DOCUMENT
Plec de clàusules: **Plec de clàusules Licitació servei informàtic per a l'allotjament extern (hosting dedicat administrat) i els dominis dels webs corporatius del PTCBG. Plecs de prescripcion**

IDENTIFICADORS
País: **CAT**, Institució: **Patronat de Turisme Costa Brava Girona**

ALTRES DADES
Codi per a validació: **W1HTK-F1LFJ-L7X27**
Data d'emissió: **19 de Novembre de 2026 a les 14:21:42**
Pàgina 1 de 12

SIGNATURES
El document ha estat signat o aprovat per :
1.- Tècnic de Màrqueting DC de PATRONAT DE TURISME COSTA BRAVA. Signat 19/11/2026 13:05
2.- Cap de màrqueting de PATRONAT DE TURISME COSTA BRAVA. Signat 19/11/2026 13:21
3.- Vicesecretària de PATRONAT DE TURISME COSTA BRAVA. Signat 19/11/2026 14:16

ESTAT
SIGNAT
19/11/2026 14:16

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 438522 W1HTK-F1LFJ-L7X27 989F1C42694B0F290A976115CF8B065B530CFA70) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://ssl4.ddgi.cat/verificadordocuments/index.jsp?codigo_entidad=6

Girona Patronat de Turisme Costa Brava Girona | Diputació de Girona

Plec de prescripcions tècniques que regeixen la contractació d'un servei informàtic per a l'allotjament extern (hosting dedicat administrat) i els dominis dels webs corporatius del Patronat de Turisme Costa Brava Girona, SA, mitjançant procediment obert simplificat amb una pluralitat de criteris d'adjudicació

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 438522 W1HTK-F1LFJ-L7X27 989F1C42694B0F290A976115CF8B065B530CFA70) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://sl4.ddgi.cat/verificadordocuments/index.jsp?codigo_entidad=6

1. INTRODUCCIÓ

El Patronat de Turisme Costa Brava Girona, SA (en endavant Patronat) té com a objectius promocionar les marques Costa Brava i Pirineu de Girona en els principals mercats emissors i donar suport a tot l'empresariat i a les institucions del territori en l'estructuració i el suport en la comercialització dels productes i serveis turístics, així com vetllar per la millora de la competitivitat constant i per la sostenibilitat del desenvolupament de l'activitat turística.

El Patronat considera que, a l'hora de posicionar i donar suport a la comercialització dels diferents serveis i empreses del sector turístic gironí, l'estratègia online és un element clau, ja que permet ser present en les diferents fases del cicle de compra del turista per, incidint en les fases de reconeixement de marca i generació d'interès, influir en la decisió de compra d'aquest i aconseguir que sigui un dels principals creadors de continguts de la destinació.

Per tal d'assolir aquests objectius, el Patronat és una entitat dinàmica i innovadora i, per tant, requereix un proveïdor de serveis d'allotjament flexible i de ràpida reacció, ja que durant l'any es realitzen accions que requereixen la creació de nous webs.

2. OBJECTE

És objecte del present plec fixar les condicions tècniques que han de regir la contractació d'un servei informàtic per a l'allotjament extern (hosting) i els dominis dels webs corporatius del Patronat. També inclou els serveis de suport, la gestió i manteniment dels mateixos així com els treballs de migració des de la plataforma actual.

El preu de compra de dominis i certificats SSL queda inclòs en l'objecte del contracte.

Degut a la unificació i reducció de les webs actuals, es requereixen dos (2) servidors dedicats administrats amb IP fixa.

Queda exclòs d'aquest contracte el servei de correu electrònic, atès que el Patronat el té externalitzat.

3. SITUACIÓ ACTUAL

El Patronat disposa en l'actualitat de quatre (4) servidors dedicats administrats amb una IP fixa exclusiva cadascun. D'acord amb l'apartat 4.2 d'aquest plec, degut a la unificació i reducció de les webs actuals, les necessitats actuals serien dos (2) servidors dedicats administrats amb IP fixa.

3.1 Característiques tècniques dels servidors actuals

Per tenir una referència de les característiques actuals, els servidors que hi ha ara són tres (3) servidors:

- Sistema operatiu basat en Linux, Bases de dades MySQL, PHP 8, Apache.
- Intel(R) Xeon(R) Gold 6148 CPU @ 2.40GHz (4 core(s))
- 2 x S4500 480GB NVMe en RAID 1

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 438522 W1HTK-F1LFJ-L7X27 989F1C42694B0F290A976115CF8B065B530CFA70) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://sd4.ddgi.cat/verificadordocuments/index.jsp?codigo_entidad=6

- Memòria instal·lada 32Gb
- Ample de banda contractat 500Gbps mensuals
- Espais il·limitats

I un quart (4) servidor:

- Processador 8 vCores
- 8GB RAM
- 250GB disc NvME
- Uns 2Tb de trànsit mensual

Diàriament, es realitzen còpies de seguretat consistents i de tots els sistemes permetent tant la restauració granular (fitxer, BBDD, etc.) com la recuperació del servidor complet.

3.2 Relació de webs del Patronat i dominis

El sistema de gestió de continguts utilitzat en el conjunt de webs és WordPress, excepte tres: un és text estàtic, un repositori de fitxers de descàrrega directe (FTP) i la seu electrònica que és una web a mida però que té uns requeriments estàndard LAMP.

El web principal del Patronat és costabrava.org, la resta són microsites independents.

A l'excel *dades_servidors_actual*, adjunt a aquests plecs, es descriu la relació de webs que formen part de l'objecte del contracte, indicant les següents dades: domini, espai (MB).

El Patronat disposa d'un certificat Wildcard SSL*.costabrava.org, de renovació anual. L'adjudicatari assumirà la contractació d'aquest certificat, garantint la seva expedició abans de l'expiració del que estigui vigent, però serà el Patronat qui en gestionarà la seva aplicació; l'adjudicatari facilitarà el certificat i la clau privada al Patronat. La resta de webs funcionen amb certificat de Let's Encrypt.

El Patronat té 55 dominis amb les següents extensions:

Extensió	Quantitat
.COM	28
.ORG	13
.ES	5
.CAT	5
.NET	2
.INFO	1
.ONLINE	1
Total	**55**

De tots aquests dominis, el que presenta més complexitat és costabrava.org, ja que compta amb molts subdominis. La resta de dominis són redireccions a la web principal, a alguna part de la web principal o apunten directament a un dels webs del Patronat. El Patronat enviarà la llista de redireccions i entrades DNS a l'adjudicatari.

Per tenir una referència hi ha unes 50 redireccions i uns 80 registres DNS.

Exemple:

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 438522 W1HTK-F1LFJ-L7X27 989F1C42694B0F290A976115CF8B065B530CFA70) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://sd4.ddgi.cat/verificadordocuments/index.jsp?codigo_entidad=6

- costabravagironafestivals.com redirecciona a https://costabrava.org/que-fer/
- https://www.costabravacruiseports.com/ redirecciona a la pròpia pàgina web de ports, que està allotjada al proveïdor de hosting actual.

4. SERVEIS OBJECTE DEL CONTRACTE

Les activitats contemplades en la prestació del servei són les següents:

4.1 Tasques d'inici del servei: Migració

L'adjudicatari s'encarregarà de migrar i posar en producció els webs indicats a l'adjunt *hostings_dominis* als nous servidors conservant els continguts i funcionalitats actuals (posada en servei completa, claus en mà). En aquestes migracions també s'inclouen els canvis de configuració i redireccionament que siguin necessaris per a la seva posada en marxa, així com qualsevol altre migració que sigui necessària per donar continuïtat als serveis actuals. També inclou la transferència dels dominis del Patronat, així com la creació de les zones DNS descrites en l'adjunt *hostings_dominis*.

L'adjudicatari haurà de planificar i detallar cada fase especificant: els objectius a assolir, requeriments previs, recursos a emprar, afectacions al servei, mesures de contingència i mecanismes de tornada enrere.

Es planificarà amb el Patronat el dia/hora del canvi DNS, ja que és una operació delicada i es mirarà de minimitzar els riscos, en especial pel domini costabrava.org.

Tot i que els hostings no han de suportar el correu electrònic, també s'ha de tenir en compte el canvi de DNS corresponent (SPF, DKIM,DMARC).

El Patronat posarà a disposició de l'adjudicatari el suport necessari durant el procés de migració, tant de l'empresa que porta el manteniment dels webs com dels desenvolupadors d'aquests webs. Així mateix, resoldrà tots els dubtes que puguin sorgir sobre l'estructura DNS.

L'adjudicatari haurà de minimitzar la manca de disponibilitat dels serveis i les capacitats d'actualització dels continguts durant tot el procés de migració. També es responsabilitzarà de que, durant el procés de migració, no es perdi cap informació ni s'eliminin funcionalitats.

El termini d'execució d'aquesta fase no ha de ser superior a 1 mes a comptar des de l'inici del contracte.

Es donarà per finalitzat el procés de migració en el moment en què estiguin funcionant en real tots els webs, així com tots els dominis transferits de forma adequada tant en funcionalitat com en accessibilitat i velocitat.

4.2 Servei d'allotjament

Com a conseqüència del procés d'unificació i reducció del nombre de webs corporatius, l'adjudicatari haurà de consolidar la infraestructura actual, formada per quatre (4) servidors,

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 438522 W1HTK-F1LFJ-L7X27 989F1C42694B0F290A976115CF8B065B530CFA70) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://sd4.ddgi.cat/verificadordocuments/index.jsp?codigo_entidad=6

en dos (2) servidors dedicats administrats. Cadascun dels dos nous servidors haurà de disposar d'una adreça IP fixa exclusiva, sistema operatiu Linux, allotjaments il·limitats i unes característiques tècniques iguals o superiors a les especificades a l'apartat 3.1 d'aquest plec, degudament dimensionades per garantir el rendiment, la seguretat, la disponibilitat i el creixement dels webs durant tota la vigència del contracte.

Un dels dos servidors acollirà 2 webs, la principal home i una altre web més petita. La resta de 8 Webs aniran al servidor 2.

El servei d'allotjament contemplarà, tant el maquinari com el programari necessaris pel bon desenvolupament del contracte. També la redundància per als elements vitals del servidor (fonts d'alimentació, ventiladors, RAID en disc, etc.).

També ha de contemplar:

- Un Firewall pels servidor.
- L'ús del sistema de certificat Let's Encrypt amb un sistema de renovació automàtic, sense cap intervenció del Patronat, i sense cost addicional.
- Poder actualitzar la versió PHP de cada hosting (versió mínima 8), així com modificar-ne els paràmetres de memòria i temps d'execució, pujada de fitxers i variables per a POST i GET i variables de sessió.

Els servidors s'hauran de dimensionar de tal manera que permeti créixer en nous serveis i webs, sense que afecti al rendiment dels webs actuals, ja que el Patronat es reserva el dret, notificant-ho prèviament al contractista, d'incrementar o disminuir el número de portals web. En tot cas els servidors han de suportar la càrrega de les pàgines i portals web, i assegurar el correcte funcionament dels projectes que hi ha allotjats durant la vigència del contracte.

Els servidors han d'estar ubicat dins de l'espai de la Unió Europea, de manera que es garanteixi la protecció de dades de caràcter personal.

Les llicències del sistema operatiu, base de dades i software necessari pel funcionament dels servidors aniran a càrrec de l'adjudicatari.

L'adjudicatari s'haurà d'encarregar de la gestió i administració d'aquests servidors, incloses la correcta configuració, actualització i seguretat. Així mateix, s'encarregarà del seguiment del servei i la resolució d'incidències d'acord amb els acords de nivell de servei SLA.

L'adjudicatari també assumirà la gestió, administració i suport dels dominis objecte d'aquest contracte, tot preveient la possible creació i adquisició de nous dominis, l'ampliació temporal dels existents o la baixa dels actuals. La renovació periòdica d'aquests dominis anirà a càrrec de l'adjudicatari durant tota la durada del contracte. Igualment assumirà un possible creixement anual (el primer any inclòs) d'un màxim de 5 dominis més gestionats, per any de vigència del contracte.

Durant la vigència del contracte, l'adjudicatari s'encarregarà de tots els canvis de DNS que es derivin de les necessitats del Patronat, sense cost addicional.

Els canvis en els servidors, els webs, els dominis i les zones DNS hauran de ser comunicats i autoritzats exclusivament per les persones autoritzades pel Patronat. L'adjudicatari proporcionarà un canal de comunicació o protocol d'actuació a tal efecte.

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 438522 W1HTK-F1LFJ-L7X27 989F1C42694B0F290A976115CF8B065B530CFA70) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://sd4.ddgi.cat/verificadordocuments/index.jsp?codigo_entidad=6

Panell de control

El Patronat ha de tenir accés a una eina de gestió en entorn Plesk, cPanel o equivalent, que pot ser pròpia de l'empresa adjudicatària, que permeti gestionar certes accions així com obtenir informació del rendiment del servidor. Com a mínim ha de complir els següents requisits:

- Llistats exportables en format CSV/XLS o PDF de: servidor, hostings, dominis i DNS.
- Monitorització avançada de l'estat del servidor: Gràfiques de consum i alertes generades pel sistema (exemples: un espai s'està quedant sense disc dur, o està infectat, o enviant spam)
- Gestionar registres DNS.
- Apartat d'administració per a poder consultar conceptes facturats.
- La monitorització de Firewalls / Atacs, per a poder conèixer quins i quants atacs ha patit el sistema, així com l'enviament d'alertes.

El contractista farà una petita formació del funcionament del panell de control al personal responsable del Patronat, sense cost addicional.

4.3 Sistema de monitorització i alertes

L'adjudicatari serà el responsable del correcte funcionament, supervisió i monitorització preventiva les 24 hores del dia, els 7 dies de la setmana (24/7), de tota la infraestructura assignada (servidors VPS/dedicat, serveis del sistema i aplicacions web) per al seu bon funcionament.

Per complir aquesta obligació, l'adjudicatari haurà de disposar d'un sistema centralitzat de monitorització i alertes, propi o de tercers, que permeti detectar i notificar les incidències descrites a continuació. Les empreses licitadores hauran d'explicar la solució proposada en un document d'una extensió màxima d'una pàgina, indicant l'eina o servei utilitzat, les mètriques supervisades, els llindars d'alerta, els canals de notificació i el procediment d'escalat. S'admetran solucions equivalents que garanteixin les funcionalitats mínimes exigides.

- ***Inaccessibilitat o caiguda de l'entorn web (Uptime)*:** Monitorització externa i continuada, amb intervals màxims de cinc minuts, que detecti la manca de resposta del web, els errors HTTP 5xx i els errors de connexió als serveis essencials. La solució haurà de generar una alerta quan es confirmi la indisponibilitat.

- ***Consum anòmal o excessiu de recursos per allotjament*:** Monitorització que permeti identificar quin allotjament o web provoca un consum anòmal de CPU, memòria, processos o trànsit, per tal de facilitar-ne el diagnòstic i evitar que afecti la resta de serveis.

- ***Rendiment, lentitud de càrrega o saturació dels recursos de la infraestructura*:** Monitorització de l'espai en disc, la CPU, la memòria RAM i els serveis essencials, amb alertes quan se superin de manera sostinguda els llindars configurats. Com a valors inicials de referència, s'estableixen el 80 % d'ocupació

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 438522 W1HTK-F1LFJ-L7X27 989F1C42694B0F290A976115CF8B065B530CFA70) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://sd4.ddgi.cat/verificadordocuments/index.jsp?codigo_entidad=6

del disc i el 85 % d'ús sostingut de CPU o memòria; aquests llindars es podran ajustar de manera justificada durant la posada en servei.

- ***Detecció de programari maliciós (malware) i infeccions*:** Escaneig automatitzat i periòdic dels fitxers dels servidors i de les aplicacions web per detectar virus, injeccions de codi, fitxers maliciosos o alteracions no autoritzades. La solució haurà de generar una alerta immediata quan detecti un resultat positiu.

- ***Intents d'accés no autoritzats i seguretat*:** detecció i registre d'atacs de força bruta, escanejos de vulnerabilitats i intents reiterats d'accés fallit al panell de control, als serveis FTP/SFTP o SSH i als gestors de continguts. La solució haurà de generar alertes i aplicar mesures automàtiques de bloqueig quan sigui tècnicament possible.

- ***Caiguda total o indisponibilitat del servidor*:** monitorització externa que detecti la manca de resposta de la màquina o la caiguda dels serveis essencials de xarxa i allotjament, i que generi una alerta crítica immediata.

Procediment de notificació i escala d'avisos:

El sistema d'alertes s'haurà de configurar de manera esglaonada:

1. ***Primer nivell (adjudicatari)*:** Davant qualsevol alerta, el sistema notificarà en primera instància el servei tècnic de l'adjudicatari per a la seva resolució immediata segons els temps de resposta (*SLA*) acordats.

2. ***Segon nivell (Patronat)*:** De forma simultània o en cas d'incidències crítiques (com la caiguda total del servidor o una indisponibilitat web superior a 15 minuts), el sistema haurà d'enviar un avís als contactes o bústies de correu que el Patronat determini per al seu seguiment.

4.4 Realització de còpies de seguretat

Les còpies de seguretat es realitzaran amb una periodicitat diària permetent, d'una banda, recuperar arxius o bbdd que s'hagin pogut perdre o corrompre (backups diaris de tots els arxius del servidor) i, de l'altra, la ràpida restauració de tot el servidor de tal manera que pugui tornar a estar en línia en el mínim temps possible.

L'adjudicatari haurà de complir la regla de còpies de seguretat 3-2-1: un mínim de 3 versions de copies de seguretat, 2 dispositius físics diferents i 1 còpia offline.

Les empreses licitadores hauran de detallar el pla de copies de seguretat de l'empresa, quin sistema es fa servir, quines mesures pren contra atacs ransomware, etc.

S'hauria de disposar d'un entorn de proves o aïllat per si s'ha de restaurar alguna web infectada o en preproducció que no afecti la resta de webs.

4.5 Suport i acords de nivell de servei (SLA)

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 438522 W1HTK-F1LFJ-L7X27 989F1C42694B0F290A976115CF8B065B530CFA70) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://sd4.ddgi.cat/verificadordocuments/index.jsp?codigo_entidad=6

Durant l'execució del contracte, l'adjudicatari donarà suport als serveis inclosos en l'objecte del contracte, resolent i corregint les incidències que puguin sortir i també realitzant una tasca preventiva i correctiva de manteniment dels sistemes, aplicacions i infraestructures que suporten els serveis.

- ***Manteniment preventiu***: L'empresa adjudicatària haurà de realitzar, de forma proactiva i periòdica, totes aquelles actuacions que siguin oportunes i que permetin mantenir els serveis funcionant correctament. L'objectiu del manteniment preventiu i proactiu és anticipar-se a l'error, mirant d'evitar que aquest error passi, i per tant, reduir el temps de parada del servei, garantitzant el correcte funcionament dels sistemes.

- ***Manteniment correctiu***: Consisteix en aquelles actuacions que es fan davant d'una incidència o error o que vagin destinades a restablir el correcte funcionament dels serveis. Es tracta, per tant, d'actuacions reactives; davant d'un error o incidència detectat que interrompi o deteriori la qualitat del servei. S'hauran de realitzar actuacions destinades a corregir aquest error i restablir el servei en els nivells de qualitat acordats en el menor temps possible.

L'adjudicatari podrà realitzar les intervencions i tasques de manteniment que consideri oportunes, avisant amb antelació al Patronat de qualsevol tall del servei.

4.5.1 Horari de prestació del servei

L'empresa adjudicatària haurà d'habilitar, com a mínim, un telèfon i una bústia de correu electrònic per a la recepció de comunicació d'incidències al seu Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU).

Les hores dedicades a la resolució d'incidències es prestaran en horari laboral del Patronat, de dilluns a divendres de 8 h. a 19 h., tot tenint en compte el calendari de festes de Catalunya. No obstant això, en el cas d'incidències qualificades com a greus, el proveïdor restarà obligat a tancar-les correctament en el temps màxim previst, o el que s'hagi ofert en cas de millora, encara que això li suposi allargar la jornada.

La gestió d'incidències crítiques, es prestaran en la modalitat de 24x7x365, és a dir, tots els dies, de dilluns a diumenge, de 0 a 24 hores.

4.5.2 Temps de resposta, diagnòstic i resolució d'incidències

Les incidències seran reportades a l'adjudicatari pel personal del Patronat a través dels canals habilitats a tal efecte, indicant-ne el nivell de gravetat.

La resolució d'incidències derivades de l'objecte del contracte es farà segons els següents nivells de servei:

Resolució d'incidències	Temps de resposta	Temps de diagnòstic	Temps de resolució
Incidència crítica	1 hora	3 hores	6 hores
Incidència greu	2 hores	8 hores	22 hores

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 438522 W1HTK-F1LFJ-L7X27 989F1C42694B0F290A976115CF8B065B530CFA70) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://ssl4.ddgi.cat/verificadordocuments/index.jsp?codigo_entidad=6

Incidència normal	4 hores	16 hores	40 hores

Tipus d'incidències:

- Incidència crítica: Caiguda total o parcial del sistema productiu que impedeix que es proporcioni el servei, afectant a la disponibilitat de qualsevol de les funcionalitats critiques del sistema. Una incidència critica resolta temporalment, es converteix en una incidència greu, a efectes de la gestió del servei.

- Incidència greu: La incidència afecta a l'entorn de manera parcial provocant limitacions importants (no crítics) en l'ús del sistema.

- Incidència normal: qualsevol altra incidència que afecti lleument o parcialment les funcions habituals de l'entorn.

Franges de temps:

- Temps de resposta. És el temps transcorregut des de que la incidència és comunicada a l'adjudicatari fins que un tècnic qualificat es posa en contacte amb el responsable de l'aplicació o la persona que es designi.

- Temps de diagnòstic. És el temps transcorregut des de que la incidència és comunicada a l'adjudicatari fins que l'adjudicatari fa un diagnòstic del problema.

- Temps de resolució. És el temps transcorregut des de que la incidència és comunicada a l'adjudicatari fins que es considera tancada pel responsable de l'aplicació o la persona que es designi.

El temps de resposta, diagnòstic i resolució es compta sobre l'horari detallat a l'apartat *4.5.2 Temps de resposta, diagnòstic i resolució d'incidències*. S'informa que en el cas de les incidències, el temps de resposta no és acumulatiu, és a dir, que tots els temps comencen a comptar des de l'inici de la comunicació de la incidència. En aquest cas, una millor resposta en un temps, dona més marge en els temps de resposta posterior.

En cas de concurrència d'incidències, l'adjudicatari haurà de destinar els recursos disponibles a la incidència més crítica i ha de ser capaç de resoldre dues incidències simultànies.

La resolució final d'una incidència haurà de ser validada pel responsable tècnic designat pel Patronat.

5. EQUIP HUMÀ REQUERIT

L´empresa adjudicatària d´aquest contracte haurà de destinar els mitjans necessaris per a la realització d´aquests serveis, i posar a disposició del PTCBG un equip mínim de treball format per:

- **(1) cap de projecte / gestor del compte (*account manager*)** que actuarà com a responsable, representant i interlocutor davant del PTCBG, i que haurà d'acreditar

DOCUMENT
Plec de clàusules: **Plec de clàusules Licitació servei informàtic per a l'allotjament extern (hosting dedicat administrat) i els dominis dels webs corporatius del PTCBG. Plecs de prescripcion**

IDENTIFICADORS
País: **CAT**, Institució: **Patronat de Turisme Costa Brava Girona**

ALTRES DADES
Codi per a validació: **W1HTK-F1LFJ-L7X27**
Data d'emissió: **19 de Novembre de 2026 a les 14:21:42**
Pàgina 10 de 12

SIGNATURES
El document ha estat signat o aprovat per :
1.- Tècnic de Màrqueting DC de PATRONAT DE TURISME COSTA BRAVA. Signat 19/11/2026 13:05
2.- Cap de màrqueting de PATRONAT DE TURISME COSTA BRAVA. Signat 19/11/2026 13:21
3.- Vicesecretària de PATRONAT DE TURISME COSTA BRAVA. Signat 19/11/2026 14:16

ESTAT
SIGNAT
19/11/2026 14:16

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 438522 W1HTK-F1LFJ-L7X27 989F1C42694B0F290A976115CF8B065B530CFA70) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://sd4.ddgi.cat/verificadordocuments/index.jsp?codigo_entidad=6

una experiència mínima de 5 anys en tasques similars a la de l'objecte del contracte i que haurà d'estar integrat en la pròpia plantilla de l'empresa licitadora Aquesta figura haurà d'adquirir un alt coneixement dels processos i necessitats del Patronat així com de les possibilitats de millora dels serveis que l'empresa adjudicatària li ofereix.

- **(1) tècnic de sistemes** que haurà d'acreditar estar en disposició d'una titulació superior (Cicle Formatiu de Grau Superior d'Informàtica i Comunicacions, Electrònica, Grau en Enginyeria Informàtica, Tècnica, Electrònica, Telecomunicacions, Programació o titulació oficial equivalent / homologada), amb coneixement i experiència mínima acreditable de 3 anys en la prestació de serveis similars als de l'objecte del contracte.

Una mateixa persona podrà ostentar ambdós perfils, sempre que compleixi amb els requeriments d'experiència i titulació de cada perfil.

6. PRESTACIÓ, SEGUIMENT I COORDINACIO DEL SERVEI

El servei es prestarà íntegrament mitjançant els recursos materials, tècnics i humans que proveeixi el contractista.

L'empresa adjudicatària executarà els treballs sota la supervisió del responsable del contracte del Patronat a qui correspondrà supervisar la seva execució i adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries amb la finalitat d'assegurar la correcta realització de les prestacions pactades.

S'acordarà amb l'adjudicatari les mesures de control necessàries que facilitin, entre d'altres, la gestió d'incidències des de la petició del servei fins a la planificació i execució de les diferents tasques assignades.

7. OBLIGACIONS DELS ADJUDICATARIS

1. Assignar un equip tècnic humà suficient amb la dedicació necessària per tal de garantir el bon desenvolupament de l'objecte del contracte segons els requeriments tècnics establerts.

2. L'adjudicatari haurà d'estar disponible per reunions internes amb el Patronat o amb personal extern en funció de les necessitats del servei.

3. L'adjudicatari es farà càrrec de les despeses ordinàries de desplaçament, manutenció, allotjament i resta de despeses derivades de la seva assistència a reunions, taules de treball, jornades, presentacions i accions vinculades a l'objecte del contracte.

4. Complir les normes vigents en matèria fiscal, laboral, de Seguretat Social i de seguretat i higiene en el treball, restant el Patronat eximit de responsabilitat per qualsevol incompliment.

5. El contractista assumeix plenament la responsabilitat del servei realitzat i de que les actuacions que es derivin de la seva operativitat compleixin la normativa aplicable i, a aquests efectes garantirà l'absoluta indemnitat del Patronat, rescabalant-lo de

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 438522 W1HTK-F1LFJ-L7X27 989F1C42694B0F290A976115CF8B065B530CFA70) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://ssl4.ddgi.cat/verificadordocuments/index.jsp?codigo_entidad=6

qualsevol quantitat que per qualsevol possible sanció o reclamació de responsabilitat per part d'un tercer, es pugui derivar de l'actuació dolosa o negligent del contractista. La indemnització inclourà la totalitat del dany o perjudici patit, incloent, en tot cas, els imports que el Patronat hagi d'abonar en concepte de sanció administrativa o responsabilitat civil o penal davant tercers, així com les despeses incorregudes en assessorament i defensa legal, intervenció de pèrits o qualsevol altre servei necessari o convenient per a determinar la responsabilitat de les parts i defensar en via administrativa o judicial els interessos del Patronat. En cap cas el Patronat estarà obligat a esgotar els recursos administratius o judicials que li puguin correspondre, quedant plenament facultat per aplanar-se o negociar extrajudicialment qualsevol sanció administrativa o reclamació particular, a la seva única discreció.

6. A tots els efectes, s'entén inclòs en l'apartat anterior les responsabilitats que poguessin derivar-se, entre d'altres, d'incompliments o compliments deficients de la normativa vigent en cada moment en matèria de protecció de dades, propietat intel·lectual i industrial, regulació dels serveis de la societat de la informació i del comerç electrònic, i protecció de consumidors i usuaris.

8. PROTECCIÓ DE DADES

1. En el tractament de dades personals el contracte es regirà pel Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (Reglament general de protecció de dades) i per la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels *drets digitals* (LOPDGDD). El contractista quedarà obligat al seu compliment i a les seves normes de desenvolupament. Aquesta obligació té el caràcter d'obligació essencial d'acord amb la lletra f) de l'apartat 1 de l'article 211 de la *Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic*.

2. Les dades personals que s'obtinguin dels licitadors seran tractades pel PTCBG com a responsable del Tractament, en el sentit de l'article 4.7 del Reglament general de protecció de dades. La finalitat del tractament serà gestionar el procediment de contractació. Les dades personals del contractista es tractaran per la mateixa finalitat, seguiment del contracte i actuacions que se'n deriven. La legitimació del tractament es fonamentarà en el compliment de les relacions precontractuals i contractuals. Es publicaran dades del contractista d'acord amb la normativa de transparència i de contractes del sector públic. Per a l'exercici dels drets reconeguts al Reglament general de protecció de dades (accés a les dades, rectificació, supressió, sol·licitar-ne la portabilitat, o la limitació o oposició al tractament) els licitadors es podran adreçar en qualsevol moment al PTCBG.

3. El contractista s'obliga al secret professional i haurà de respectar el caràcter confidencial de la informació d'accés restringit que coneixerà amb motiu de l'execució del contracte. Aquest deure es mantindrà també amb posterioritat a la finalització de la relació contractual.

4. Atès que per l'execució del contracte el contractista haurà de tractar dades personals per compte del PTCBG, d'acord amb la disposició addicional 25 apartat 2 de la *Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic* el contractista tindrà la consideració d'encarregat del tractament, en el sentit de l'article 4.8 del Reglament

Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 438522 W1HTK-F1LFJ-L7X27 989F1C42694B0F290A976115CF8B065B530CFA70) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El documento está SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://ssl4.ddgi.cat/verificadordocuments/index.jsp?codigo_entidad=6

general de protecció de dades, assumint les obligacions establertes a l'article 28 del Reglament i a l'article 33 LOPDGDD. Seguirà de manera estricta les instruccions del PTCBG en relació al tractament de les dades, mesures de seguretat, atenció a l'exercici dels drets de les persones interessades, confidencialitat i resta d'obligacions previstes a l'esmentada normativa. El contractista, en qualitat d'encarregat del tractament, destinarà les dades exclusivament a la finalitat de prestar el servei encarregat.

5. En el cas que es subcontractessin treballs propis de l'encàrrec de tractament, el subcontractista quedarà obligat només davant el contractista principal que assumirà, per tant, la total responsabilitat de l'execució del contracte davant el PTCBG de conformitat estrictament amb els documents descriptius del contracte i als termes del contracte. El coneixement per part del PTCBG dels subcontractes celebrats o les autoritzacions a la subcontractació que atorgui, no alteraran la responsabilitat exclusiva del contractista principal.

6. Les obligacions del contractista com a encarregat del tractament tenen el caràcter d'obligació essencial d'acord amb la lletra f) de l'apartat 1 de l'article 211 de la *Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic*.

7. Atès que el tractament de dades per part del contractista, actuant en qualitat d'encarregat del tractament, s'efectuarà en servidors propis o contractats a l'efecte pel contractista, en compliment de l'article 122.2.e de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic en la presentació de l'oferta els licitadors informaran de si tenen previst subcontractar els servidors o els serveis associats a aquests servidors, així com el nom o el perfil empresarial, fent referència a les condicions de solvència professional o tècnica, dels subcontractistes. Així mateix, abans de la formalització del contracte el licitador presentarà una declaració responsable en la que informarà de la ubicació dels servidors i dels serveis que es prestaran associats a aquests servidors.