

SECRETARIA GENERAL

Expedient: 2026/10128

Assumpte: CONTRACTACIÓ SERVEIS DE GESTIÓ DE DOMINIS D'INTERNET, SERVEIS DNS, ALLOTJAMENT WEB (HOSTING) I SERVEIS ASSOCIATS

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE SERVEIS DE GESTIÓ DE DOMINIS D'INTERNET, SERVEIS DNS, ALLOTJAMENT WEB (HOSTING) I SERVEIS ASSOCIATS.

1. Objecte i àmbit del contracte

L'objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques és definir les característiques tècniques mínimes que han de complir els serveis de gestió integral dels dominis d'Internet, serveis DNS autoritatius, allotjament web (Hosting), gestió de certificats digitals SSL/TLS de les webs allotjades, còpies de seguretat i suport tècnic dels portals web municipals de l'Ajuntament de Calonge i Sant Antoni, així com qualsevol altre element necessari per garantir el correcte funcionament dels serveis web municipals.

El contracte inclou igualment els treballs de migració inicial dels serveis existents, la seva explotació durant tota la vigència del contracte i les actuacions necessàries per garantir la disponibilitat, seguretat, continuïtat i correcte funcionament dels serveis objecte del contracte.

L'empresa adjudicatària haurà de prestar tots els serveis necessaris per garantir el correcte funcionament de la infraestructura web municipal, la gestió integral de la infraestructura d'allotjament web i dels serveis associats dels dominis titularitat de l'Ajuntament de Calonge i Sant Antoni.

Els serveis es prestaran sobre la infraestructura tecnològica de l'empresa adjudicatària, la qual haurà de garantir la disponibilitat, seguretat, rendiment i continuïtat dels serveis durant tota la vigència del contracte.

L'Ajuntament podrà incorporar durant la vigència del contracte nous dominis, subdominis, portals web o certificats digitals que siguin necessaris per al desenvolupament dels serveis municipals, sempre que aquestes incorporacions no alterin substancialment l'objecte del contracte ni el seu import.

Com a mínim el servei inclourà:

- Allotjament dels portals web municipals.
- Gestió dels dominis d'Internet, incloent la renovació dels dominis.
- Gestió dels serveis DNS autoritatius per un mínim de 3 Name Servers.
- Emissió, instal·lació i renovació dels certificats SSL/TLS de les webs allotjades.
- Còpies de seguretat dels portals web i de les seves bases de dades.
- Migració inicial dels serveis des del proveïdor actual.
- Suport tècnic durant tota la vigència del contracte.
- Assessorament tècnic en relació amb la infraestructura objecte del contracte.

L'adjudicatari assumirà la gestió integral dels serveis contractats, actuant com a interlocutor tècnic davant qualsevol incidència relacionada amb els mateixos.

La infraestructura haurà de disposar dels recursos de processament, memòria, emmagatzematge i connectivitat suficients per allotjar els serveis inclosos a l'Annex I, mantenir-ne el rendiment ordinari i absorbir, sense cost addicional, un increment de fins al [percentatge que es determini] del volum total inicial d'emmagatzematge i trànsit.

Resten inclosos dins l'àmbit del contracte els treballs de configuració, manteniment, actualització, suport tècnic, migració, còpies de seguretat i assistència necessaris per garantir el correcte funcionament dels serveis contractats.

Queden expressament exclosos de l'objecte del contracte el desenvolupament de noves aplicacions web, el manteniment evolutiu dels gestors de continguts (CMS), la modificació del disseny o dels continguts dels portals web i qualsevol altre servei de desenvolupament de programari que no estigui directament relacionat amb la prestació dels serveis d'allotjament, gestió de dominis, DNS i certificats digitals.

2. Necessitats i finalitats del contracte

L'Ajuntament de Calonge i Sant Antoni disposa de diversos portals web corporatius i dominis d'Internet que constitueixen un dels principals canals de comunicació amb la ciutadania, les empreses i la resta d'administracions públiques.

Aquests portals allotgen informació institucional, seus electròniques, serveis telemàtics i altres continguts que han d'estar disponibles de forma continuada, segura i amb les garanties adequades de rendiment, integritat i confidencialitat.

El contracte actual de serveis d'allotjament web (Hosting), gestió de dominis, serveis DNS i certificats digitals finalitza el 30 de setembre de 2026, essent necessari tramitar una nova licitació que garanteixi la continuïtat dels serveis sense interrupcions.

La contractació d'aquests serveis té per finalitat assegurar:

- La disponibilitat permanent dels portals web municipals.
- La correcta gestió dels dominis d'Internet titularitat de l'Ajuntament.
- La gestió segura dels serveis DNS autoritatius.
- La renovació i manteniment dels certificats digitals SSL/TLS.
- La realització de còpies de seguretat que garanteixin la recuperació de la informació en cas d'incidència.
- L'assistència tècnica especialitzada davant incidències o necessitats d'evolució dels serveis.

Atès que aquests serveis requereixen infraestructures especialitzades, coneixements tècnics específics i disponibilitat permanent, resulta necessari recórrer a una empresa especialitzada que garanteixi la seva correcta prestació durant tota la vigència del contracte.

La contractació haurà de permetre, igualment, que l'Ajuntament pugui incorporar durant la vigència del contracte nous dominis, nous portals web o nous certificats digitals que puguin resultar necessaris com a conseqüència de l'evolució dels serveis municipals.

3. Inventari Inicial

Abans de l'inici del servei, l'Ajuntament facilitarà a l'empresa adjudicatària la relació dels dominis, portals web, serveis DNS, certificats digitals i qualsevol altre element necessari per a la correcta prestació del servei.

Durant la vigència del contracte aquest inventari podrà ser modificat per adaptar-se a les necessitats municipals, incorporant nous dominis, nous portals web o donant de baixa aquells serveis que deixin de ser necessaris.

L'adjudicatari haurà de mantenir permanentment actualitzat aquest inventari i posar-lo a disposició de l'Ajuntament quan sigui requerit.

L'inventari inicial dels serveis objecte del contracte s'incorpora com a **Annex I** del present Plec de Prescripcions Tècniques.

Aquest annex inclou:

- Relació dels dominis titularitat de l'Ajuntament.
- Relació dels subdominis existents.
- Relació dels portals web municipals allotjats.
- Tecnologia utilitzada per cada portal web (CMS, llenguatge de programació, versió, base de dades o altres tecnologies rellevants).
- Relació dels certificats digitals SSL/TLS existents.
- Nombre aproximat de portals web.
- Espai ocupat actual (GB).
- Nombre de bases de dades.
- Consum aproximat mensual de trànsit.
- Nombre de comptes SFTP (si n'hi ha).
- Nombre de comptes de correu electrònic (s'exclou la gestió del correu corporatiu que es pròpia de l'Ajuntament)

L'inventari té caràcter orientatiu i reflecteix la situació existent en el moment de la licitació.

4. Gestió de Dominis

L'empresa adjudicatària assumirà la gestió integral dels dominis d'Internet titularitat de l'Ajuntament de Calonge i Sant Antoni durant tota la vigència del contracte.

El servei comprendrà totes les actuacions administratives i tècniques necessàries per garantir la correcta gestió dels dominis, incloent el registre de nous dominis, la renovació dels existents, les transferències entre registradors, la modificació de dades administratives i qualsevol altra operació relacionada amb la seva gestió, com a mínim inclourà:

- Registre de nous dominis.
- Renovació periòdica dels dominis existents.
- Transferència de dominis entre registradors.
- Modificació de les dades administratives, tècniques o de facturació.
- Gestió dels contactes administratius, tècnics i de titularitat.

- Gestió dels servidors DNS associats als dominis.
- Suport tècnic en qualsevol incidència relacionada amb els dominis registrats.

El proveïdor haurà de posar a disposició de l'Ajuntament un mínim **de deu (10) bústies de correu electrònic associades als dominis allotjats**, amb suport per als protocols IMAP, POP3 i SMTP segur, accés mitjançant webmail, protecció antivirus i antispam. Aquestes bústies tindran caràcter auxiliar i estaran destinades exclusivament a necessitats tècniques dels portals web i dels serveis municipals, no constituint el servei corporatiu de correu electrònic de l'Ajuntament.

L'empresa adjudicatària serà responsable de controlar les dates de caducitat dels dominis i efectuar-ne la renovació amb la suficient antelació per evitar qualsevol interrupció del servei. Així mateix, comunicarà als serveis tècnics municipals qualsevol incidència o actuació prevista que pugui afectar la disponibilitat dels dominis.

Els dominis objecte del contracte seran sempre titularitat de l'Ajuntament de Calonge i Sant Antoni. En cap cas podran registrar-se o renovar-se a nom de l'empresa adjudicatària o de tercers, llevat que existeixi una autorització expressa de l'Ajuntament. El cost de la renovació dels dominis s'inclourà al preu ofertat anual.

L'adjudicatari facilitarà als serveis tècnics municipals tota la informació relativa als dominis gestionats, incloent-hi les dades del registrador, la data de registre, la data de renovació, la data de venciment, els contactes associats, els servidors DNS configurats i qualsevol altra informació tècnica o administrativa que sigui requerida.

Quan l'Ajuntament ho sol·liciti, l'empresa adjudicatària efectuarà les modificacions necessàries sobre els dominis gestionats, incloent-hi canvis de contactes, actualització dels servidors DNS, transferències entre registradors o qualsevol altra actuació relacionada amb la seva administració.

A la finalització del contracte, l'adjudicatari col·laborarà activament en la transferència de tots els dominis al nou proveïdor designat per l'Ajuntament, facilitant els codis d'autorització, desbloquejant els dominis quan sigui necessari i realitzant totes les actuacions tècniques i administratives que permetin efectuar el traspàs sense interrupció dels serveis.

L'empresa adjudicatària no podrà imposar cap limitació tècnica, administrativa o econòmica que dificulti la transferència dels dominis un cop finalitzat el contracte.

5. Gestió dels serveis DNS

L'empresa adjudicatària assumirà la gestió integral dels serveis DNS autoritatius dels dominis titularitat de l'Ajuntament de Calonge i Sant Antoni, garantint la correcta resolució dels noms de domini i la disponibilitat dels serveis associats.

El servei comprendrà l'administració, manteniment i actualització de les zones DNS, així com la creació, modificació i eliminació dels registres que siguin necessaris per al correcte funcionament dels diferents serveis municipals.

Com a mínim, el servei haurà de permetre la gestió dels següents tipus de registres:

- A
- AAAA

- CAA
- CNAME
- DS
- HTTPS
- MX
- TXT
- NS
- PTR
- SRV
- TLSA
- TXT

I el registres necessaris per implementar mecanismes per serveis estàndard com:

- SPF
- DKIM
- DMARC
- DNSKEY

L'empresa adjudicatària haurà d'atendre les sol·licituds de modificació dels registres DNS efectuades pels serveis tècnics municipals dins dels terminis acordats, procurant que aquestes actuacions tinguin la mínima afectació possible sobre els serveis en producció.

Els servidors DNS hauran de garantir un nivell adequat de disponibilitat, redundància i rendiment, adoptant les mesures necessàries per assegurar la continuïtat del servei davant incidències tècniques.

L'empresa adjudicatària mantindrà un registre actualitzat de la configuració de totes les zones DNS gestionades i facilitarà aquesta informació als serveis tècnics municipals sempre que sigui requerida.

En finalitzar el contracte, l'adjudicatari haurà de lliurar la configuració completa de totes les zones DNS, col·laborant amb el nou proveïdor per garantir una migració ordenada i sense interrupció dels serveis.

6. Certificats digitals SSL/TLS

L'empresa adjudicatària assumirà la gestió integral dels certificats digitals SSL/TLS necessaris per garantir les comunicacions segures dels portals web i de tots els serveis allotjats en la infraestructura d'allotjament objecte del contracte, incloent-ne la sol·licitud, emissió, instal·lació, configuració, renovació i revocació, quan sigui necessari.

Aquest servei comprendrà totes les actuacions necessàries relatives al cicle de vida dels certificats, incloent-hi la seva sol·licitud, emissió, validació, instal·lació, configuració, renovació i, si escau, revocació o substitució.

L'adjudicatari serà responsable de controlar les dates de caducitat dels certificats digitals i efectuar les renovacions amb la suficient antelació per evitar qualsevol interrupció dels serveis o l'aparició d'avisos de seguretat als usuaris.

Els certificats hauran de ser emesos per Autoritats de Certificació reconegudes pels principals navegadors web i sistemes operatius, garantint la seva compatibilitat amb els estàndards de seguretat vigents.

El servei haurà de donar suport, com a mínim, als següents tipus de certificats:

- Certificats de validació de domini (DV).
- Certificats Wildcard.
- Altres tipologies de certificats que l'Ajuntament pugui requerir durant la vigència del contracte.

Quan sigui necessari, l'empresa adjudicatària efectuarà la instal·lació dels certificats als servidors d'allotjament objecte del contracte, verificant el seu correcte funcionament i la configuració adequada dels protocols de comunicació segura.

L'empresa adjudicatària comunicarà als serveis tècnics municipals qualsevol incidència relacionada amb els certificats digitals i adoptarà les mesures necessàries per restablir el servei en el menor temps possible.

Durant la vigència del contracte, l'Ajuntament podrà sol·licitar l'emissió o la renovació de nous certificats digitals per a nous dominis o serveis municipals, sempre que aquests quedin inclosos dins l'objecte del contracte.

L'Ajuntament haurà de poder gestionar, mitjançant la plataforma de gestió proporcionada pel licitador, l'estat dels certificats digitals, les seves dates de caducitat i els dominis associats, sense perjudici que la renovació i el manteniment continuïn essent responsabilitat de l'empresa adjudicatària.

Amb la finalitat de facilitar la gestió i renovació dels certificats digitals, la infraestructura haurà de disposar d'un mecanisme automatitzat de sol·licitud, validació, emissió i renovació de certificats SSL/TLS mitjançant API, protocol ACME o tecnologia equivalent. Aquest mecanisme haurà de permetre automatitzar, sempre que sigui possible, els processos de renovació dels certificats associats als dominis allotjats, minimitzant el risc de caducitat i garantint la continuïtat dels serveis.

A la finalització del contracte, l'empresa adjudicatària facilitarà tota la informació necessària perquè l'Ajuntament o el nou proveïdor puguin continuar gestionant els certificats digitals sense interrupció del servei, lliurant, quan sigui procedent, la documentació tècnica associada i col·laborant en les tasques de migració.

7. Plataforma de Gestió de Serveis i infraestructura d'allotjament

L'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició de l'Ajuntament una plataforma web de gestió, accessible mitjançant autenticació segura, que permeti als serveis tècnics municipals administrar de forma autònoma els principals serveis objecte del contracte.

Aquesta plataforma haurà d'oferir una funcionalitat equivalent a les plataformes de gestió d'allotjament web més habituals del mercat (com ara Plesk, cPanel o similars), sense que això impliqui l'obligació d'utilitzar una solució concreta.

Com a mínim, la plataforma haurà de permetre:

- Gestionar els dominis allotjats.
- Administrar les zones DNS i els seus registres.
- Gestionar els espais web i els llocs allotjats.
- Crear, modificar i eliminar comptes FTP/SFTP.
- Gestionar les bases de dades MySQL/MariaDB o equivalents.
- Administrar usuaris i permisos d'accés.
- Gestionar els certificats digitals SSL/TLS.
- Consultar l'estat dels serveis i els recursos assignats.
- Accedir als fitxers de registre (logs) dels serveis web.
- Executar restauracions de còpies de seguretat, quan aquesta funcionalitat estigui disponible.

La plataforma haurà de disposar d'una interfície gràfica intuïtiva i accessible mitjançant navegador web, compatible amb els principals navegadors del mercat i sense requerir la instal·lació de programari específic als equips municipals.

L'Ajuntament disposarà, com a mínim, d'un perfil amb privilegis d'administració suficients per gestionar els serveis ordinaris previstos en el contracte, sense necessitat de recórrer a l'empresa adjudicatària per a les operacions habituals de manteniment i administració.

La plataforma de gestió haurà de permetre l'administració centralitzada dels dominis, dels serveis DNS, dels espais web, de les bases de dades, dels comptes FTP/SFTP, dels certificats SSL/TLS i, si escau, de les bústies de correu electrònic associades, mitjançant una interfície web tipus Plesk o equivalent.

L'adjudicatari haurà de permetre la creació i gestió dels comptes FTP/SFTP necessaris per a la publicació i manteniment dels portals web allotjats, així com la gestió de les bases de dades associades (MySQL/MariaDB o equivalents), incloent-ne la creació, modificació, còpies de seguretat, restauració i administració dels usuaris corresponents.

La infraestructura d'allotjament haurà de complir, com a mínim, els requisits següents:

- Capacitat mínima del servidor dedicat : La infraestructura haurà de disposar dels recursos de processament, memòria, emmagatzematge i connectivitat suficients per allotjar els serveis inclosos a l'Annex I - Inventari, mantenir-ne el rendiment ordinari. A continuació es descriuen les característiques mínimes:
 - ✓ 4 vCPU
 - ✓ 8 GB RAM
 - ✓ 240 GB de disc SSD NVMe (amb possibilitat d'ampliació si fos necessari)
 - ✓ CPD UE
 - ✓ WAF
 - ✓ Protecció DDoS

- ✓ Alta disponibilitat
- ✓ Monitoratge
- Suport per als protocols HTTP/2 i HTTP/3.
- Suport per als protocols TLS 1.2 i TLS 1.3.
- Redirecció automàtica de HTTP a HTTPS.
- Suport per IPv4 i IPv6.
- Compensió HTTP mitjançant GZIP o tecnologia equivalent.
- Compatibilitat amb les darreres versions estables de PHP, MariaDB/MySQL i la resta de components necessaris per a l'execució dels portals web.
- Compatibilitat amb els CMS mes coneguts com Drupal, Wordpres, Joomla.

La infraestructura d'allotjament utilitzada per a la prestació dels serveis objecte del contracte, incloent-hi els servidors, els sistemes d'emmagatzematge, les còpies de seguretat, les adreces IP públiques i la infraestructura principal de xarxa associada al servei, haurà d'estar ubicada i ser gestionada des de centres de dades situats dins del territori de la Unió Europea.

8. Seguretat i Còpies de Seguretat

L'empresa adjudicatària haurà d'adoptar les mesures tècniques i organitzatives necessàries per garantir la disponibilitat, integritat, confidencialitat i autenticitat dels serveis objecte del contracte, aplicant les bones pràctiques de seguretat i mantenint actualitzada la infraestructura d'allotjament durant tota la vigència del contracte.

Els servidors hauran de mantenir-se permanentment actualitzats amb les darreres versions estables dels sistemes operatius i dels components necessaris per al seu funcionament, aplicant les actualitzacions de seguretat immediatament des de la seva publicació, especialment quan es tracti de vulnerabilitats considerades crítiques.

Com a mínim, la infraestructura haurà d'incorporar les mesures següents:

- Comunicacions segures mitjançant protocols TLS actualitzats.
- Tallafoc de protecció dels servidors.
- Tallafoc d'aplicacions web (WAF) o mecanisme equivalent, amb capacitat per detectar i bloquejar els principals patrons d'atac contra aplicacions web.
- Sistemes de mitigació davant atacs de denegació de servei (DoS/DDoS) proporcionats pel centre de dades o per tecnologies equivalents.
- Protecció davant programari maliciós, fitxers infectats i codi potencialment maliciós.
- Monitoratge dels serveis per detectar incidències que puguin afectar la disponibilitat dels portals web.
- Registre dels principals esdeveniments del sistema i de seguretat que permetin facilitar les tasques de diagnosi davant incidències.
- Actualització periòdica dels sistemes operatius, plataformes i components de seguretat.

L'empresa adjudicatària comunicarà als serveis tècnics municipals qualsevol incidència de seguretat que pugui afectar els serveis contractats i adoptarà les mesures necessàries per restablir-ne el funcionament en el menor termini possible.

Així mateix, l'adjudicatari serà responsable de realitzar còpies de seguretat periòdiques dels portals web, les bases de dades i de les configuracions necessàries per garantir la recuperació dels serveis en cas d'incidència.

Les còpies de seguretat hauran de complir, com a mínim, les condicions següents:

- Còpia de seguretat externa amb previsió de 100 Gb
- Realització d'una còpia de seguretat diària dels portals web i les bases de dades.
- Conservació de les còpies durant un període mínim de trenta dies naturals (retenció d'1 mes).
- Emmagatzematge de les còpies en una ubicació diferent de la infraestructura principal d'allotjament.
- Verificació periòdica de la possibilitat de restauració de les còpies.
- Restauració de la informació a petició dels serveis tècnics municipals quan sigui necessari.

L'empresa adjudicatària mantindrà documentats els procediments de còpia i restauració, i col·laborarà amb els serveis tècnics municipals en qualsevol actuació relacionada amb la recuperació dels serveis davant incidències greus o pèrdua d'informació.

L'Ajuntament es reserva el dret de sol·licitar evidències de l'execució de les còpies de seguretat o de la realització de proves de restauració quan ho consideri necessari per verificar el correcte compliment de les obligacions contractuals.

9. Suport Tècnic i Nivells SLA

L'empresa adjudicatària proporcionarà un servei d'assistència tècnica especialitzada durant tota la vigència del contracte amb la finalitat de garantir el correcte funcionament dels serveis objecte del mateix i donar resposta a qualsevol incidència o necessitat relacionada amb els dominis, serveis DNS, allotjament web i certificats digitals.

El servei d'assistència haurà d'estar disponible, com a mínim, en dies laborables, mitjançant els següents canals:

- Atenció telefònica, incloent un telèfon directe de contacte en cas d'incidència crítica.
- Correu electrònic.
- Plataforma o sistema de gestió d'incidències (ticketing).

L'empresa adjudicatària designarà una persona o equip tècnic de referència que actuarà com a interlocutor habitual amb els serveis tècnics municipals.

Les incidències comunicades per l'Ajuntament es classificaran segons el seu nivell de criticitat, establint-se, com a mínim, les categories següents:

- **Crítica:** incidències que provoquin la indisponibilitat total d'un o diversos portals web, dels serveis DNS o d'altres serveis essencials. Les incidències crítiques que provoquin la indisponibilitat total dels portals, del DNS autoritatiu o de qualsevol servei essencial disposaran d'un canal d'avís operatiu les 24 hores del dia, tots els dies de l'any (24/7).

- **Alta:** incidències que afectin parcialment el funcionament dels serveis, però permetin la seva utilització.
- **Mitjana:** incidències que no impedeixin la prestació del servei però que requereixin actuacions correctives.
- **Baixa:** consultes tècniques, incidències menors o peticions de configuració i suport.

L'empresa adjudicatària garantirà els següents nivells mínims de servei:

Prioritat	Temps màxim de resposta	Temps màxim de resolució
Crítica	2 hores laborables	8 hores laborables
Alta	4 hores laborables	2 dies laborables
Mitjana	1 dia laborable	5 dies laborables
Baixa	2 dies laborables	8 dies laborables

** s'entén com a horari laborable de dilluns a divendres de 9:00 a 17:00

S'entendrà per **temps de resposta** el període comprès entre la comunicació de la incidència per part de l'Ajuntament i l'inici de les actuacions per part de l'empresa adjudicatària.

El **temps de resolució** correspon al termini màxim per restablir el funcionament normal del servei o proporcionar una solució alternativa que permeti mantenir la continuïtat del servei.

L'empresa adjudicatària mantindrà informat l'Ajuntament sobre l'estat de les incidències fins a la seva resolució, comunicant les actuacions realitzades, les causes detectades i les mesures adoptades per evitar la seva repetició quan sigui procedent.

Quan sigui necessari efectuar treballs de manteniment programat que puguin afectar la disponibilitat dels serveis, aquests s'hauran de comunicar als serveis tècnics municipals amb una antelació mínima de **48 hores**, indicant la data prevista, la durada estimada i l'afectació als serveis.

L'empresa adjudicatària garantirà una disponibilitat mínima anual dels serveis d'allotjament web i DNS del **99,90%**, excloent únicament els períodes de manteniment programat comunicats prèviament i aquelles interrupcions derivades de causes de força major.

10. Migració i reversibilitat dels serveis

L'empresa adjudicatària assumirà, sense cap cost addicional per a l'Ajuntament, totes les tasques necessàries per a la migració dels serveis existents des del proveïdor actual cap a la nova infraestructura d'allotjament.

La migració comprendrà, com a mínim, els elements següents:

- Dominis d'Internet.
- Configuració dels serveis DNS.
- Portals web.
- Bases de dades.

- Certificats digitals SSL/TLS.
- Comptes d'accés i configuracions associades als serveis contractats.
- Qualsevol altre element necessari per garantir la continuïtat dels serveis.

Abans d'iniciar els treballs, l'empresa adjudicatària elaborarà un pla de migració que definirà les actuacions previstes, el calendari d'execució, els possibles riscos i les mesures adoptades per minimitzar les interrupcions dels serveis. Aquest pla haurà de ser validat pels serveis tècnics municipals.

La migració es realitzarà procurant minimitzar l'afectació als serveis municipals, programant, sempre que sigui possible, les actuacions que comportin interrupcions fora de l'horari habitual de funcionament.

Una vegada finalitzada la migració, l'empresa adjudicatària verificarà conjuntament amb els serveis tècnics municipals el correcte funcionament dels dominis, dels serveis DNS, dels portals web, dels certificats digitals i de la resta de serveis objecte del contracte.

En finalitzar la vigència del contracte, l'empresa adjudicatària facilitarà la reversibilitat completa del servei, col·laborant amb l'Ajuntament i amb el nou proveïdor designat per garantir una transició ordenada i sense interrupcions dels serveis.

A aquests efectes, l'adjudicatari lliurarà, sense cap cost addicional, tota la informació i documentació necessària per a la migració dels serveis, incloent-hi, com a mínim:

- Fitxers dels portals web.
- Bases de dades.
- Configuració completa de les zones DNS.
- Relació dels dominis gestionats i les seves dades administratives.
- Certificats digitals vigents i la informació necessària per a la seva renovació o substitució.
- Inventari actualitzat dels serveis objecte del contracte.
- Documentació tècnica necessària per facilitar la continuïtat del servei.

Així mateix, l'empresa adjudicatària facilitarà totes les dades, claus o codis necessaris per efectuar la transferència dels dominis, inclosos els codis d'autorització (AuthCode o EPP Code), i realitzarà totes les actuacions administratives i tècniques que siguin necessàries perquè el canvi de proveïdor es pugui efectuar sense cap penalització ni interrupció dels serveis.

Finalitzat el procés de migració, l'empresa adjudicatària eliminarà dels seus sistemes tota la informació propietat de l'Ajuntament que no estigui obligada legalment a conservar, i emetrà una declaració acreditativa de la seva destrucció, garantint en tot moment la confidencialitat i la protecció de les dades tractades.

11. Protecció de Dades Personals i certificacions en matèria de seguretat

L'empresa adjudicatària haurà de complir en tot moment la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal i seguretat de la informació, així com qualsevol altra normativa que resulti d'aplicació durant la vigència del contracte.

La infraestructura utilitzada per a l'allotjament dels serveis objecte del contracte haurà de disposar de mesures de seguretat adequades a la naturalesa dels serveis prestats i estar ubicada en centres de dades situats dins de la Unió Europea.

Atesa la naturalesa dels serveis objecte del contracte i la necessitat de garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat, autenticitat i traçabilitat de la informació i dels serveis municipals allotjats, s'exigeix que la infraestructura o els serveis d'allotjament sobre els quals es presti el servei hauran de disposar d'una **certificació de conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), com a mínim de categoria MITJANA**, vigent i amb un abast que inclogui els serveis o infraestructures utilitzats per a l'execució del contracte. Així mateix, haurà de disposar de la **certificació ISO/IEC 27001** vigent, o certificació equivalent, relativa a la gestió de la seguretat de la informació.

Independentment de les certificacions de la infraestructura, **l'empresa adjudicatària haurà de garantir l'aplicació de les mesures de seguretat que li siguin exigibles en la prestació del servei** i haurà de presentar una declaració responsable en què manifesti que els serveis prestats s'adeqüen, com a mínim, als requisits i mesures corresponents a la **categoria BÀSICA de l'ENS**, sens perjudici de les obligacions de nivell superior que puguin resultar aplicables per la naturalesa dels sistemes o de la informació tractada.

L'empresa adjudicatària es compromet a tractar exclusivament les dades personals a les quals pugui tenir accés com a conseqüència de l'execució del contracte d'acord amb les instruccions facilitades per l'Ajuntament, utilitzant-les únicament per a la prestació dels serveis contractats i sense destinar-les a cap altra finalitat.

Quan, com a conseqüència de l'execució del contracte, l'empresa adjudicatària tingui accés a dades personals responsabilitat de l'Ajuntament, aquesta tindrà la condició d'encarregada del tractament, i ambdues parts formalitzaran el corresponent contracte d'encàrrec

L'empresa adjudicatària adoptarà les mesures tècniques i organitzatives adequades per garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència de la informació tractada, evitant qualsevol accés no autoritzat, alteració, pèrdua o destrucció accidental de les dades.

L'empresa adjudicatària no podrà comunicar, cedir ni facilitar a tercers cap informació, documentació o dada obtinguda durant l'execució del contracte, llevat dels supòsits legalment previstos o quan disposi de l'autorització expressa de l'Ajuntament.

En cas que l'empresa adjudicatària tingui coneixement d'una violació de la seguretat que afecti les dades o els serveis objecte del contracte, ho comunicarà als serveis tècnics municipals amb la màxima celeritat i, en qualsevol cas, sense dilacions indegudes, facilitant tota la informació disponible sobre la incidència, el seu impacte, les mesures correctores adoptades i les actuacions previstes per evitar-ne la repetició.

L'empresa adjudicatària garantirà que les dades propietat de l'Ajuntament de Calonge i Sant Antoni romandran allotjades en infraestructures ubicades dins de la Unió Europea i que qualsevol subcontractació relacionada amb els serveis d'allotjament respectarà aquesta mateixa condició.