

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER AL SERVEI D'ALLOTJAMENT EXTERN (HOSTING) DEL CONSELL COMARCAL DE LA GARROTXA I DEL CONSORCI D'ACCIÓ SOCIAL DE LA GARROTXA (CASG)

1. Objecte del contracte

L'objecte d'aquest plec de condicions tècniques és la definició dels requeriments per a la prestació de servei destinat a l'allotjament web del Consell Comarcal de la Garrotxa i del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa (CASG), en les condicions que s'estableixen en el present document.

2. Objectius específics del servei

Per a la prestació del servei s'estableixen els objectius específics següents:

1. Servei d'allotjament

Solució integral d'infraestructura virtualitzada per a l'allotjament extern de les plataformes web del Consell Comarcal de la Garrotxa i del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa (CASG), en un centre de procés de dades (CPD) propietat de l'adjudicatari i especialitzat en la prestació de serveis d'allotjament.

2. Tasques d'inici del servei

Tasques referides a les actuacions i les activitats relacionades amb la migració i configuració per a procedir a la càrrega inicial de dades que permetin l'inici del servei i la seva explotació diària.

3. Condicions d'execució

3.1. Condicions generals d'execució del servei

La solució proposada s'allotjarà al núvol (Internet) dins dels servidors del proveïdor, per tant la gestió integral de la solució serà responsabilitat del adjudicatari, que haurà de vetllar per la continuïtat i la bona prestació del serveis allotjats, realitzant les tasques que siguin necessàries de monitorització, seguretat i control.

Aquest servei objecte del contracte haurà d'incloure sense cost adicional totes les llicències de les aplicacions principals i auxiliars que siguin 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 contractista assumeix l'obligació de respectar la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

3.2. Condicions específiques d'execució del servei d'allotjament

Les característiques mínimes de la infraestructura que haurà d'allotjar el conjunt de webs són:

LOT 1 – ALLOTJAMENT CONSELL COMARCAL DE LA GARROTXA

Les especificacions mínimes que cal complir són les que es descriuen a continuació:

Servidor Privat Virtual (VPS) com a mínim amb:

- 4 vCPU
- 10GB RAM
- 250 GB espai
- Còpies de seguretat incremental diària i una de completa cada setmana
- Discos full NVMe
- Llicències per a mínim 10 hostings independents
- VPS administrat linux
- Certificat wildcard amb validació d'organització per garrotxa.cat

- IP espanyola, dades protegides per RGPD
- Seguretat web - 2FA, permisos accés a BBDD, restriccions entrada per país IP, escaneig contra programari maliciós, Firewall WAF per filtrar i bloquejar accessos sospitosos

LOT 2 – ALLOTJAMENT CONSORCI D'ACCIÓ SOCIAL DE LA GARROTXA (CASG)

Les especificacions mínimes que cal complir són les que es descriuen a continuació

Dos allotjaments separats:

Per allotjar la web casg.cat:

- 10 GB espai SSD
- 500 GB de transferència
- Compatible amb Wordpress, PHP
- Certificat SSL (Let's encrypt o similar)
- Còpies diàries i autorecuperables
- Sistema de resolució d'incidències 24/7 amb temps resposta màxima d'1 hora per incidència crítica (no es pot prestar el servei) i de 5 hores per la resta.

Per allotjar la web entitatsgarrotxa.cat:

- 5 GB espai SSD
- 100 GB de transferència
- Compatible amb Wordpress, PHP
- Certificat SSL (Let's encrypt o similar)
- Còpies diàries i autorecuperables
- Sistema de resolució d'incidències 24/7 amb temps resposta màxima d'1 hora per incidència crítica (no es pot prestar el servei) i de 5 hores per la resta.

3.3. Tasques d'inici del servei

La migració dels serveis actuals haurà de ser executada per al proveïdor com a projecte clau 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 pel Consell Comarcal de la Garrotxa i pel Consorci d'Acció Social de la Garrotxa (CASG).

El proveïdor haurà de planificar amb els tècnics del Servei de Sistemes d'Informació el pla de migració, garantint sempre la continuïtat del servei.

La data en la que el servei haurà d'estar en funcionament pel Consell Comarcal de la Garrotxa és el dia 1 d'octubre del 2026.

La data en la que el servei haurà d'estar en funcionament pel Consorci d'Acció Social de la Garrotxa (CASG) és el dia 1 d'octubre del 2026.

3.4. Tasques de finalització del servei

En finalitzar el contracte, per qualsevol causa, el contractista haurà de lliurar al Consell Comarcal de la Garrotxa totes les dades, fitxers, bases de dades, configuracions i qualsevol altre actiu digital allotjat als seus servidors, **en formats estàndard i oberts (p. ex. SQL, CSV, XML, ZIP), sense cap cost addicional per a l'ens.**

El contractista mantindrà el servei plenament operatiu durant un període de transició mínim de tres mesos a comptar des de la notificació de finalització del contracte, per tal de garantir la continuïtat del servei i facilitar la migració a un nou proveïdor. Durant aquest període, el contractista haurà de col·laborar activament amb l'Administració o amb el nou proveïdor designat.

El contractista no podrà retenir, bloquejar ni limitar l'accés a les dades de l'ens en cap circumstància, ni tan sols en cas de disputa econòmica o resolució anticipada del contracte. Totes les dades allotjades són propietat exclusiva del Consell Comarcal de la Garrotxa i del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa (CASG), i el contractista no en podrà fer cap ús, cessió ni tractament més enllà de l'estrictament necessari per a la prestació del servei contractat.

Un cop verificat el lliurament complet i correcte de les dades per part de l'Administració, el contractista haurà d'eliminar de manera segura i certificada totes les còpies de les dades de l'Administració dels seus sistemes, en un termini màxim de trenta dies, i haurà d'acreditar-ho documentalment.

El contractista haurà de lliurar, en el moment de la finalització del contracte, tots els accessos, credencials, claus SSH, certificats digitals i qualsevol altra informació necessària per a la gestió autònoma dels sistemes per part de l'ens o del nou proveïdor.

3.5. Nivells de servei (SLA)

3.5.1. Disponibilitat mínima garantida

Lot	Disponibilitat mínima
Lot 1 (Consell Comarcal)	99,5% mensual
Lot 2 (CASG)	99,0% mensual

Les finestres de manteniment programat no computaran com a temps d'indisponibilitat, sempre que s'hagin comunicat amb un mínim de 48 hores d'antelació.

3.5.2. Temps de resposta davant incidències

Gravetat	Definició	Temps de resposta	Temps de resolució
Crítica	Servei completament inaccessible	30 minuts	4 hores
Alta	Degradació severa del servei	2 hores	8 hores
Mitjana	Funcionalitat parcial afectada	4 hores	24 hores
Baixa	Incidència menor sense impacte	8 hores	72 hores

3.5.3. Penalitzacions per incompliment

Disponibilitat mensual	Penalització sobre la factura anual
Entre 99,0% i 99,5%	5%
Entre 98,0% i 99,0%	10%
Entre 95,0% i 98,0%	20%
Per sota del 95,0%	30%

3.6. Propietat de la informació

Totes les dades, fitxers, continguts, bases de dades, configuracions i qualsevol altre actiu digital allotjat als servidors del proveïdor en el marc d'aquest contracte són propietat exclusiva del Consell Comarcal de la Garrotxa i del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa (CASG), respectivament. El proveïdor no adquireix cap dret sobre aquests actius per raó de la prestació del servei.

El proveïdor queda expressament prohibit de:

- Accedir a les dades de l'ens més enllà del que sigui estrictament necessari per a la prestació del servei.
- Cedir, vendre, llicenciar o transferir les dades a tercers per cap motiu.
- Utilitzar les dades amb finalitats pròpies, comercials o estadístiques.
- Retenir les dades com a garantia de pagament o per qualsevol altra causa.

El proveïdor haurà de declarar, abans de la formalització del contracte, la ubicació física dels servidors on s'allotjaran les dades, que hauran d'estar situats en territori de la Unió Europea. Qualsevol canvi d'ubicació durant la vigència del contracte haurà de ser comunicat i autoritzat prèviament per l'Administració, d'acord amb l'art. 122.2.c) i d) LCSP.