents acords de nivell de servei per aquelles incidències que entrin dintre del seu àmbit de competències.

El temps màxim de resolució d'incidències per a cada prioritat serà:

Prioritat	Temps màxims de resolució d'incidències
Alta	Al següent dia natural
Normal	2 dies naturals
Baixa	3 dies naturals

El temps de resolució es computarà dins de l'àmbit de competència de l'adjudicatari, no imputant-se-li retards que no li corresponguin i que tramitarà com incidències associades a la inicial.

L'adjudicatari comunicarà la resolució de la incidència al moment d'efectuar-se

4.2.4 Incompliments

Quan en el període d'un mes natural s'observin desviacions en el temps de resolució de les incidències superiors a un 50% en les de prioritat "Alta" o superiors a un 60% en les de prioritat "Normal" o superiors en un 70% de les de prioritat "Baixa", es considerarà un incompliment.

Als efectes de càlcul dels % de desviació, aquests s'obtindran comptant, per cada prioritat, l'excés acumulat en la resolució de cada incidència sobre el total de temps de resolució d'incidències per aquella prioritat.

Qualsevol incompliment del compromís de l'adjudicatari podrà provocar l'aplicació de penalitzacions econòmiques i, en darrera instància, la resolució del contracte. En el cas que s'acumulin tres incompliments consecutius dels descrits en el present apartat, serà motiu suficient per a procedir a la resolució del contracte.

5. Supervisió dels serveis

La coordinació tecnològica serà responsabilitat del departament de Turisme amb la implicació del departament d'informàtica, si s'escau..

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 l'Ajuntament de Tortosa, que durant el termini d'execució, realitzarà les següents tasques:

- Assumirà la màxima responsabilitat en nom de l'empresa adjudicatària.
- Mantindrà reunions periòdiques amb el responsable assignat per part de l'Ajuntament de Tortosa, amb la finalitat d'analitzar el desenvolupament de les tasques, qualitat de la prestació, coordinació, unificació de criteris i resolució de qüestions administratives.

Tortosa (Terres de l'Ebre), a data de la signatura electrònica

Oriol Segarra i Sáez

Director de Turisme

ANNEX I

Relació de webs en règim de hosting disposades actualment pel departament de Turisme.

Turisme

- www.tortosaturisme.cat

- agenda.tortosa.cat