

LA PAERIA



LA PAERIA



Ajuntament de Lleida
Secretaria General
APROVA per Decret

de data 29 OCT. 2013

Dono Fe
El Secretari

Ajuntament de Lleida

**Plec tècnic per a la contractació de
serveis, aplicacions, suport,
manteniment i allotjament referents a la
e-Administració i als serveis on-line
municipals.**



Ajuntament de Lleida
Secretaria General

TAULA DE CONTINGUT

1	INTRODUCCIÓ	3
2	OBJECTE DEL CONTRACTE	4
3	SITUACIÓ ACTUAL	6
3.1	Eines i aplicacions	6
3.2	Serveis web	8
3.3	Allotjament i accés dels usuaris	8
4	ABAST DE LA NOVA CONTRACTACIÓ	10
4.1	Serveis i aplicacions referents a la e-Administració i als serveis on-line	10
4.1.1	Eines i aplicacions	10
4.1.2	Serveis web	19
4.1.3	Tecnologies a emprar	21
4.1.4	Homogeneïtat en aplicacions i serveis	22
4.1.5	Accessibilitat i usabilitat	22
4.1.6	Interoperabilitat	23
4.2	Allotjament i serveis "Cloud"	25
4.2.1	Arquitectura i característiques del "Cloud Computing"	26
4.2.2	Característiques físiques dels centres d'allotjament del "Cloud Computing"	28
4.2.3	Característiques telemàtiques dels serveis contemplats	28
4.2.4	Connexió amb la Xarxa Corporativa Municipal	29
4.2.5	Còpies de seguretat	30
4.2.6	Serveis de contingència	31
4.3	Support i manteniment referents a la e-Administració i als serveis on-line	33
5	SERVEIS CRÍTICS	38
6	CONDICIONS DE DIRECCIÓ I EXECUCIÓ	39
6.1	Model de gestió	39
6.2	Direcció i seguiment del contracte	39
6.3	Interlocutor únic o preferent	40
6.4	Servei de Help Desk	40
6.5	Obligació d'avís i seguiment d'incidències	41
6.6	Protocols de documentació	41

6.7	Accés a les instal·lacions i serveis	42
6.8	Relacions amb altres proveïdors	42
6.9	Variacions en el servei i requeriments d'evolució tecnològica	43
7	REQUERIMENTS GENERALS.....	45
7.1	Actitud proactiva	45
7.2	Cessió i subcontractació	45
7.2.1	Cessió del contracte	45
7.2.2	Subcontractació	45
7.3	Observació de la legalitat i normativa vigent	46
7.4	Respecte de la protecció de dades personals	46
7.5	Respecte del compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat.....	47
7.6	Respecte del compliment de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat.....	48
7.7	Seguretat i confidencialitat	48
7.8	Prevenició de riscos laborals i coordinació d'activitats empresarials	49
7.9	Aspectes lingüístics dels serveis, aplicacions, programaris i formació	49
8	CALENDARI I CONDICIONS DE POSTA EN MARXA	50
8.1	Migració, provisió dels serveis tipus "claus en mà"	50
8.2	Condicions de continuïtat i traspàs inicial dels serveis	50
8.3	Garanties i manteniments dels fabricants.....	51
8.4	Protecció del proveïdor entrant i futurs proveïdors	51
9	NIVELLS DE SERVEI, PENALITZACIONS I RESCISSIÓ DEL CONTRACTE....	53
9.1	Penalitzacions	53
9.1.1	Penalitzacions per incompliment del calendari d'implantació	53
9.1.2	Nivells de servei (SLA), penalitzacions	54
9.1.3	Penalitzacions per incompliment de la clàusula de protecció dels operadors entrants	56
9.1.4	Penalitzacions per incompliment de qualsevol de les clàusules	57
9.2	Rescissió del contracte i traspàs de la informació	57
10	REQUERIMENTS DE CERTIFICACIÓ I GARANTIES TECNOLÒGIQUES APORTADES PEL LICITADOR	59
11	MILLORES A L'OFERTA	60



1 INTRODUCCIÓ

L'Ajuntament de Lleida té vocació de fer de Lleida una Ciutat Smart, una ciutat que utilitzi les tecnologies per a ser més sostenible, aprofitar i optimitzar millor tots els recursos en la gestió de la ciutat, generar sinèrgies i millorar la qualitat de vida dels ciutadans i la competitivitat i eficiència de les empreses, entitats i professionals.

L'Ajuntament de Lleida, al juny del 2012, va aprovar una moció a favor de la Definició de Lleida Ciutat Intel·ligent i Sostenible, "**Lleida Smart Green City**", on es defenien els objectius a assolir en aquest aspecte.

L'Ajuntament de Lleida, dins els objectius esmentats, té la voluntat d'avançar en l'anomenada e-Administració per donar un millor servei als ciutadans, més accessible, més ràpid, facilitant les seves gestions i tràmits, fent, també, una administració més eficient, segura i sostenible.

L'Ajuntament de Lleida disposa i gestiona, actualment, tot un seguit de serveis web, continguts en xarxes socials, aplicacions i recursos tecnològics, informàtics, de telecomunicacions i de xarxa corporativa que li permeten dur a terme la gestió municipal i oferir al ciutadans els seus serveis en les condicions que la legislació actual prescriu i que el estàndards i hàbits d'us actuals requereixen.

Per mantenir els serveis actuals, millorar-los, dotar-se de serveis avançats, adaptar els serveis a noves tecnologies i dispositius, millorar la seva transversalitat, així com per optimitzar costos i generar sinèrgies i eficiència, l'Ajuntament de Lleida du a terme la licitació i contractació, mitjançant concurs, i per un període de 4 anys, de la contractació de serveis, aplicacions, suport, manteniment i allotjament referents a la e-Administració i als serveis on-line municipals.

En aquest document s'inclou el Plec d'especificacions tècniques d'aquesta licitació.



2 OBJECTE DEL CONTRACTE

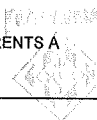
L'objecte d'aquest contracte és proveir a l'Ajuntament de Lleida d'un conjunt de serveis, aplicacions, suport, manteniment i allotjament referents a la e-Administració i als serveis on-line municipals que li permetin mantenir els serveis actuals, millorar-los, dotar-se de serveis avançats, adaptar els serveis a noves tecnologies i dispositius, millorar la seva transversalitat, així com per optimitzar costos i generar sinèrgies i eficiència.

Els serveis previstos són, bàsicament, els següents:

- Proveïment de les eines i aplicacions de e-Administració contemplades.
- Suport a la interconnexió d'aquests eines i aplicacions amb la resta del backoffice municipals segons les especificacions contemplades.
- Allotjament d'aquestes eines i aplicacions en regim de "cloud".
- Allotjament dels serveis web i altres en regim de "cloud".
- Interconnexió d'aquest allotjament amb la Xarxa Corporativa Municipal segons les especificacions contemplades.
- Interconnexió i interoperabilitat amb altres administracions públiques segons les especificacions contemplades.
- Connexió d'aquest serveis a la xarxa Internet i proveïment d'accés dels usuaris a les aplicacions, serveis allotjats i xarxes socials.
- Servei de "Seu Electrònica".
- Servei de "Perfil del Contractant".
- Servei de "Carpeta Ciutadana".
- Servei de "Carpeta d'Empresa".
- Segurització de tots aquests serveis.
- Suport a la implantació i manteniments dels serveis, eines i aplicacions contemplades.
- Suport als desenvolupaments, disseny i manteniment web i xarxes socials.
- Manteniment ordinari i evolutiu de totes les aplicacions i eines contemplades.

L'adjudicatari aportarà, també, els mecanismes de gestió i control centralitzat necessaris per garantir el seguiment exhaustiu, control i qualitat de tots els serveis previstos.

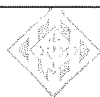
Els serveis i proveïments considerats es donaran a partir dels serveis actuals, mantenint-los tots actius i operatius de manera continuada i evolucionant-los, substituint-los i adaptant-los al nou model sense que es produeixin talls apreciables en els serveis subministrats als ciutadans i sense risc de pèrdua de dades o exposició no desitjada de les mateixes.



Les directrius estratègiques de totes les actuacions correspondran als serveis tècnics de l'Ajuntament de Lleida; però l'adjudicatari es compromet a aportar-hi tot els seus coneixements i assessorament per poder fixar aquestes directrius estratègiques amb les majors garanties.

Així mateix, l'adjudicatari haurà de tenir cura i garantir la seguretat de la informació i de les infraestructures associades, garantint el compliment de les lleis i normatives vigents, especialment:

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos
- Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público y Ley 34/2010, de 5 de agosto, de modificación de las Leyes 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, 31/2007, de 30 de octubre, sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales, y 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa para adaptación a la normativa comunitaria de las dos primeras.
- Llei 29/2010, del 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya
- Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya
- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.



3 SITUACIÓ ACTUAL

La situació actual dels serveis objecte d'aquesta licitació s'explicita en aquest apartat.

Aquesta licitació preveu –entre altres aspectes– mantenir amb la mateixa quantitat, garanties i nivell de servei i de qualitat tots els serveis, consums i equipaments associats als actuals que s'esmenten en aquest capítol, llevat que s'hi expliciti el contrari o que es modifiquin, també explícitament, les condicions.

3.1 Eines i aplicacions

Actualment l'Ajuntament de Lleida disposa d'una sèrie d'eines i aplicacions que li permeten oferir el seus serveis als ciutadans via on-line a través d'Internet, resoldre determinades àrees de gestió i actuar d'interfície amb la resta del seu backoffice.

Les eines i aplicacions actual que són afectades per aquesta licitació són:

- **Seu electrònica**
Complint els requeriments legals i altres prestacions pròpies.
<http://www.paeria.es/seu/ca/index.asp?>
- **Gestor de continguts (CMS)**
Que permet la gestió de tot el sistema de webs municipals.
- **Perfil del contractant**
Complint els requeriments legals i altres prestacions pròpies.
<https://perfilcontractant.paeria.cat/>
- **Servei de tràmits on-line de Paeria**
Amb amplies possibilitats de gestió, lligam amb el back-office i facilitat d'autogestió pels departaments.
<https://www.paeria.es/tramits/quadern/destacats.asp?>
- **Carpeta ciutadana**
<http://www.paeria.es/carpeta/>
- **Carpeta d'empresa**
<http://www.paeria.es/empresa/>
- **Registre Electrònic d'Apoderament**
<https://proxyajp.paeria.es/RegistreRepresentantsTelematic-war/faces/planes/seleccioPerfil.jsp>
- **Catàleg de tràmits i serveis**
<http://www.paeria.es/cataleg/>
- **Bústia ciutadana**
<https://www.paeria.cat/cat/suggeriments/>
- **Processos participatius en Xarxa**
<http://www.paeria.es/processosparticipatius>
- **Tauler d'anuncis**
<http://www.paeria.es/cat/ajuntament/anuncis.asp>

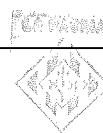
- Ordenances i reglaments
http://www.paeria.es/cat/ajuntament/ordenances_reglaments.asp
- Ordenances fiscals
https://www.paeria.es/cat/ajuntament/ordenances_fiscals.asp?
- Pressupostos
<https://www.paeria.es/cat/ajuntament/pressupostos.asp?>
- Actes dels plens
<http://www.paeria.es/cat/ajuntament/actes.asp?IdLlistat=&IdTipus=JGV>
- Discursos de l'Alcalde
<http://alcalde.paeria.cat/ca/articles/l/llistat.aspx?IdCategoria=3>
- Oposicions
<http://www.paeria.es/cat/ajuntament/oposicions/>
- Consultes freqüents
<http://www.paeria.es/cat/ajuntament/consultesfreqüents.asp>
- Agenda d'actes
Amb possibilitat de sub-agendes i visions parcials.
<http://agenda.paeria.es>
- Gestió documents Alcaldia.
Gestió interna del documents que posteriorment es poden penjar en la web corresponent segons diferents criteris.
- Servei de tramesa i gestió de notícies de Paeria i Sala de Premsa
Amb possibilitats àmplies de gestió i procediments de contingència.
<http://www.paeria.es/cat/ajuntament/noticies.asp>
<http://www.paeria.es/cat/salaprensa/>
- Servei d'e-News de Paeria i de la Regidoria d'Economia, Hisenda i Tecnologies
Amb gestió de altes i baixes al servei per part dels usuaris i eines de gestió internes.
Integració amb el servei de tramesa i gestió de notícies.
<https://www.paeria.es/cat/ajuntament/newspaeria/>
- Servei de gestió de la distribució electrònica de la Revista de Paeria
<http://www.paeria.cat/butlleti/2013/247/index.htm>

Aquestes eines disposen dels mitjans de seguretat i privacitat marcades per la legislació vigent.

En els casos que ve fixat per llei o normatives legals, aquestes aplicacions contemplen el seu compliment.

Les eines estan interconnectades, segons els casos, amb el back-office municipal i tenen la capacitat de generar correus d'avís als usuaris de gestió assignats.

Així mateix disposen de sistemes de gestió, via web, i mòduls de seguiment i elaboració d'estadístiques. El sistema de gestió, donat l'ample ventall de aplicacions, permet una gestió acurada dels diferents perfils d'usuaris, permisos, grups, etc.



Ajuntament de Lleida
Secretaria General

3.2 Serveis web

Existeixen, així mateix, tota una sèrie de serveis web, amb personalitat i URL pròpies, que contemplen el donar i unificar els serveis i la informació genèrica de l'Ajuntament i de determinades àrees.

Aquestes són:

- <http://www.paeria.cat>
- <http://www.lleida.org>
- <http://alcalde.paeria.cat>
- <http://www.paeria.es/mobi>
- <http://informatica.paeria.cat>
- <http://telecentres.paeria.cat>
- <http://economia.paeria.cat/>

- Webs departamentals:

Diferents departaments i organismes municipals disposen així mateix de webs pròpies, algunes dotades també d'aplicacions pròpies.

Aquestes webs sempre han de poder ser integrades en la web genèrica de l'Ajuntament de Lleida i han de poder integrar les seves aplicacions.

Si disposen de sistemes propis de gestió, aquests han de complir amb les normes i estàndards de seguretat de l'Ajuntament de Lleida.

Així mateix s'integren en el sistema genèric de generació d'estadístiques.

Totes aquests webs compleixen amb les normes d'ús i d'estil de l'Ajuntament de Lleida.

Les eines de gestió són comunes i tenen totes la capacitat multi-idioma. La seva gestió és el suficient àgil i dinàmica per a permetre modificacions on-line ràpida, inclusió de diferents continguts (tant textual com multimèdia), inclusió d'animacions, nous enllaços, banners, nous subdominis, etc.

De totes aquests serveis web es disposa de estadístiques d'ús i mètriques diverses.

Totes les webs compleixen estàndards d'accessibilitat W3C.

En els casos que és necessari s'utilitzen pàgines i accessos segurs i/o l'ús de signatura i certificats digitals.

3.3 Allotjament i accés dels usuaris

Tots aquest serveis, incloent les webs departamentals, estan allotjats en servidors externs a l'Ajuntament de Lleida i gestionats íntegrament per la empresa adjudicatària del servei.

Aquesta empresa és també responsable del backup diari dels serveis, pla de contingències, generació dels informes, estadístiques i mètriques pertinents i seguretat. També és responsable dels serveis de DNS, de direccionaments i gestió dels rangs IP implicats.

Així mateix, l'empresa adjudicatària és responsable de facilitar l'accés dels usuaris a aquests serveis a través de la xarxa Internet, proveint els canals i cabals adequats i amb les mesures de seguretat pertinents.

Els servidors tenen accés directe a la Xarxa Corporativa de l'Ajuntament de Lleida per camins redundants i dotats del mitjans d'encryptació, segurització i d'aïllament adequats.

L'empres adjudicatària és responsable també del compliment de les lleis i normatives que afecten aquest servei, especialment pel que fa als aspectes de protecció de dades.



4 ABAST DE LA NOVA CONTRACTACIÓ

Com a requeriment general s'han de mantenir operatius i proveir els serveis actuals considerats en l'apartat "3. Situació actual" d'aquestes clàusules.

Aquest proveïment es farà, com a mínim, amb els mateixos paràmetres de qualitat, atenció i garanties actuals.

Tots els serveis –si no s'especifica el contrari en aquestes clàusules– hauran d'estar operatius en un termini màxim de dos mesos, a partir de la signatura del contracte.

A més d'aquests requeriments, també es tindran en compte tota la resta de requeriments considerats en aquest capítol i els següents.

4.1 Serveis i aplicacions referents a la e-Administració i als serveis on-line

4.1.1 Eines i aplicacions

Les eines i aplicacions actual compreses en aquesta licitació són:

- Seu electrònica
Els seus requeriments mínimes han de ser:
 - Complint dels requeriments legals
 - Connectivitat i integració amb "Tràmits on-line", "perfil del contractant", tauler d'anuncis i carpetes ciutadana i d'empresa
 - Possibilitat d'ús de signatura i certificats digitals
 - Possibilitat d'accés dels usuaris per canals segurs i xifrats tipus HTTPS
 - Registre de publicacions
 - Interrupcions del servei
 - Compliment índex de transparència
 - Gestió multiusuaris
 - Flux d'aprovació publicacions
 - Connexió i integració amb les eines de CatCert
 - Connexió i integració amb les eines de l'AOC i d'altres administracions
 - Correcte tractament i seguiment, segons normativa vigent, en els casos en que es treballi amb informació classificada com de nivell de seguretat mig i alt.
 - Adaptació per a poder ser utilitzats via smartphone
 - Compliment normativa accessibilitat W3C
 - Amplies possibilitats de gestió i estadístiques.

- Perfil del contractant

Els seus requeriments mínimes han de ser:

- Complint dels requeriments legals
- Possibilitat de gestionar un "perfil del licitador"
- Capacitat de gestionar i adjuntar fitxers de diferent tipus i gran volum.
- Adaptació per a poder ser utilitzats via smartphone
- Possibilitat d'accés dels usuaris per canals segurs i xifrats tipus HTTPS
- Compliment normativa accessibilitat W3C
- Possibilitat de publicació de continguts RSS
- Amplies possibilitats de cerca
- Amplies possibilitats de gestió i estadístiques.

- Servei de tràmits on-line de Paeria

Els seus requeriments mínimes han de ser:

- Complint dels requeriments legals
- Connectivitat i integració amb la "Seu Electrònica" i carpetes ciutadana i d'empresa
- Possibilitat d'ús de signatura i certificats digitals en els tràmits que es consideri oportú
- Connexió possible amb les passarel·les de pagament de La Caixa i "red.es".
- Correcte tractament i seguiment, segons normativa vigent, en els casos en que es treballi amb informació classificada com de nivell de seguretat mig i alt.
- Possibilitat d'accés dels usuaris per canals segurs i xifrats tipus HTTPS
- Facilitat de creació sense necessitat de programació, amb possibilitats de:
 - Multipantalla per cada tràmit
 - Àmplies possibilitats en l'edició de l'explicació del tràmit per als usuaris.
 - Variabilitat en la forma, tipus i distribució dels camps
 - Possibilitat de verificació en camps numèrics, DNI, núm. tarja de crèdit, data, etc.
 - Possibilitat de contenir fitxers i documentació adjunta
 - Contemplar diferents tipus de tràmit:
 - Sols explicatiu
 - Resolt on-line sense pagament ni signatura digital
 - Resolt on-line amb pagament i sense signatura digital
 - Resolt on-line sense pagament i amb signatura digital
 - Resolt on-line amb pagament i amb signatura digital
 - Possibilitat d'accés amb usuari i contrasenya vinculat al Registre de tercers
 - Adaptació per a poder ser utilitzats via smartphone
 - Compliment normativa accessibilitat W3C
 - Compliment normativa específica referent a l'administració electrònica (còpia autèntica, etc.)
- Lligam amb el back-office per:
 - Tramesa de correu amb les dades pertinents
 - Web services



- Possibilitat d'ús dels "web services" propis del programa de gestió tributaria GTT emprat per l'Ajuntament de Lleida)
 - Enllaç per URL de l'aplicació
 - - XML
 - Integració amb SharePoint de Microsoft
 - Integració amb SQL Server de Microsoft
 - Integració amb la cartografia de l'Ajuntament de Lleida i Google Maps
 - Integració registre general d'entrada i sortida de l'Ajuntament de Lleida
 - Integració amb el Registre Electrònic d'Apoderaments
 - Integració amb el Registre de Tercers
- Amplies possibilitats de gestió i estadístiques
- Facilitat d'autogestió per part dels diferents departaments
- Connexió i integració amb les eines de CatCert
- Connexió i integració amb les eines de AOC i d'altres administracions
- Carpeta ciutadana
 - Els seus requeriments mínims han de ser:
 - Complint dels requeriments legals
 - Connectivitat i integració amb la "Seu Electrònica" i els "Tràmits on-line"
 - Possibilitat d'ús de signatura i certificats digitals en els tràmits que es consideri oportú
 - Connexió possible amb les passarel·les de pagament de La Caixa i "red.es".
 - Correcte tractament i seguiment, segons normativa vigent, en els casos en que es treballi amb informació classificada com de nivell de seguretat mig i alt.
 - Possibilitat d'accés dels usuaris per canals segurs i xifrats tipus HTTPS
 - Integració Notificació electrònica
 - Integració Registre electrònic d'Apoderaments
 - Adaptació per a poder ser utilitzats via smartphone
 - Compliment normativa accessibilitat W3C
 - Connexió i integració amb les eines de CatCert
 - Connexió i integració amb les eines de AOC i d'altres administracions
 - Amplies possibilitats de gestió i estadístiques
- Carpeta d'empresa
 - Els seus requeriments mínims han de ser:
 - Complint dels requeriments legals
 - Connectivitat i integració amb la "Seu Electrònica" i els "Tràmits on-line"
 - Possibilitat d'ús de signatura i certificats digitals en els tràmits que es consideri oportú
 - Connexió possible amb les passarel·les de pagament de La Caixa i "red.es".
 - Correcte tractament i seguiment, segons normativa vigent, en els casos en que es treballi amb informació classificada com de nivell de seguretat mig i alt.
 - Possibilitat d'accés dels usuaris per canals segurs i xifrats tipus HTTPS

Ajuntament de Lleida
Secretaria General

- Integració Notificació electrònica
 - Integració Registre electrònic d'Apoderaments
 - Adaptació per a poder ser utilitzats via smartphone
 - Compliment normativa accessibilitat W3C
 - Connexió i integració amb les eines de CatCert
 - Connexió i integració amb les eines de AOC i d'altres administracions
 - Amplies possibilitats de gestió i estadístiques
-
- Registre Electrònic d'Apoderament
Els seus requeriments mínims han de ser:
 - Compliment dels requeriments legals
 - Connectivitat i integració amb la "Seu Electrònica", "Tràmits on-line" i carpetes ciutadana i d'empresa
 - Possibilitat d'ús de signatura i certificats digitals en els tràmits que es consideri oportú
 - Connexió possible amb les passarel·les de pagament de La Caixa i "red.es".
 - Correcte tractament i seguiment, segons normativa vigent, en els casos en que es treballi amb informació classificada com de nivell de seguretat mig i alt.
 - Possibilitat d'accés dels usuaris per canals segurs i xifrats tipus HTTPS
 - Incorporació i integració del registre de tercers
 - Integració amb SharePoint de Microsoft
 - Integració amb SQL Server de Microsoft
 - Ha de contemplar, com a mínim, els següents perfils:
 - Particular
 - Professional autònom
 - Empresa
 - Gestor administratiu amb múltiples representats.
 - Adaptació per a poder ser utilitzats via smartphone
 - Compliment normativa accessibilitat W3C
 - Connexió i integració amb les eines de CatCert
 - Connexió i integració amb les eines de AOC i d'altres administracions
 - Amplies possibilitats de gestió i estadístiques
-
- Gestor de continguts (CMS)
Aquest gestor serà de tecnologia Plone basat en Zope.
Els llocs webs desenvolupats han de poder complir el requeriments mínims següents:
 - Producció ràpida de llocs web
 - Utilització de carpetes virtuals i flux de treball
 - Gestió de continguts deslocalitzats
 - Edició de pàgines en temps real
 - Facilitat de col·laboració
 - Que compleixi els criteris estàndard d'usabilitat
 - Ha d'incorporar un cercador
 - Modulable i fàcilment personalitzable
 - Motor de workflow integrat

- Permisos granulars per usuaris i grups
 - Basat amb plantilles
 - Ha d'incorporar un editor visual de continguts
 - Permetre realitzar continguts multi idioma
 - Inclusió de continguts multimèdia
 - Ha de permetre etiquetar i categoritzar continguts
 - Històric de canvis
 - Permetre publicar de forma privada i pública els continguts
 - Permetre publicar automàticament i despublicar informació
 - Possibilitat d'accés dels usuaris per canals segurs i xifrats tipus HTTPS
 - Facilitar la indexació dels continguts en els cercadors
 - Adaptació per a poder ser utilitzats via smartphone
 - Compliment normativa accessibilitat W3C
 - Amplies possibilitats de gestió i estadístiques
-
- Catàleg de tràmits i serveis
Els seus requeriments mínimes han de ser:
 - Complint dels requeriments legals
 - Connectivitat i integració amb la "Seu Electrònica", "Tràmits on-line" i carpetes ciutadana i d'empresa
 - Adaptació per a poder ser utilitzats via smartphone
 - Compliment normativa accessibilitat W3C
 - Possibilitat de publicació de continguts RSS
 - Amplies possibilitats de gestió i estadístiques
-
- Bústia ciutadana
Els seus requeriments mínimes han de ser:
 - Complint dels requeriments legals
 - Connectivitat i integració amb "Processos participatius en Xarxa", "Seu Electrònica", "Tràmits on-line" i carpetes ciutadana i d'empresa
 - Possibilitat d'accés dels usuaris per canals segurs i xifrats tipus HTTPS
 - Possibilitat que els usuaris puguin afegir arxius (controlant-ne el tipus i la grandària).
 - Integració amb SharePoint de Microsoft
 - Integració amb SQL Server de Microsoft
 - Integració amb la cartografia de l'Ajuntament de Lleida i Google Maps
 - Adaptació per a poder ser utilitzats via smartphone
 - Compliment normativa accessibilitat W3C
 - Amplies possibilitats de gestió i estadístiques
-
- Processos participatius en Xarxa
Els seus requeriments mínimes han de ser:
 - Complint dels requeriments legals
 - Possibilitat d'accés dels usuaris per canals segurs i xifrats tipus HTTPS
 - Connectivitat i integració amb "Bústia ciutadana"
 - Possibilitats de realitzar enquestes de diferents tipus
 - Possibilitat de lligam amb cartografia municipal i de Google



- Connectivitat amb les xarxes socials
 - Possibilitat d'ús de signatura
 - Connexió possible amb les passarel·les de pagament de La Caixa i "red.es".
 - Integració amb SharePoint de Microsoft
 - Integració amb SQL Server de Microsoft
 - Adaptació per a poder ser utilitzats via smartphone
 - Compliment normativa accessibilitat W3C
 - Amplies possibilitats de gestió i estadístiques
-
- Tauler d'anuncis
Els seus requeriments mínimes han de ser:
 - Compliment dels requeriments legals
 - Integració amb SharePoint de Microsoft
 - Integració amb SQL Server de Microsoft
 - Adaptació per a poder ser utilitzats via smartphone
 - Compliment normativa accessibilitat W3C
 - Possibilitat de publicació de continguts RSS
 - Connexió i integració amb les eines de CatCert
 - Connexió i integració amb les eines de AOC i d'altres administracions
 - Amplies possibilitats de gestió i estadístiques
-
- Ordenances i reglaments
Els seus requeriments mínimes han de ser:
 - Compliment dels requeriments legals
 - Possibilitat àmplia de consulta d'històrics.
 - Compliment de requisits de índex de transparència
 - Adaptació per a poder ser utilitzats via smartphone
 - Compliment normativa accessibilitat W3C
 - Possibilitat de publicació de continguts RSS
 - Amplies possibilitats de gestió i estadístiques
-
- Ordenances fiscals
Els seus requeriments mínimes han de ser:
 - Compliment dels requeriments legals
 - Compliment de requisits de índex de transparència
 - Adaptació per a poder ser utilitzats via smartphone
 - Compliment normativa accessibilitat W3C
 - Possibilitat de publicació de continguts RSS
 - Amplies possibilitats de gestió i estadístiques
-
- Pressupostos
Els seus requeriments mínimes han de ser:
 - Compliment dels requeriments legals
 - Compliment de requisits de índex de transparència
 - Adaptació per a poder ser utilitzats via smartphone



- Compliment normativa accessibilitat W3C
 - Possibilitat de publicació de continguts RSS
 - Amplies possibilitats de gestió i estadístiques
-
- Actes dels plens
Els seus requeriments mínimes han de ser:
 - Compliment dels requeriments legals
 - Compliment de requisits de index de transparència
 - Integració amb SharePoint de Microsoft
 - Integració amb SQL Server de Microsoft
 - Adaptació per a poder ser utilitzats via smartphone
 - Compliment normativa accessibilitat W3C
 - Amplies possibilitats de gestió i estadístiques
-
- Discursos de l'Alcalde
Els seus requeriments mínimes han de ser:
 - Compliment dels requeriments legals
 - Amplies possibilitats de gestió i estadístiques.
-
- Oposicions
Els seus requeriments mínimes han de ser:
 - Compliment dels requeriments legals
 - Possibilitat d'accés dels usuaris per canals segurs i xifrats tipus HTTPS
 - Possibilitat de gestió de borses de treball
 - Adaptació per a poder ser utilitzats via smartphone
 - Compliment normativa accessibilitat W3C
 - Possibilitat de publicació de continguts RSS
 - Amplies possibilitats de gestió i estadístiques
-
- Consultes freqüents
Els seus requeriments mínimes han de ser:
 - Compliment dels requeriments legals
 - Connectivitat i integració amb la "Seu Electrònica", "Tràmits on-line", "perfil del contractant" i carpetes ciutadana i d'empresa
 - Amplies possibilitats de gestió i estadístiques
-
- Agenda d'actes
Els seus requeriments mínimes han de ser:
 - Compliment dels requeriments legals
 - Possibilitat de creació de sub-agendes
 - Permetre la seva integració automàtica amb la web general de l'Ajuntament i altres punts de la mateixa web o webs departamentals.
 - Permetre visions parcials (per temes o departaments
 - Gestió de backoffice per departaments amb autogestió per independent per a cadascun d'ells.



- Cercador potent, tant per ús de gestors com de usuaris
 - Editor visual que permeti contingut HTML en les descripcions
 - Possibilitat per als usuaris de registrar-se i rebre notificacions de diferents temes o departaments
 - Integració amb SharePoint de Microsoft
 - Integració amb SQL Server de Microsoft
 - Possibilitats d'integració amb Xarxes Socials.
 - Adaptació per a poder ser utilitzats via smartphone
 - Compliment normativa accessibilitat W3C
 - Possibilitat de publicació de continguts RSS
 - Possibilitat d'oferir informació on-line als usuaris per a usos Open Data
 - Amplies possibilitats de gestió i estadístiques
 - Possibilitat d'ubicar l'esdeveniment en Google Maps
-
- Gestió documents Alcaldia.
Els seus requeriments mínimes han de ser:
 - Ha de permetre la gestió interna dels documents que posteriorment es poden penjar en la web corresponent segons diferents criteris.
 - Complint dels requeriments legals
 - Amplies possibilitats de gestió i estadístiques
-
- Servei de tramesa i gestió de notícies de Paeria i de la Sala de Premsa
Els seus requeriments mínimes han de ser:
 - Complint dels requeriments legals
 - Permetre l'ús de distintes agendes de receptors
 - Permetre trameses selectives
 - Permetre adjuntar arxius de diferents tipus, incloent continguts multimèdia, amb adaptació automàtica de la seva grandària
 - Permetre la gestió de notícies, talls de veu, fotografies, dossiers de premsa i documentació adjunta
 - Permetre la seva integració automàtica amb la web general de l'Ajuntament, l'apartat Sala de Premsa i altres punts de la mateixa web o webs departamentals.
 - Editor visual que permeti contingut HTML en les descripcions
 - Contemplar l'ús de camins i sistemes de contingència
 - Cercador potent, tant per ús de gestors com de usuaris
 - Possibilitat de publicació de continguts RSS
 - Possibilitats d'integració amb Xarxes Socials.
 - Possibilitat d'oferir informació on-line als usuaris per a usos Open Data
 - Amplies possibilitats de gestió i estadístiques
 - Amb possibilitats àmplies de gestió i procediments de contingència.
-
- Servei d'e-News de Paeria i de la Regidoria d'Economia, Hisenda i Tecnologies
Els seus requeriments mínimes han de ser:
 - Complint dels requeriments legals
 - Possibilitat de gestió de altes i baixes al servei per part dels usuaris des de la web
 - Permetre l'ús de distintes agendes de receptors

- Permetre trameses selectives
 - Integració amb el servei de tramesa i gestió de notícies.
 - Integració d'agendes amb el servei de tramesa i gestió de notícies
 - Possibilitat d'utilitzar amb facilitat les notícies del servei de tramesa i gestió de notícies
 - Permetre la seva extensió i compartiment d'agendes a altres departaments
 - Possibilitats d'integració amb xarxes socials
 - Amplies possibilitats de gestió i estadístiques
-
- Servei de gestió de la distribució electrònica de la Revista de Paeria
Els seus requeriments mínims han de ser:
 - Complint dels requeriments legals
 - Adaptació per a poder ser utilitzats via smartphone
 - Compliment normativa accessibilitat W3C
 - Amplies possibilitats de gestió i estadístiques

Aquestes eines disposaran dels mitjans de seguretat i privacitat marcades per la legislació vigent.

Les eines s'integraran d'un mode senzill i natural en tots els serveis web contemplats en l'apartat "4.1.2 – Serveis web". Així mateix estaran preparats i disposaran dels protocols d'ús pertinents per a poder ser utilitzats, del mateix mode senzill i natural, en les actuals webs departamentals i en altres futures que es puguin desenvolupar independentment d'aquesta licitació.

Totes aquestes eines s'adaptaran automàticament també per a ser consultades, d'un mode ergonòmic i còmode, a partir de dispositius tipus Smartphone, contemplant com a mínim els sistemes operatius iOS, Android i Windows Phone, així com altres que arribin a ser estàndards de mercat.

En els casos que s'hagi d'utilitzar un sistema de gestió de base de dades, aquest estarà basat en SQL Server de Microsoft.

Com a característiques genèriques les eines i aplicacions han de poder contemplar:

- Registre d'usuari pels diferents serveis o aplicacions i que es rebin notifikacions d'avisos de novetats, canvis en el sistema, avis de fora de servei, etc.
- En els casos en que està prevists l'ús de fitxers adjunts s'ha de permetre la càrrega de fitxers de gran volum i de diferents tipus.
- Qualsevol plana de les aplicacions web han de ser vinculables a través de URL permetent accedir directament al seu contingut com: formularis de tràmits, categories de les aplicacions, esdeveniments de l'agenda departamentals, oposicions d'un departament, etc.
- Les eines de gestió es subministraran sempre a través de canals segurs i xifrats tipus HTTPS.

Es contemplaran, al llarg del període de contracte, les possibles adaptacions que puguin implicar la evolució tecnològica d'aquest sector o els canvis legals o normatius. Aquestes adaptacions es faran de comú acord i sota la supervisió dels serveis tècnics de l'Ajuntament de Lleida i garantint els màxims nivells de qualitat tècnica i de servei.

Tots els canvis, implementacions, posada en marxa de noves aplicacions i serveis, modificacions, canvis operatius, etc. es faran de comú acord amb els serveis tècnics de l'Ajuntament de Lleida i sota la supervisió, vist i plau i direcció dels mateixos.

4.1.2 Serveis web

La licitació també contempla mantenir operatius i allotjar els actuals serveis web que es detallen tos seguit:

- <http://www.paeria.cat>
- <http://www.lleida.org>
- <http://alcalde.paeria.cat>
- <http://www.paeria.es/mobi>
- <http://informatica.paeria.cat>
- <http://telecentres.paeria.cat>
- <http://economia.paeria.cat/>

Les condicions d'allotjament es detallen més endavant en l'apartat en l'apartat "4.2 Allotjament i serveis "Cloud". En quant les condicions operatives i de traspàs, aquestes seran les següents:

- L'adjudicatari es responsabilitzarà de la transferència de les actuals webs als nous sistemes on es deuran allotjar.

Aquesta transferència s'ha de fer abans de 2 mesos naturals transcorreguts després de la data de signatura del contracte.

El temps d'aturada dels serveis, degut a aquesta transferència, serà com a màxim de 3 hores, més el temps de replicació dels possibles canvis de adreces IP en la xarxa de servidors DNS d'Internet.

- Totes les webs mantindran, des del seu inici, la seva operativa, estètica i funcionalitat actual. Qualsevol possible canvi serà acordat per ambdues parts i fet sota la supervisió dels serveis tècnics de l'Ajuntament de Lleida.
- Totes les webs implicades contemplaran, en els casos que correspongui, una integració natural i senzilla amb totes les eines i aplicacions contemplades en l'apartat "4.1.1 Eines i aplicacions"
- Totes les webs implicades mantindran les actuals URL



- Totes les webs implicades mantindran una estructura unificada i una imatge comuna
- Les eines de gestió seran comunes. La seva gestió serà el suficient àgil i dinàmica per a permetre modificacions on-line ràpides, permetre la inclusió de diferents continguts (tant textual com multimèdia), inclusió d'animacions, nous enllaços, banners, nous subdominis, etc.
- Les webs continuaran mantenint la seva capacitat multi-idioma (no s'inclou però cap tasca de traducció).
- Es disposarà de estadístiques d'ús i mètriques diverses, totals i diferenciades per a cada web i servei.
- Totes les webs compliran estàndards d'accessibilitat W3C.
- En els casos que sigui necessari s'utilitzaran pàgines i accessos segurs i/o l'ús de signatura i certificats digitals.
- Totes aquestes webs i serveis s'adaptaran automàticament també per a ser consultades, d'un mode ergonòmic i còmode, a partir de dispositius tipus Smartphone, contemplant com a mínim els sistemes operatius iOS, Android i Windows Phone.
- Totes aquestes webs i serveis disposaran dels mitjans de segureta i privacitat marcades per la legislació vigent.
- Totes les webs i serveis implicats contemplaran, en els casos que correspongui, una connectivitat i integració amb les eines de AOC, CatCert i d'altres administracions.
- Es mantindrà l'estètica actual i es respectaran els llibres i normes d'estil de l'Ajuntament de Lleida respecte aquest serveis.
- Es contemplaran, al llarg del període de contracte, les possibles adaptacions que puguin implicar la evolució tecnològica d'aquest sector o els canvis legals o normatius. Aquestes adaptacions es faran de comú acord i sota la supervisió dels serveis tècnics de l'Ajuntament de Lleida i garantint els màxims nivells de qualitat tècnica i de servei.
- Tots els canvis, implementacions, posada en marxa de noves aplicacions i serveis, modificacions, canvis operatius, etc. es faran de comú acord amb els serveis tècnics de l'Ajuntament de Lleida i sota la supervisió, vist i plau i direcció dels mateixos.



Respecte les actuals webs departamentals, no contemplades explícitament en aquesta licitació, també s'haurà de preveure el mantenir-los operatius i allotjats en les mateixes condicions i períodes explicitats anteriorment.

Respecte futures webs departamentals s'haurà de contemplar també el seu allotjament, amb les condicions específiques fixades en l'apartat "4.2 Allotjament i serveis "Cloud".

Així mateix s'haurà de proveir els protocols i normes a seguir que permetin a futurs proveïdors la implementació d'aquestes webs departamentals. Aquests protocols i normes no hauran d'implicar costos addicionals a aquests possibles proveïdors.

4.1.3 Tecnologies a emprar

L'adjudicatari ha de comprometre's a conèixer, utilitzar i disposar de les eines i personal qualificat necessaris per poder desenvolupar, dissenyar i mantenir els serveis contemplats o altres amb les tecnologies següents:

- Microsoft Windows Server
- Servidors GNU/Linux
- Apache Tomcat WebServer
- Microsoft Internet Information Server
- Tecnologies HTTP, HTTPS, HTML, XML, DHTML, SSL
- Serveis Google
- Java
- J2EE
- Enterprise JavaBeans (EJB)
- PHP
- Plone
- Zope
- ZODB
- Microsoft .NET
- Microsoft SharePoint
- Microsoft SQL Server
- MySQL
- Tecnologia Web Services
- SharePoint de Microsoft
- Desenvolupament App per a smartphone (iOS, Android i Windows Phone)
- Altres eines estàndard d'Internet

Aquestes tecnologies s'utilitzaran, en cada cas, de comú acord amb els serveis tècnics de l'Ajuntament de Lleida.

L'adjudicatari es compromet a seguir i adaptar-se a les evolucions de les tecnologies esmentades.

Així mateix, es considerarà una millora en l'oferta el coneixement i disponibilitat de les tecnologies següents per part del adjudicatari:

- Wordpress, Joomla, Drupal, Tiki-Wiki i/o altres gestors de continguts de software lliure
- IBM WebSphere
- DB2
- Kanode
- Java Business Process Management

4.1.4 Homogeneïtat en aplicacions i serveis

Totes les aplicacions i serveis contemplats en aquesta licitació deuran contemplar una homogeneïtat tant en la seva presentació i estètica com en el seu ús i gestió. La presentació s'ajustarà a les normes i llibres d'estil de l'Ajuntament de Lleida, que podran ser canviants en el temps.

Així mateix la seva interconnexió i connectivitat amb altres aplicacions i serveis serà també homogènia.

Les eines d'estadístiques d'ús, mètriques i de seguiment també seran homogènies i, en la mesura del possible, comunes.

4.1.5 Accessibilitat i usabilitat

Totes les planes i continguts dels serveis web que es contemplen, es crearan i desenvoluparan seguint els estàndards d'accessibilitat internacionals reconeguts i utilitzats per l'Ajuntament de Lleida.

La normativa bàsica d'accessibilitat prevista per l'Ajuntament de Lleida es poden trobar en l'adreça <http://www.paeria.es/cat/accessibilitat>.

En la creació, disseny i manteniment dels serveis web se seguiran els estàndards i criteris d'usabilitat que es fixin des dels serveis tècnics de l'Ajuntament de Lleida i sota la supervisió, vist i plau i direcció dels mateixos.



Així mateix, l'adjudicatari es compromet a actualitzar aquests estàndards d'accessibilitat i usabilitat segons la seva evolució previsible, dins d'uns terminis raonables i acordats per ambdues parts.

4.1.6 Interoperabilitat

Totes les aplicacions i serveis, en la mesura que s'especifica i segons la seva naturalesa i utilitat, deuran contemplar i garantir la seva connectivitat i integració amb la resta d'aplicacions i serveis de l'Ajuntament de Lleida així com les eines estàndard de l'administració catalana i estatal i amb les passarel·les de pagament utilitzades per l'Ajuntament de Lleida.

Així mateix totes les aplicacions i serveis deuran tenir en compte i complir el Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI).

Interoperabilitat amb altres eines i serveis de l'Ajuntament

En els casos de les aplicacions i serveis que s'especifica es contemplarà i garantirà la connectivitat i integració amb la resta d'aplicacions i back-office de l'Ajuntament de Lleida.

Els sistemes o tecnologies genèriques d'interoperabilitat i integració amb la resta d'aplicacions i back-office de l'Ajuntament de Lleida seran les següents:

- Web services
- Possibilitat d'ús dels "web services" propis del programa de gestió tributaria GTT emprat per l'Ajuntament de Lleida)
- Enllaç per URL de l'aplicació
- XML

Així mateix s'han de garantir metodologies de interoperabilitat amb:

- SharePoint de Microsoft
- SQL Server de Microsoft
- Cartografia de l'Ajuntament de Lleida i Google Maps
- Registre General d'Entrada i Sortida de l'Ajuntament de Lleida.
- Registre Electrònic d'Apoderaments
- Registre de Tercers

Interoperabilitat amb AOC i altres administracions

En els casos de les aplicacions i serveis que s'especifica es contemplarà i garantirà la connectivitat i integració amb les eines de CatCert, AOC i altres administracions autonòmiques i estatals.



Així mateix es garantirà la possible evolució d'aquestes aplicacions i serveis per adaptar-se a possibles canvis legislatius, normatius o d'ús d'aquests organismes i administracions.

Interoperabilitat amb passarel·les de pagament

En els casos de les aplicacions i serveis que s'especifica es contemplarà i garantirà la connectivitat i integració amb les passarel·les de pagament de La Caixa i "red.es", segons la norma 60 de l'AEB/CECA per a la recaptació de tributs, gravàmens, deutes no tributaries, autoliquidacions i altres ingressos municipals.

4.2 Allotjament i serveis "Cloud"

Tots els serveis i aplicacions previstos en aquesta licitació estaran allotjats en sistemes gestionats per l'adjudicatari. Aquest servei es proveiran com un servei "Cloud Computing" en modalitat "Cloud Infrastructure as a Service (IaaS)".

Aquest servei "Cloud computing" respectarà la normativa catalana, estatal i europea vigent, especialment la que fa referència a la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, i al R.D. 1720/2007, de 21 de desembre, tenint una especial cura pel que fa a la gestió de la informació classificada com de nivell de seguretat alt o mig.

Els serveis "Cloud Computing" s'oferiran en modalitat "Private Cloud" o "Hybrid Cloud" però, en aquest darrer cas, respectant sempre la normativa vigent per al tractament de dades en les administracions públiques.

El licitant haurà de especificar i garantir en el seu servei "Cloud Computing" els criteris de seguretat, fiabilitat, escalabilitat, alta disponibilitat, "rapid elasticity", alt i flexible "Broad Network Acces", aïllament adequat de les dades i alta interoperabilitat.

El licitant haurà d'especificar la ubicació dels sistemes emprats, explicitant si hi ha o es pot produir, o no, transferència internacional de dades i, en cas que això succeeixi, explicitarà com té previst que es respecti la normativa que afecta a l'Ajuntament de Lleida i els denominats drets ARCO.

La licitació també contempla mantenir operatius i allotjar els actuals serveis web que es detallen en l'apartat "4.1.2 Serveis web".

Així mateix es contemplarà l'allotjament de les actuals webs departamentals i de les possibles futures, dins els marges de capacitat fixats en aquest capítol. Aquestes webs podran ésser desenvolupades pel propi adjudicatari (en licitació i contracte apart d'aquest) o per altres proveïdors.

S'haurà de proveir, també, els protocols i normes a seguir que permetin a futurs proveïdors la implementació d'aquestes webs departamentals. Aquests protocols i normes no hauran d'implicar costos addicionals a aquests possibles proveïdors.

Junt amb les estadístiques periòdiques, corresponents a la resta de serveis, s'hauran de facilitar les estadístiques pròpies del servei de Cloud Computing i del compliment de les característiques i garanties tècniques acordades. En aquests informes, es faran constar tots els canvis tècnics, de programari, organitzatius, d'accés, etc. relacionats amb el servei.

L'adjudicatari haurà de garantir l'accés, previ avís, dels tècnics municipals a les instal·lacions on s'allotgin tots els serveis, servidor, centres de comunicació, etc. que afecten a aquesta contractació a efectes de revisió, supervisió, seguretat i control.

Així mateix aquest servei "Cloud Computing" haurà de complir les especificacions següents:



4.2.1 Arquitectura i característiques del “Cloud Computing”

Es destinarà un conjunt de recursos informàtics per constituir la Xarxa Paeria Cloud (XPC) per l'assignació de màquines virtuals (MV), en funció de les necessitats que es considerin adients.

Aquesta XPC estarà formada per 3 xarxes independents on ficar en marxa MV segons es consideri oportú: una xarxa pública, una privada i una de pre-producció. Aquestes MV estaran en redundància, independentment de la maquinaria on es trobin i caldrà especificar solucions de virtualització, així com avantatges que puguin aportar per assolir SLA.

La xarxa pública gaudirà de tallafocs propi, en alta disponibilitat, previ als dispositius perimetrals de l'operador.

La xarxa pública gaudirà de IPS/IDS independent del tallafocs, amb el seus informes diaris i activitat proactiva segons es determini.

Las webs de Paeria gaudiran de servei WAF (Web Application Firewall) per als serveis i formularis crítics.

Aquest núvol híbrid constarà dels següents recursos mínims:

- 96GB RAM
- 4TB Espai disc
- 14 CPU

Els discs tindran característiques RAID (*Fault Tolerance*) que s'hauran d'especificar en l'oferta presentada.

Aquests recursos s'aniran actualitzant periòdicament segons els creixements tecnològics de mercat per tal de que els serveis allotjats en el mateix funcionin i tinguin uns temps de resposta adequats.

Aquests servidors disposaran dels sistemes operatius i programaris adients i necessaris actualitzats a les darreres versions i revisions.

Les tecnologies de sistemes emprades en el servei “Cloud Computing” seran de darrera generació, amb les característiques tècniques adients per poder suportar els serveis licitats.

Com a mínim seran necessàries les següents plataformes:

- Tecnologia Microsoft: .NET i Bases de dades SQL Server
- Tecnologia Linux: PHP, Java, Zope, Bases de dades MySQL i ZODB

L'estructuració mínima de les plataformes de sistemes i les tecnologies serà la següent:

- Tecnologia Microsoft:
 - 1 servidor web .NET: destinat a allotjaments de webs municipals segures.

- 1 servidor web .NET: destinat a allotjaments de webs externes no segures per tal de donar el servei gratuït a través de lleida.org als ciutadans.
- 1 servidor de bases de dades SQL Server: destinats a les aplicacions de webs municipals segures.
- 3 servidors de Relay de correu pels enviaments de butlletins electrònics, llistes de correu, etc.
- Tecnologia Linux: PHP amb Bases de dades MySQL
 - 1 servidor web PHP: destinat a allotjaments de webs municipals segures.
 - 1 servidor web PHP: destinat a allotjaments de webs externes no segures per tal de donar el servei gratuït a través de lleida.org als ciutadans.
 - 1 servidor de bases de dades MySQL: destinats a les aplicacions de webs municipals segures.
 - 1 servidor de bases de dades MySQL: destinats a les aplicacions de webs externes no segures per tal de donar el servei gratuït a través de lleida.org als ciutadans.
- Tecnologia Linux: Zope i Base de dades ZODB
 - 1 servidor web Zope: destinat a allotjaments de webs municipals segures.
 - 1 servidor de bases de dades ZODB: destinats a les aplicacions de webs municipals segures.

Aquests sistemes es destinaran a donar servei a:

- www.paeria.es i a les pàgines web que els serveis de l'Ajuntament de Lleida considerin adients.
- www.lleida.org i a les pàgines web que els serveis tècnics de l'Ajuntament de Lleida considerin adient.

Els MV, sistemes operatius i programaris adients estaran actualitzats a les darreres versions i revisions.

Es requereix, així mateix, el proveir un servei de FTP (o intercanvi de fitxers) encriptat, certificat i amb control d'accés segons departament, usuari o fitxer, que permeti transferències remotes de dades a efectes d'actualització i manteniment.

Qualsevol migració o canvi requerirà d'aprovació per garantir els mínims impactes.

Es preveurà la revisió, per ambdues parts, d'aquestes plataformes cada any, per decidir la seva adequació, o no, a les evolucions tecnològiques i a les necessitats del servei.

Les característiques detallades d'aquestes plataformes i servidors s'hauran d'especificar en l'oferta a presentar.

Es donarà també suport al desplegament de plataformes a propers projectes, ara com Drupal, Joomla o altres propietàries.

Es donarà també suport a les tecnologies actualment en funcionament per tal de garantir la continuïtat del servei i mentre no siguin substituïdes per altres.

4.2.2 Característiques físiques dels centres d'allotjament del "Cloud Computing"

El centre o centres on s'allotgin els servidors de "Cloud Computing" implicats en aquesta contractació hauran de complir amb els requeriments físics següents:

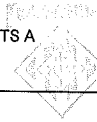
- Monitorització i gestió de la xarxa i instal·lacions 24 (hores) x 7 (dies a la setmana) x 365 (dies l'any).
- Sistema de seguretat d'accés al centre d'allotjament, amb sistemes de control de presència i/o televigilància i alarma de seguretat.
- Accés permès només per al personal autoritzat.
- Registre de visites a les zones específicament implicades al servei. Aquest registre estarà a la disposició de l'Ajuntament de Lleida per a la seva consulta.
- Connexió a la xarxa elèctrica amb un sistema d'alimentació ininterrompuda (SAI), amb una durada mínima d'1 hora de funcionament en cas de tall de subministrament elèctric.
- Sistema d'aire condicionat i manteniment de la temperatura adient.
- Protecció contra fums i incendis (detecció i actuació).
- Les instal·lacions han de permetre garantir la continuïtat del servei i els plans de contingència que preveu aquesta contractació.
- Connexions alternatives amb diferents operadors de telecomunicacions

El licitant haurà d'especificar la ubicació dels sistemes emprats, explicitant si hi ha o es pot produir, o no, transferència internacional de dades i, en cas que això succeeixi, explicitarà com té previst que es respecti la normativa que afecta a l'Ajuntament de Lleida i els denominats drets ARCO.

4.2.3 Característiques telemàtiques dels serveis contemplats

L'accés dels ciutadans i usuaris als serveis contemplats en aquesta licitació es farà a través de la xarxa Internet.

L'adjudicatari proveirà l'accés i connexió d'aquests ciutadans i usuaris a tots els serveis contemplats a través d'Internet i amb els estàndards de qualitat, en cada moment, d'aquesta xarxa, de manera que se'n pugui fer un ús àgil i de qualitat del mateixos.



El centre o centres del "Cloud Computing" on s'allotgin els servidors i serveis implicats en aquesta contractació hauran de complir amb els requeriments telemàtics següents:

- Servei d'accés a Internet multi operador en bgp4 o similar.
- Propietari de AS.
- Llicència LIR de RIPE.
- DNS directe i invers amb TTL no superior a 2d.
- Cabal d'entrada i sortida de dades mínim cap als servidors des d'Internet, de 100Mbps, amb un mínim garantit per als serveis licitats de 50Mbps.
- Escalabilitat en l'accés cap als servidors i en la sortida al node d'Internet.
- Redundància de commutadors (switches) i enrutadors (routers) així com tot l'equipament necessari per donar accés al servidor des d'Internet (mitjançant manteniment o bé mitjançant disponibilitat d'equips).
- Firewalling: protecció del servidor mitjançant sistemes de seguretat de xarxa, usant firewalls i/o filtres d'adreces i ports TCP/IP.
- Protecció dedicada IPS amb garanties de temps de resposta.
- Monitorització i gestió de la xarxa on s'ubica el servidor i de l'accés a Internet 24 (hores) x 7 (dies a la setmana) x 365 (dies l'any) per part de l'adjudicatari,
- Adreces IP públiques fixes, dels diferents operadors, assignades a cadascun dels servidors i/o serveis que es consideri necessari.
- Servei de DNS i la seva gestió (actualitzacions, canvis, etc.).
- Actuacions manuals sobre el servidor pel servei tècnic autoritzat (rebooting, etc.), reinici del sistema.
- Capacitat d'establir connexions segures i/o encriptades segons els estàndards i normes generalment acceptades i sempre de comú acord amb els serveis tècnics del licitant.
- L'adjudicatari garantirà una sortida ràpida, segura i immediata per al servei de tramesa de notícies, prevista en aquesta licitació. Així mateix, garantirà una sortida ràpida i segura en la tramesa dels serveis d'e-News que es preveu, també, en aquesta licitació.
- Garantia de la velocitat i latència: Round Trip Time (retard mig d'anada i tornada) mínim per accedir a qualsevol punt d'Espanya de 150ms; a Europa, de 250ms, i a EUA, de 500ms.

4.2.4 Connexió amb la Xarxa Corporativa Municipal

L'adjudicatari establirà, a més de les línies de connexió a Internet, una connexió directa amb la Xarxa Corporativa Municipal de l'Ajuntament de Lleida.

Aquesta connexió es farà de forma directa, sense connexió a Internet i utilitzant tecnologies que permetin garantir la seguretat i privacitat de les dades transmeses.

Aquesta connexió es farà sempre amb identificació del usuari.

El cabal mínim garantit d'aquesta connexió serà de 30 Mbps simètrics, amb opcions d'escalabilitat. L'augment d'aquest cabal es considerarà com a millora important de la oferta.

Aquesta connexions hauran d'incloure elements de seguretat (tallafocs, etc.) per tal d'aïllar adientment la xarxa de Paeria de la resta de xarxes, incloent la del propi adjudicatari. Qualsevol cost referent a aquests aspectes anirà a càrrec de l'adjudicatari.

Aquesta connexió directa amb la Xarxa Corporativa Municipal disposarà, en cas de caiguda de una via de redundància per un altre canal físic amb un cabal mínim de 20 Mbps simètrics. Aquesta canal sí podrà estar basat en una connexió per Internet. En qualsevol cas aquest canal serà encriptat, amb identificació de l'usuari i garantint la seguretat i privacitat de les dades transmeses.

En el cas d'utilitzar, per a aquestes connexions (la principal i la de contingència), serveis d'operadors de telecomunicacions, l'adjudicatari es farà càrrec de tots els costos de connexió des de la seva seu, o seus des de on es subministri els serveis de "Cloud Computing", a la Xarxa Corporativa Municipal. Així mateix es farà càrrec dels costos del tràfic generat en aquestes connexions.

Les característiques d'aquestes línies es faran constar explícitament en l'oferta presentada.

En qualsevol cas, la posada en marxa i el funcionament d'aquesta connexió es farà sempre sota la supervisió i l'aprovació del serveis tècnics de l'Ajuntament de Lleida.

4.2.5 Còpies de seguretat

Els sistemes i serveis contemplats en "Cloud Computing" hauran de disposar dels corresponents equips de backup, físics, telemàtics i d'altres que permetin garantir les còpies de seguretat o backup, la continuïtat del servei, monitorització i els plans de contingència previstos en aquest document. Aquests equips de backup, físics, telemàtics i altres, s'hauran d'especificar en l'oferta presentada.

L'adjudicatari dels serveis haurà de garantir un sistema de backup (còpies de seguretat) diari de tot el conjunt de serveis, de forma que mai no es puguin produir pèrdues de dades superiors a les 24 hores.

Es considerarà una millora de l'oferta poder reduir aquest temps de pèrdua de dades o la utilització de sistemes i/o procediments que ajudin a la seva ràpida recuperació.

Mensualment, se'n farà una còpia íntegra, no acumulativa, que es lliurarà en mà als serveis tècnics de l'Ajuntament de Lleida.

Aquestes còpies de seguretat han de permetre i garantir la posta en marxa de nou, en els sistemes i serveis de contingència, dels serveis crítics (veure capítol 5 d'aquest document) en menys de 6 hores i de la resta de serveis en menys de 12 hores.

L'Ajuntament de Lleida podrà demanar una simulació anual de posta en marxa del servei de contingència i restitució de les còpies de seguretat.

En totes les còpies de seguretat, tant les diàries com les periòdiques s'inclouran els fitxers de logs generats en el període contemplat.

Se valoraran positivament solucions automàtiques de externalització periòdica de còpies a lloc designat i que permetin una més ràpida resposta en casos de contingència.

4.2.6 Serveis de contingència

L'adjudicatari disposarà d'un pla de contingències que garanteixi la continuïtat del servei als usuaris 24 hores després d'una destrucció total de les instal·lacions on s'allotgin habitualment els servidors i equips objecte d'aquesta contractació o 12 hores en el cas de caigudes totals de tots els servidors, sense que s'hagin produït danys físics, dels centres de Cloud Computing .

Aquest pla de contingència ha de tenir en compte, també, la salvaguarda de totes les fonts, documentació i llicències implicades en la prestació dels serveis objecte d'aquesta contractació.

Amb posterioritat a l'adjudicació, i dins del primer mes de prestació del servei, ambdues parts revisaran aquest pla de contingències i es fixaran els protocols d'actuació corresponents.

L'Ajuntament de Lleida podrà demanar una simulació anual de posta en marxa del servei de contingència i restitució de les còpies de seguretat.

Aquest pla de contingències s'haurà d'especificar explícitament i amb detall en les ofertes presentades.

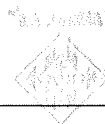
L'adjudicatari assumirà tots els costos derivats del no compliment d'aquesta clàusula.

Servidors de contingència

A part del sistema de servidor primari en producció, que contindrà el llocs webs, les aplicacions i els serveis compresos en aquesta contractació, hi haurà un segon sistema de contingència que podrà clonar tots aquests serveis.

En el cas de fallida del sistema de servidors primari, aquest sistema de servidors secundari ha d'estar en condicions de posar-se en funcionament de forma immediata i inferior a una hora per poder restablir les còpies de seguretat i clonar les instal·lacions afectades en menys de 6 hores, pels serveis crítics, i en menys de 12 hores per a la resta de serveis.

Ambdós sistemes disposaran sempre de les mateixes versions de sistema operatiu, updates, utilitaris, etc. L'adjudicatari assumirà totes les despeses derivades del no compliment d'aquesta clàusula.



Aquest sistema de servidors deurà estar en un CPD diferent del primari i en unes instal·lacions situades físicament en un edifici distant i dotat de sistemes de comunicació amb operadors alternatius al del centre primari que permetin connexions a Internet per camins físicament diferents.

Aquest centre on s'allotgi el sistema de servidors de contingència, tindrà també les característiques físiques especificades en l'apartat "4.2.2 Característiques físiques dels centres d'allotjament del "Cloud Computing".



Ajuntament de Lleida
Secretaria General

4.3 Suport i manteniment referents a la e-Administració i als serveis on-line

Com a suport a la gestió i administració dels serveis on-line i per a un millor manteniment i seguiment dels serveis licitats, l'adjudicatari destinarà un conjunt d'hores de dedicació del seu personal a aquestes tasques específiques.

Les tasques d'aquest personal es desenvoluparà in situ en el lloc físic que l'Ajuntament de Lleida designi segons les necessitats del servei.

El perfil i hores del personal assignat serà el següent:

- Tècnic *in situ* principal: La seva dedicació serà de 40 hores setmanals (s'exclouen períodes de vacances segons el conveni que l'afecti i prèvia coordinació amb els serveis tècnics de l'Ajuntament). La seva dedicació a aquestes tasques serà full time.

Els horaris han de poder ser variables, incloent-hi ocasionalment tardes, per poder atendre els requeriments de continuïtat de servei de l'Ajuntament de Lleida.

El nivell de qualificació i retribució serà, aproximadament, equivalent a un nivell 12 de l'administració local i amb garanties de continuïtat durant tot el contracte. La dedicació d'aquest recurs ha de ser del 100%.

El tècnic destinat a aquesta tasca deurà reunir els següents requisits:

- Títol d'Enginyer Tècnic, o superior, en Informàtica.
- Experiència mínima de 5 anys en projectes web per l'administració pública.
- Es valorarà molt positivament la seva especialització en interacció persona ordinador.
- Coneixement de llengua catalana igual o superior al nivell C de la Secretaria de Política Lingüística.
- Coneixement de llengua anglesa igual, equivalent o superior al nivell B1 del Marc europeu comú de referència per a les llengües del Consell d'Europa (MECR).
- Coneixements en:
 - Maquetació HTML i CSS versions actuals.
 - PHP5
 - Javascript: Javascript, AJAX, JQuery
 - Microsoft: Visual Basic, .NET, ASP, C, C++
 - SQL Server, MySQL, Oracle, Access
 - Paquet eines Adobe versió actual
 - Disseny web: Dreamweaver
 - Disseny gràfic: Photoshop, Fireworks, Illustrator, Indesign, Coreldraw, Gimp



- Edició de vídeo: Sony Vegas, Adobe Premier, Pinnacle Studio
- Gestors de continguts: Plone, Wordpress, Joomla, Drupal, Tiki-Wiki
- Gestió de xarxes socials
- Microsoft Sharepoint
- Microsoft SQL Server
- Plataformes dispositius mòbils actuals: Android, Iphone, Blackberry, etc.
- Servidors web: Internet Information server, Apache
- Paquet d'eines Office
- Administració de xarxes
- Les tasques que haurà d'assumir i per a les quals estarà suficientment qualificat, seran les següents:
 - Disseny i control del desenvolupament de les pàgines web de Paeria i els seus organismes autònoms
 - Establiment i programació de les càrregues de dades, integració de serveis, enllaç de sistemes, etc.
 - Assessorament tècnic als usuaris i proveïdors de serveis Internet
 - Enregistrar i resoldre incidències amb els sistemes web
 - Control i supervisió dels informes d'usabilitat i accessibilitat
 - Gestió i supervisió del servei Xat de l'Alcalde i Web de l'Alcalde Àngel Ros.
 - Control dels sistemes de seguretat i d'accessos dels usuaris a l'entorn web, d'acord amb les seues perfils i propietats
 - Coordinació amb les altres àrees de gestió del departament d'Informàtica, sistemes alfanumèrics, entorns web, Internet, sistemes, xarxes, etc.
 - Desenvolupament d'aplicacions a mida en entorn web en tecnologies PHP, ASP, Flash, Action Script, Oracle, MySQL, SQL Server
 - Adaptacions de programari en codi lliure en entorn web
 - Disseny web i imatge dels projectes web de la Paeria
 - Disseny de les interfícies i usabilitat d'aplicacions que es desenvolupen al departament d'Informàtica en format web, en plataformes Websphere i .NET
 - Disseny de les interfícies i usabilitat de les aplicacions de cartografia de l'Ajuntament de Lleida.
 - Creació de continguts en format web pels projectes web de l'Ajuntament de Lleida.
 - Assessorament en la presa de decisions de productes en entorn web per a la Paeria i els seus OOAA, ja siguin de pagament o codi lliure
 - Contacte tècnic sobre aspectes web amb entitats públiques, com ara l'Administración General del Estado, Generalitat com Administració Oberta de Catalunya, etc., per al

desenvolupament de projectes comuns amb l'Ajuntament de Lleida

- Suport tècnic per a la integració a la web de la certificació digital i autenticació de servidors.
- Suport tècnic directe a la ciutadania sobre els serveis de correu gratuït que ofereix l'Ajuntament de Lleida mitjançant Lleida.org.
- Suport tècnic directe a la ciutadania sobre els allotjaments web gratuïts que ofereix l'Ajuntament de Lleida mitjançant Lleida.org.

Aquest recurs dependrà directament dels serveis tècnics de l'Ajuntament i s'hauran d'adaptar als seus protocols d'actuació i planificació.

- Tècnic *in situ* auxiliar: La seva dedicació serà de 20 hores setmanals (s'exclouen períodes de vacances segons el conveni que l'afecti i prèvia coordinació amb els serveis tècnics de l'Ajuntament)

Els horaris han de poder ser variables, incloent-hi ocasionalment tardes, per poder atendre els requeriments de continuïtat de servei de l'Ajuntament de Lleida.

El tècnic destinat a aquesta tasca deurà reunir els següents requisits:

- Cicle de grau superior d'una especialitat de la branca informàtica
- Experiència mínima de 5 anys en projectes web per l'administració pública.
- Coneixement de llengua catalana igual o superior al nivell C de la Secretaria de Política Lingüística.
- Coneixement de llengua anglesa igual, equivalent o superior al nivell B1 del Marc europeu comú de referència per a les llengües del Consell d'Europa (MECR).
- Coneixements en:
 - Maquetació HTML i CSS versions actuals.
 - PHP5
 - Javascript: Javascript, AJAX, JQuery
 - Paquet eines Adobe versió actual
 - Disseny web: Dreamweaver
 - Disseny gràfic: Photoshop, Fireworks, Illustrator, Indesign, Coreldraw, Gimp
 - Edició de vídeo: Sony Vegas, Adobe Premier, Pinnacle Studio
 - Gestors de continguts: Plone, Wordpress, Joomla, Drupal, Tiki-Wiki
 - Gestió de xarxes socials
 - Plataformes dispositius mòbils actuals: Android, Iphone, Blackberry, etc.
 - Paquet d'eines Office
 - Administració de xarxes

- Les tasques que haurà d'assumir i per a les quals estarà suficientment qualificat, seran les següents:
 - Disseny i control del desenvolupament de les pàgines web de Paeria i els seus organismes autònoms
 - Establiment i programació de les càrregues de dades, integració de serveis, enllaç de sistemes, etc.
 - Assessorament tècnic als usuaris i proveïdors de serveis Internet
 - Enregistrar i resoldre incidències amb els sistemes web
 - Control i supervisió dels informes d'usabilitat i accessibilitat
 - Adaptacions de programari en codi lliure en entorn web
 - Disseny web i imatge dels projectes web de la Paeria
 - Creació de continguts en format web pels projectes web de l'Ajuntament de Lleida.
 - Suport tècnic directe a la ciutadania sobre els serveis de correu gratuït que ofereix l'Ajuntament de Lleida mitjançant Lleida.org.
 - Suport tècnic directe a la ciutadania sobre els allotjaments web gratuïts que ofereix l'Ajuntament de Lleida mitjançant Lleida.org.

Aquest recursos, durant les hores que estigui destinat a les tasques esmentades, dependran directament dels serveis tècnics de l'Ajuntament i s'hauran d'adaptar als seus protocols d'actuació i planificació.

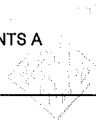
La contractació dels recursos esmentats haurà de tenir sempre el vistiplau previ de l'Ajuntament. Tots aquest tècnics, abans de la seva incorporació, seran validats pel Servei d'Informàtica de l'Ajuntament de Lleida a partir dels currículums i possibles entrevistes, si s'escau. Així mateix, s'ha de garantir la seva continuïtat per garantir l'eficiència i continuïtat del servei i qualsevol canvi ha de ser pactat per ambdues parts.

Aquest personal tindrà les qualificacions, garanties i experiència que requereixin les tasques assignades.

L'adjudicatari del servei s'haurà de comprometre a mantenir aquest personal de forma continuada, com a mínim durant 6 mesos, llevat casos de força major o baixa mèdica. Els canvis es faran sempre amb el coneixement i vistiplau explícit de l'Ajuntament de Lleida.

L'empresa adjudicatària es farà responsable de les actuacions de tot el personal al seu càrrec, i serà l'única responsable dels danys a persones, materials o tercers per les accions realitzades pels seus treballadors o per efecte del servei executat. Per això, haurà de disposar d'una assegurança que cobreixi qualsevol incidència que pogués succeir en l'execució del servei.

Els danys ocasionats pel personal de l'empresa adjudicatària en locals, mobiliari, instal·lacions, equips i altres propietats de l'Ajuntament causats per negligència, seran de la seva responsabilitat i l'empresa adjudicatària s'haurà de fer càrrec de les despeses de reparació, bé per indemnització a l'Ajuntament, o bé per descompte de l'import de la reparació i material empleat sobre la facturació.



La naturalesa administrativa de la contractació exclou qualsevulla vinculació laboral o funcionarial entre el personal del contractista, o de llurs subcontractistes i l'Ajuntament de Lleida.

Els licitadors, en les seves propostes, hauran de detallar el dimensionament, funcions, perfil i dedicació dels recursos humans destinats a aquest projecte durant totes les fases del contracte.

Ajuntament de Lleida
Secretaria General

5 SERVEIS CRÍTICS

L'Ajuntament considera com a serveis crítics: Guàrdia Urbana, servei 092, CPD's, servei de Control de Trànsit, servei d'Emergència i Protecció Civil, servei 010 i Alcaldia.

Així mateix, donada la natura dels serveis licitats, es consideren crítics els serveis de:

- Seu Electrònica
- Perfil del contractant
- Tramesa de notícies

Per a qualsevol incidència greu d'aquests serveis i que afecti als aspectes considerats en aquesta licitació, l'adjudicatari es compromet a donar suport amb la màxima celeritat en règim de 24x7.

S'entén que les garanties i serveis de manteniment lligats a contractes de manteniment amb els fabricants d'equips seran els genèrics, però que els recursos que depenguin directament de l'adjudicatari seguiran aquest principi d'urgència en els serveis crítics.

El temps de primera resposta a aquestes incidències greus de serveis crítics serà inferior a una hora. L'adjudicatari haurà de facilitar un telèfon de contacte específic per a aquesta finalitat.

6 CONDICIONS DE DIRECCIÓ I EXECUCIÓ

6.1 Model de gestió

Els licitadors han d'incloure en la seva oferta la redacció del model de gestió dels serveis i sistemes objecte de la present licitació, en el qual es defineixi la interlocució i els procediments tècnics i administratius per a la gestió correcta d'aquests serveis i sistemes.

El model de gestió ha de preveure, com a mínim, els procediments següents:

- Identificar les activitats a realitzar per a l'explotació de cadascun dels serveis i sistemes del Plec.
- Establir els procediments d'actuació per a la realització de cadascuna de les activitats i definir qui les realitza dins l'estructura operativa.
- Identificar l'estructura operativa i funcional (model organitzatiu i organigrama funcional) que intervé en l'explotació de cadascun dels serveis i sistemes del Plec.
 - Identificar els rols o perfils del personal que ha de realitzar les activitats d'explotació de cadascun dels serveis i sistemes.
 - Dimensionar l'ocupació temporal de cadascun dels perfils de personal identificats.
- Identificar les necessitats logístiques i els recursos humans d'explotació/gestió.
- Identificar les possibles empreses subcontractades, les activitats i serveis que es preveu que desenvolupin i el règim i protocols de funcionament previstos.

L'adjudicatari no podrà realitzar canvis, intervencions, renovacions tecnològiques, etc. en els serveis i sistemes sense l'aprovació prèvia de l'Ajuntament.

L'adjudicatari disposarà de tots els recursos humans i materials requerits i adequats per a la gestió dels serveis i sistemes de comunicacions de l'Ajuntament durant tot el període de vigència del contracte.

Les propostes han de detallar els serveis de suport que proposen en l'àmbit dels serveis i sistemes previstos en el present document.

6.2 Direcció i seguiment del contracte

L'adjudicatari i l'Ajuntament constituïran un Comitè de Seguiment.

Aquest Comitè estarà format per representants de l'adjudicatari i de l'Ajuntament de Lleida, de forma paritària.

Es realitzaran reunions amb una periodicitat trimestral, com a mínim. Així mateix es podrà convocar quan qualsevol d'ambdues parts ho consideri convenient.

- Seran objecte del Comitè de Seguiment les funcions següents:
 - Seguiment i supervisió del funcionament general dels serveis.
 - Fixar les noves línies d'actuació o procediments.
 - Anàlisi i priorització d'accions.
 - Seguiment de nivells de qualitat.
 - Supervisió del informes i estadístiques aportades per l'adjudicatari.
 - Modificació d'acords de nivell de servei (ANS's / SLA).
 - Seguiment i anàlisi de les incidències, generar propostes d'actuació i protocols per evitar-les.
 - Coordinació d'accions.
 - Anàlisis i proposta de procediments de millora.
 - Supervisió de tots els aspectes relatius a la subcontractació i a la cessió de drets i obligacions.
 - Revisió i seguiment respecte a possibles penalitzacions.
 - Totes les que es considerin oportunes per ambdues parts.

6.3 Interlocutor únic o preferent

L'adjudicatari haurà d'assignar un **interlocutor únic o preferent** (Gestor de Servei) per a tota la durada del contracte.

Aquest interlocutor serà el punt de contacte per a tots els aspectes de seguiment, *reports* i control del servei.

En la proposta, s'especificarà el grau de dedicació d'aquest recurs humà i la freqüència i contingut de les reunions presencials, conferències o d'altres mitjans de comunicació per al desenvolupament de les seves funcions. Aquest interlocutor formarà part del Comitè de Seguiment.

6.4 Servei de Help Desk

L'adjudicatari proveirà i garantirà el servei d'assistència tècnica, suport i consultes tècniques relacionades amb els serveis contractats (Help Desk) per mitjans telefònics, en horari de 8 a 19 hores, de dilluns a divendres en dies laborals.

La petició d'una incidència al prestatari del servei s'enregistrarà en una eina web de seguiment d'incidències. Aquesta eina serà facilitada per l'adjudicatari prestatari del servei. L'eina permetrà l'assignació d'un "ticket" d'incidència, així com es seu

seguiment i gestió fins al tancament de la mateixa. Es mantindrà un registre "històric" de les incidències.

Aquesta eina també ha de permetre el seguiment d'incidències del propi prestatari i que afectin als serveis generals o de "Cloud Computing", mantenint un registre històric de les mateixes.

L'eina de seguiment d'incidències via web serà operativa 24x7x365.

Així mateix, es proveirà d'un servei d'emergències durant el cap de setmana, fora de l'horari laboral i en festius per als serveis catalogats com crítics en el capítol "5 Serveis Crítics" d'aquest document. Aquest servei serà accessible a través d'un número de telèfon d'emergència que serà sempre el mateix (llevat d'avís als serveis tècnics de l'Ajuntament de Lleida).

6.5 Obligació d'avís i seguiment d'incidències

El adjudicatari es compromet a notificar amb urgència i d'un mode redundant i fefaent qualsevol incidència o tall de servei que es produeixi en qualsevol servei, servidor, aplicació, etc.

Aquesta notificació es farà tan aviat com es detecti i mai mes tard de 30 minuts que hagi succeït.

Totes aquestes incidències i talls de servei seran anotats i es podrà fer el seguiment a través de l'eina de seguiment d'incidències comentada en l'apartat 6.4 anterior.

En el cas de incidències o talls de servei que es puguin preveure amb antelació o es facin per necessitats de manteniment i actualització dels serveis o servidors, s'avisarà amb un mínim de 48 hores d'antelació (comptant sols jornades laborables).

La data i hora d'aquestes incidències o talls de servei que es puguin preveure amb antelació, es pactaran amb els serveis tècnics de l'Ajuntament de Lleida per tal d'impactar mínimament en els serveis. En cap cas es podran fer sense autorització d'aquests serveis tècnics.

Qualsevol avís d'incidència o tall de serveis es farà d'un mode redundant (al menys per dos mitjans) i d'un mode fefaent (amb acusament de rebut per part del receptor).

6.6 Protocols de documentació

Tots els serveis i aplicacions contemplats deuran ser degudament documentats. Aquesta documentació es mantindrà actualitzada, contemplant tots els canvis i modificacions necessàries, al llarg de tota la durada del contracte.

Documentació de seguiment

Tota acció, actuació o modificació que es realitzi en els sistemes, servidors, programaris, dades, etc. relacionades amb els serveis previstos quedarà registrada i documentada amb les dades necessàries per poder dur a terme un seguiment correcte de les tasques realitzades.

Documentació aplicacions

Cadascuna de les aplicacions específiques disposarà de la seva pròpia documentació i registre de canvis, modificacions i incidències. Si l'aplicació ho requereix, es crearà un manual de funcionament per a l'usuari.

Consulta en línia de la documentació

Aquests registres i documentacions es podran consultar en línia, des de les instal·lacions de les instal·lacions de l'Ajuntament de Lleida, per mitjans web i amb les mesures de seguretat i autenticació dels usuaris corresponents.

Aquesta consulta de la documentació en línia haurà d'estar disponible abans dels 2 mesos posteriors a la signatura del contracte.

Avís als serveis tècnics de la Regidoria d'Economia, Hisenda i Tecnologies – Informàtica

A més d'aquesta documentació en línia, per a qualsevol actuació no prevista o acordada, ja sigui a nivell de servidor o d'aplicacions, s'informarà als tècnics de l'Ajuntament de Lleida pel mitjà més ràpid i fefaent.

6.7 Accés a les instal·lacions i serveis

L'Ajuntament de Lleida mantindrà sempre l'accés a la gestió integral del servei. Per tant, l'adjudicatari habilitarà les vies i mètodes de connexió que permetin aquesta connexió i gestió.

L'adjudicatari haurà de garantir, a efectes de revisió, supervisió, seguretat i control, l'accés, previ avís, dels tècnics municipals a les instal·lacions on s'allotgin tots els serveis, servidor, centres de comunicació, etc. que afecten a aquesta contractació

6.8 Relacions amb altres proveïdors

L'adjudicatari es compromet a mantenir, amb altres proveïdors de l'Ajuntament de Lleida, les relacions comercials i tècniques necessàries per complir les especificacions i necessitats dels serveis encomanats a ell o aquests proveïdors per part de l'Ajuntament.

Aquestes relacions es faran baix la supervisió dels tècnics de l'Ajuntament de Lleida. Els possibles costos derivats serà acordat per totes les parts implicades.

L'adjudicatari haurà de proveir els protocols i normes a seguir que permetin a futurs proveïdors la implementació d'altres webs o serveis.

Aquests protocols i normes no hauran d'implicar costos addicionals a aquests possibles proveïdors en el cas que es tractin de serveis web o que utilitzin les aplicacions contemplades en aquesta licitació. Quan impliquin ús de noves llicències o aplicacions els costos deuran contemplar-se apart i no correran a compte de la contractació contemplada en aquesta licitació.

Accés d'altres proveïdors

No s'obrirà cap accés per a manteniment i gestió del servei sense l'autorització expressa i fefaent de l'Ajuntament de Lleida.

L'adjudicatari vetllarà perquè tots els accessos remots es realitzin segons les normes establertes per la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal (LOPD) i el RD 1720/2007, de 21 de desembre.

Així mateix, en tots el casos aquest accessos es faran segon els procediment i protocols establerts per l'Ajuntament de Lleida pel compliment d'aquesta normativa. L'Adjudicatari s'informarà i haurà de conèixer aquests procediments i protocols i comprometre's a observar-los i fer-los complir a altres proveïdors.

6.9 Variacions en el servei i requeriments d'evolució tecnològica

L'Ajuntament és un organisme viu i dinàmic i això comporta, entre altres aspectes:

- La creació de nous serveis o modificació dels actuals.
- Existència d'events, actes, jornades, festivals i festes, esdeveniments singulars, etc.
- Aparició de noves tecnologies i usos en les xarxes socials.
- Canvis en la legislació.
- Situacions d'emergència i de catàstrofe que poden requerir necessitats addicionals i/o especials de serveis.
- Etc.

Aquest dinamisme implica que el dimensionament actual previst en el Plec, el podrà modificar l'Ajuntament durant la vigència del contracte, en funció de les seves necessitats, sempre que aquestes modificacions no signifiquin costos addicionals.

Donat cas que els canvis i modificacions sí signifiquessin costos addicionals, se'n faria una valoració per procedir a la seva contractació respectant, evidentment, el compliment de les lleis i normatives de Contractes del Sector Públic.

Es valorarà la capacitat i compromís de reacció dels licitadors davant de necessitats imprevistes o necessitats d'urgència que poden esdevenir durant el període de vigència del contracte.

Adequació tecnològica dels serveis i sistemes

Els licitadors hauran de proposar solucions tecnològiques avançades. Aquestes solucions han de permetre la implantació dels requeriments funcionals i tècnics actuals, la seva evolució segons tendències de mercat i la seva aplicació als requeriments de l'Ajuntament i a la legislació vigent en cada moment, en el període de vigència del contracte.

Els licitadors estaran obligats a presentar la seva proposta d'evolució de la solució tècnica proposada i com tenen previst incorporar-hi les noves tecnologies i tendències que apareguin en el mercat relacionades amb els serveis i sistemes que s'ofereixen.

Anualment es farà una revisió i l'adjudicatari presentarà una proposta d'adequació per a ser avaluada i aprovada per l'Ajuntament de Lleida.

Possibles canvis tecnològics, operatius o de necessitats del servei

Durant el període de vigència del contracte es poden produir canvis tecnològics, operatius o de necessitats del servei que impliquin canvis en el nombre, característiques i canvis en els serveis subministrats o en els equips i sistemes emprats o altres variacions i canvis no contemplats en aquest moment.

Es tindrà en compte, per tant, la possibilitat que, per les raons esmentades, els serveis es puguin variar, tant en les prestacions, com en les modalitats, en les especificacions tècniques, o qualsevol altre aspecte o substituir-los per altres més adients.

Els licitadors explicitaran en la seva oferta el pla i proposta de revisió, valoració, regularització i implementació que presenten i al qual es comprometen. Aquesta proposta es basarà sempre en una equitat de costos i amb valoracions de mercat explicitant les possibles millores al respecte per part de l'adjudicatari.

S'haurà d'explicitar, també, la proposta i model de valoració pel que fa als possibles costos a seguir.

El seguiment d'aquests canvis serà competència del "Comitè de seguiment" que es descriuen en l'apartat 6.2 d'aquestes clàusules.

En cas que fossin necessaris, els costos de les valoracions o peritatges aniran a càrrec de l'adjudicatari.



Ajuntament de Lleida
Secretaria General

7 REQUERIMENTS GENERALS

Com a requeriment genèric s'han de mantenir tots els serveis i subministraments actuals previstos en l'apartat 3 d'aquestes clàusules. Evidentment, es tindran en consideració la resta de requeriments, limitacions i clàusules previstes en l'apartat 4 i en la resta de clàusules d'aquesta licitació.

Tots aquest serveis i subministraments s'hauran de mantenir i proveir, com a mínim, amb les mateixes condicions i garanties actuals.

Així mateix, existeix un conjunt de requeriments, també inclosos en aquesta licitació, i que es detallen a continuació.

7.1 Actitud proactiva

En tots els àmbits de serveis per contractar es demana una actitud proactiva permanent per part de l'adjudicatari; és a dir, aquest ha d'esdevenir un veritable soci tecnològic de l'Ajuntament de Lleida. Això implica, entre d'altres aspectes:

- Informar a l'Ajuntament de nous serveis que li poden ser d'interès.
- Accions proactives tant de desenvolupament i implantació com de manteniment preventiu o correctiu.
- Totes les accions proactives s'hauran de notificar a l'Ajuntament.
- Adequació permanent i automàtica en cas que els canvis del mercat així ho recomanin.

7.2 Cessió i subcontractació

7.2.1 Cessió del contracte

L'adjudicatari solament podrà cedir vàlidament els drets i obligacions que neixen del contracte, mitjançant l'autorització prèvia i expressa de la l'ajuntament de Lleida, i de conformitat amb els requisits assenyalats a l'article 226 del Text Refós de la LCSP.

7.2.2 Subcontractació

D'acord amb l'establert en l'article 227 del TRLCSP el contractista podrà concertar amb tercers la realització parcial de la prestació del contracte sempre que no excedeixi del 60% de l'import d'adjudicació.

Els licitadors, en la documentació corresponent al sobre 1 hauran d'indicar la part del contracte que tinguin previst subcontractar, indicant import i nom o perfil empresarial. A més, en cas de que ho disposin els subcontractistes, s'hauran d'aportar els certificats que es detallin en aquestes clàusules i en el Plec de Clàusules Administratives.

7.3 Observació de la legalitat i normativa vigent

Totes les propostes s'ajustaran a la legalitat vigent.

L'Ajuntament queda eximit de qualsevol responsabilitat derivada de la no observació de la legalitat per part del adjudicatari.

El adjudicatari assumirà a càrrec seu qualsevol tipus de cost derivat de la no observació de la legalitat per part seva.

Els licitadors hauran de descriure amb detall les mesures a aplicar amb l'objectiu de garantir, explícitament:

- Els requeriments de la Llei Orgànica 15/1999 (LOPD) i RD 1720/2007 en matèria de seguretat i protecció de dades.
- Els requeriments del Reial Decret 3/2011, referent al ENS, o de qualsevol llei o normativa en l'àmbit de la seguretat informàtica que entri en vigor durant la durada del contracte.
- Els requeriments del Reial Decret 4/2010, referent al ENI.
- La confidencialitat i integritat de les dades corresponents a l'Ajuntament.
- La prevenció de riscos laborals i coordinació d'activitats empresarials.
- La normativa específica de l'Ajuntament de Lleida pel que fa als serveis informàtics, de e-Administració, web, xarxes social i telemàtics, així com tots el relatius a seguretat i imatge corporativa.

7.4 Respecte de la protecció de dades personals

L'adjudicatari s'obliga a complir amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal, en especial la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal (LOPD) i el Reglament de desenvolupament de la Llei de Protecció de dades, aprovat per RD 1720/2007, de 21 de desembre.

L'adjudicatari respectarà les prescripcions de la normativa en el tractament de les dades personals a què tingui accés i adoptarà i implantarà les mesures de seguretat que s'estableixen a la Llei i als reglaments de desenvolupament, d'acord amb el nivell de seguretat dels fitxers de l'Ajuntament de Lleida. Així mateix, establirà les condicions

necessàries per garantir el compliment i respecte d'aquestes mesures i aquelles aplicades per l'Ajuntament de Lleida per part del personal dedicat al contracte.

D'acord amb el que estableix l'article 12 de l'esmentada LOPD, l'accés per part de l'adjudicatari a les dades que li trameti l'Ajuntament de Lleida per a la prestació dels serveis recollits en aquest contracte públic, no es considera cessió ni comunicació de dades, ja que l'accés i tractament de les dades és necessari per a la realització dels serveis de l'adjudicatari i es durà a terme sempre sota les instruccions de l'Ajuntament de Lleida, qui podrà indicar-ne en tot moment les condicions i modificar-les com consideri adient.

L'adjudicatari actuarà com a encarregat del tractament de les dades que l'Ajuntament de Lleida li subministri i, en conseqüència, no aplicarà ni utilitzarà les dades per a cap altra finalitat que no sigui l'execució dels serveis que s'estableixen en aquest contracte. Així mateix, tampoc comunicarà aquestes dades a tercers, ni tan sols per a la seva conservació, llevat que l'Ajuntament de Lleida ho sol·liciti o autoritzi expressament. L'Ajuntament serà responsable, en tot cas, de recollir les autoritzacions i consentiments necessaris per permetre i garantir l'accés de l'adjudicatari a les dades necessàries per a la seva prestació de serveis.

Un cop finalitzada la prestació dels serveis, les dades de caràcter personal tractades per l'adjudicatari per a la prestació dels serveis acordats es destruirà o retornarà a l'Ajuntament de Lleida, qui formalitzarà les instruccions respecte a la finalització del contracte i les comunicarà a l'adjudicatari.

En qualsevol cas, l'adjudicatari no podrà accedir als documents, arxius, sistemes i suports que continguin dades de caràcter personal o informació confidencial sense autorització expressa de l'òrgan competent de l'Ajuntament de Lleida. En el cas que el personal vinculat a l'empresa adjudicatària tingués accés, directe o indirecte, a informació confidencial o dades de caràcter personal, l'empresa els exigirà el compliment del deure de secret respecte de les dades i informacions a què haguessin pogut tenir accés en el desenvolupament de l'activitat o servei prestat.



7.5 Respecte del compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat

Adicionalment al compliment de la normativa del tractament de les dades, el licitador haurà de complir amb la normativa administrativa d'Administració Electrònica. El tractament de la informació de l'Ajuntament de Lleida requereix el compliment de les prescripcions de la Llei 11/2007 d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics i les seves normes de desenvolupament, en particular, de l'Esquema Nacional de Seguretat.

Els serveis objecte de la licitació hauran de respectar els nivells de professionalitat requerits pel Reial Decret 3/2010, de 29 de gener, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional de Seguretat ("ENS") i d'acord amb les indicacions i mínims requerits que manifesti en tot moment l'Ajuntament de Lleida. Així, i per poder determinar el grau de professionalitat dels serveis oferts, el licitador inclourà informació detallada de les seves capacitats i el nivell de maduresa dels serveis que ofereix. També aportarà informació del personal involucrat en les diferents fases de prestació dels serveis, amb



Ajuntament de Lleida
Secretaria General

una menció especial de les capacitacions, certificacions o altres elements que permetin la valoració de la professionalitat, tant del prestador com del personal, amb criteris objectius.

Pel que fa als estàndards de prestació dels serveis, el licitador els oferirà amb el grau de confidencialitat i protegint la informació tractada d'acord amb la seva criticitat i implementarà les mesures de seguretat indicades a l'Esquema Nacional de Seguretat (en aquest sentit, el programari i maquinari involucrat en aquest contracte haurà de permetre la configuració i implementació d'aquestes mesures). La informació de l'Ajuntament de Lleida serà de la seva titularitat i el licitador l'haurà de tractar segons les instruccions referides.

7.6 Respecte del compliment de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat

En cas que el contracte compregui algun tipus de desenvolupament de programari, i que aquest programari s'hagi d'interconnectar amb altres administracions o amb altres programaris del propi Ajuntament, o generi documentació electrònica, haurà de complir el Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI).

7.7 Seguretat i confidencialitat

L'empresa adjudicatària mantindrà la màxima reserva i confidencialitat respecte qualsevol de les dades de què pugui disposar amb motiu de l'execució del contracte. Qualsevol infracció es qualificarà com a falta greu i pot suposar causa per a la resolució del contracte, sense perjudici d'altres responsabilitats que se'n puguin derivar.

L'empresa adjudicatària es comprometrà i acceptarà el compliment de les obligacions següents:

- Tractar com a confidencial tota la documentació i informació, ja sigui en format escrit, oral o electrònic, lliurada o revelada per l'Ajuntament de Lleida, així com qualsevol informació referent a detalls tècnics, comercials, contractuals o d'organització rebuts al llarg de la seva col·laboració i utilitzar aquesta informació únicament per a la prestació dels serveis convinguts i objecte d'aquest plec. La durada d'aquesta obligació és de caràcter indefinit i es mantindrà en vigor durant la prestació del servei contractat i amb posterioritat a la seva finalització, independentment de la causa.
- Respectar totes les mesures de seguretat, tècniques o organitzatives que l'Ajuntament de Lleida estableixi per garantir la confidencialitat i integritat de la informació.
- L'empresa adjudicatària establirà i nomenarà un responsable de seguretat per a la realització del contracte. Aquest responsable vetllarà per mantenir els nivells de

seguretat establerts per l' Ajuntament de Lleida i mantindrà actualitzada la situació dels usuaris que accediran als sistemes d'informació de l'Ajuntament de Lleida, tant per a les accions d'alta, baixa i esmena com pels perfils dels serveis que empraran. Així doncs, l'empresa adjudicatària haurà de tenir implantats els sistemes necessaris perquè el seu personal tingui accés únicament a aquelles dades i recursos de l' Ajuntament de Lleida necessaris per al desenvolupament del seu treball.

- L'empresa adjudicatària s'obligarà a posar en coneixement immediat de l'Ajuntament de Lleida qualsevol fallada detectada que pugui posar en perill la seguretat i confidencialitat de les dades i documents objecte d'aquest acord.

7.8 Prevenció de riscos laborals i coordinació d'activitats empresarials

L'empresa adjudicatària haurà de complir estrictament allò que disposa la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals i les disposicions de desenvolupament o complementàries, especialment el Reial Decret 171/2004, de 30 de gener, sobre coordinació d'activitats empresarials, i d'aquelles normes, legals o convencionals, que continguin prescripcions relatives a l'adopció de normes preventives en l'àmbit dels serveis a prestar.

7.9 Aspectes lingüístics dels serveis, aplicacions, programaris i formació

En els serveis, aplicacions i programaris adreçats a l'usuari final es valorarà molt positivament que disposin d'interfície en català. Així mateix, es valorarà positivament que els cursos, documentació, etc. continguts en possibles plans de formació estiguin redactats i s'imparteixin en aquesta llengua.



8 CALENDARI I CONDICIONS DE POSTA EN MARXA

Tots els serveis i aplicacions previstos en aquesta licitació estaran allotjats en sistemes gestionats per l'adjudicatari. Aquest servei es proveiran com un servei "Cloud Computing" en modalitat "Cloud Infrastructure as a Service (IaaS)".

Tots els serveis i aplicacions equivalents als actuals –si no s'especifica el contrari en la resta d'aquestes clàusules– hauran d'estar operatius en el nou "Cloud Computing" en el termini màxim de dos mesos a partir de la signatura del contracte.

Les noves aplicacions, que no siguin equivalents als actuals, hauran d'estar operatius en el termini màxim de sis mesos a partir de la signatura del contracte.

Tota la migració, des dels actuals proveïdors al nou adjudicatari, es farà sota la supervisió i aprovació dels serveis tècnics de l'Ajuntament de Lleida

L'Ajuntament de Lleida es reserva el dret a modificar el calendari proposat per l'adjudicatari per ajustar-lo al contingut d'aquestes clàusules.

8.1 Migració, provisió dels serveis tipus "claus en mà"

Les propostes econòmiques per a la provisió i posterior gestió dels serveis i sistemes sol·licitats inclouran tots els possibles elements de cost associats a la seva implantació i explotació. Posteriorment a l'adjudicació del concurs, l'Ajuntament no acceptarà cap tipus de cost afegit que no s'hagués integrat a les propostes detallades en les ofertes d'aquest concurs.

Tots els possibles costos derivats de la migració aniran a càrrec de l'adjudicatari (costos derivats de canvis de proveïdors, de migració de sistemes, canvis de sistemes de gestió, de versions de programari, etc.).

D'altra banda, els adjudicataris no han de preveure cap tipus de dedicació tècnica especial per part del personal de l'Ajuntament, en tasques específicament associades a la posada en marxa.

8.2 Condicions de continuïtat i traspàs inicial dels serveis

L'adjudicatari serà responsable, des del moment de la contractació, del manteniment de la continuïtat dels serveis existents que estiguin inclosos en aquesta licitació i que estiguin en funcionament en el moment de publicació d'aquestes clàusules.

L'adjudicatari serà responsable de la negociació del manteniment de la continuïtat i traspàs dels serveis existents amb els anteriors adjudicataris dels mateixos, assumint-ne els costos associats.



Ajuntament de Lleida
Secretaria General

Mentre els sistemes de l'adjudicatari no estiguin en condicions d'assumir tota la càrrega dels serveis actuals, amb les mateixes condicions de seguretat, accessibilitat, fiabilitat, qualitat i continuïtat del servei, es mantindran els que estan en funcionament en l'actualitat.

L'adjudicatari es farà responsable de tots els costos derivats d'aquesta continuïtat i manteniment del servei a partir del moment de la contractació.

La posada en explotació dels nous sistemes i serveis es farà de comú acord amb els serveis tècnics de l'Ajuntament de Lleida. Es requerirà l'aprovació i autorització explícita d'aquests tècnics per al traspàs definitiu i la desconnexió dels anteriors sistemes.

Els serveis i aplicacions partiran de l'estat, condicions i prestacions de què gaudeixin en el moment de l'adjudicació. El seu traspàs de l'antiga adjudicació a la nova s'ajustarà a les clàusules fixades en aquest document.

En cap cas els serveis i aplicacions que siguin utilitzades directament pels ciutadans estaran parats, per aquest motiu de traspàs dels serveis, més de 6 hores. Aquestes hores de tall de servei no podran ser dins d'horaris de treball normal, per tant deuran ser entre les 20:30 i les 08:00 hores.

8.3 Garanties i manteniments dels fabricants

L'adjudicatari haurà d'acreditar obligatòriament la contractació de totes les garanties i manteniments dels diferents fabricants d'equips involucrats en els serveis i equips implicats.

L'Ajuntament de Lleida demanarà a la primera reunió del Comitè de Seguiment l'acreditació per part de l'adjudicatari de l'existència de tots els contractes de suport vigents amb els fabricants corresponents i en les condicions mínimes fixades en aquestes clàusules i els seus annexos.

8.4 Protecció del proveïdor entrant i futurs proveïdors

Per evitar que, tant en aquest concurs com en els futurs, el proveïdor que estigui donant el servei pugui fer mal ús de la seva posició, s'estableixen les mesures de protecció següents:

- Els proveïdors actuals que es presentin a aquest concurs accepten, en cas de no ser-ne els adjudicataris:
 - Facilitar tota la informació tant tècnica com administrativa necessària per a la realització del traspàs en un termini màxim de 4 setmanes a partir del dia de la nova adjudicació.

- No degradar els nivells dels serveis actuals que continuïn en servei fins a la seva total migració.
- Si es dificultés de forma clara i evident el procés de canvi o es degradessin els ANS's, l'Ajuntament podrà penalitzar econòmicament al proveïdor sortint.
- De la mateixa forma, els proveïdors que actualment no presten servei a l'Ajuntament i que liciten per fer-ho assumiran els mateixos compromisos en cas de ser els adjudicataris en aquest concurs i de no ser-ho en el proper.

Les penalitzacions que s'aplicaran en cas d'incompliment es recullen en l'apartat 9 d'aquest document.



Ajuntament de Lleida
Secretaria General

9 NIVELLS DE SERVEI, PENALITZACIONS I RESCISSIÓ DEL CONTRACTE

9.1 Penalitzacions

En el cas de produir-se incompliments en el contracte l'Ajuntament de Lleida podrà imposar al contractista les penalitzacions detallades tot seguit, salvo que, donada la gravetat del incompliment, l'Ajuntament de Lleida opti per la rescissió total del contracte.

Com a norma general, tots els costos extraordinaris que es produeixin per incompliment de les condicions del contracte aniran a càrrec de l'adjudicatari.

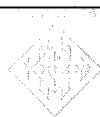
L'aplicació de les penalitzacions a l'adjudicatari dels serveis es basa en els criteris d'aplicació següents:

- Les penalitzacions, en el cas d'aplicar-se, es faran efectives en la facturació periòdica dels serveis afectats. L'aplicació de les penalitzacions als serveis afectats per incompliment dels nivells de servei establerts, es realitzarà tenint com a base la reducció en la facturació.
- L'adjudicatari està obligat a l'abonament de les penalitzacions, encara que la seva aplicació o reducció en l'import dels serveis no hagi estat possible per qualsevol causa (avaria de procediment, de facturació, etc.). En aquest cas, es pactarà amb l'Ajuntament el procediment d'abonament.
- Les diferents penalitzacions a aplicar sobre un servei tenen caràcter acumulatiu, i totes les penalitzacions a aplicar dins el període del contracte són també acumulatives. El límit màxim global de penalització s'estableix en un 15% de la facturació anual global i s'aplicarà quan la suma de penalitzacions superi el 15% de la factura anual.

9.1.1 Penalitzacions per incompliment del calendari d'implantació

En cas d'incompliment en els calendaris previstos en l'apartat 8, referent al calendari d'implantació dels equipaments d'usuari i manteniments d'equips i sistemes, per cada setmana de retard s'aplicarà una penalització d'una quantitat equivalent al 5% de la quota mensual total.

En cas que la falta de servei, manteniment o garanties impliqui uns costos econòmics directes i extraordinaris, l'adjudicatari haurà d'assumir-los, a més de la penalització esmentada anteriorment.



Ajuntament de Lleida
Secretaria General

9.1.2 Nivells de servei (SLA), penalitzacions

La qualitat del servei prestat pels adjudicataris es controlarà, entre altres, mitjançant els indicadors de nivell de servei o "Service Level Agreements".

L'adjudicatari es compromet a garantir els següents SLA (Service Level Agreements) :

Paràmetre	V _{SLA}	ΔX	ΔY	Penalització màxima
% Disponibilitat servei de Cloud Computing (segons el contemplat en les clàusules per parades programades)	99,94%	1 hora passat el marge de V _{SLA}	5%	100% de la facturació global mensual
Nombre màxim de caigudes no previstes en el servei de "Cloud Computing"	2 a l'any	1 caiguda addicional	10%	100% de la facturació global mensual
Nombre màxim de aturades programades en el servei de "Cloud Computing" (segons el contemplat en les clàusules per parades programades)	3 a l'any	1 caiguda addicional	5%	100% de la facturació global mensual
Aturada dels serveis en el moment de transferència inicial	3 hores màxim	1 hora	5%	50% de la facturació global mensual
No implantació d'una aplicació en el temps assenyalat	El senyalat per cada cas en les clàusules	1 setmana	3%	50% de la facturació global mensual
% de disponibilitat individual de cada aplicació crítica (No acumulable amb una caiguda total del Cloud Computing)	99,94% en cada aplicació	1 hora passat el marge de V _{SLA}	3%	100% de la facturació global mensual
% de disponibilitat individual de cada aplicació no crítica (No acumulable amb una caiguda total del Cloud Computing)	99,94% en cada aplicació	1 hora passat el marge de V _{SLA}	1%	50% de la facturació global mensual
No restauració servei Cloud Computing en cas de necessitat segons pla de contingències. (destrucció total de les instal·lacions on s'allotgin)	24 hores	1 hora	10%	100% de la facturació global mensual

No restauració servei Cloud Computing en cas de necessitat segons pla de contingències. (caigudes totals sense danys físics)	6 hores	1 hora	10%	100% de la facturació global mensual
Retard en la restauració d'un Backup de serveis crítics, en cas de contingència o simulació de la mateixa.	6 hores	1 hora	5%	100% de la facturació global mensual
Retard en la restauració d'un Backup en la resta de serveis, en cas de contingència o simulació de la mateixa.	12 hores	1 hora	5%	100% de la facturació global mensual
Retard en el lliurament mensual de la còpia de seguretat	3 dies hàbils	1 dia	0,3%	10% de la facturació global mensual
Falta total d'accés dels ciutadans i usuaris externs als serveis (No acumulable amb una caiguda total del Cloud Computing)	99,94%	1 hora passat el marge de VSLA	5%	100% de la facturació global mensual
Falta de connexió directa total (incloent serveis de connexió de contingència) entre la Xarxa Corporativa Municipal i el proveïdor (No acumulable amb una caiguda total del Cloud Computing)	99,94%	1 hora passat el marge de VSLA	3%	100% de la facturació global mensual
Retard en la notificació d'una incidència	30 minuts	15 minuts	0,1%	15% de la facturació global mensual
Lliurament d'informes i logs mensuals (considerant dies hàbils a partir del final del període contemplat en els informes i logs)	10 dies	1 dia	0,3%	5% de la facturació global mensual
Temps màxim de resposta a requeriments tècnics	3 dies hàbils	1 dia	0,3%	2% de la facturació global mensual
Temps màxim de resposta a requeriments comercials	14 dies hàbils	1 dia	0,05%	0,5% de la facturació global mensual

Les penalitzacions contemplades poden ser acumulatives quan coincideixin varies d'elles en un mateix cas. (salvo que s'indiqui el contrari).

L'Ajuntament i l'adjudicatari acordaran el procediment detallat i la forma d'abonament de les penalitzacions pactades per l'incompliment dels nivells de servei al començament de la prestació de serveis.

L'aplicació de les penalitzacions a l'adjudicatari dels serveis es basa en els criteris generals i en els següents:

- Mensualment, en base a la informació enviada per l'adjudicatari, es calcularan les penalitzacions de la manera següent i segons la taula adjunta a aquest apartat:
 - Cada SLA disposarà d'un valor V_{SLA} que s'ha de complir i, a partir del incompliment del mateix, l'adjudicatari pot ser penalitzat.
 - A partir d'aquest valor V_{SLA} , cada increment ΔX del valor podrà ser penalitzat en la quantia ΔY de la facturació mensual.
 - Per a cada SLA existirà un valor màxim a penalitzar

En qualsevol cas l'Ajuntament, al seu criteri, podrà aplicar o no en cada cas aquestes penalitzacions.

L'Ajuntament podrà realitzar auditories periòdiques dels paràmetres oferts amb personal propi o recursos externs. Amb motiu d'això, l'adjudicatari estarà obligat a facilitar la realització dels treballs associats i col·laborar amb els mitjans necessaris.

- En cas que el resultat de l'auditoria presenti diferències superiors a un 10%, l'Ajuntament podrà aplicar la penalització corresponent.
- En cas de no aportar la informació requerida per l'Ajuntament dins els terminis pactats, l'Ajuntament podrà aplicar la penalització màxima sobre la facturació global mensual (15%).
- En cas de desacord respecte a les valoracions econòmiques de les possibles penalitzacions, es demanarà la valoració o peritatge d'una consultora externa de prestigi reconegut i consensuada per ambdues parts. El cost d'aquestes valoracions o peritatges anirà a càrrec de l'adjudicatari.

L'Ajuntament es reserva, previ avis i justificant-ho fefaentment, el dret d'afegir nous paràmetres i afegir o modificar els proposats per garantir la màxima qualitat dels serveis prestats i satisfer les necessitats pròpies de l'Ajuntament.

L'Ajuntament podrà realitzar auditories periòdiques dels paràmetres oferts amb personal propi o amb recursos externs. Per aquest motiu, l'adjudicatari estarà obligat a facilitar la realització de les tasques associades i col·laborar amb els mitjans necessaris.

9.1.3 Penalitzacions per incompliment de la clàusula de protecció dels operadors entrants

En l'apartat 8.4 d'aquest document es recull la clàusula de "protecció dels operadors entrants" amb l'objecte d'evitar que, tant en aquest concurs com en els futurs, l'operador que estigui donant el servei pugui fer un mal ús de la seva posició.

Les penalitzacions que aplicarà l'Ajuntament als operadors actuals que es presentin a aquest concurs, en cas de no ser-ne els adjudicataris seran:

- D'un 10% del total de la facturació mensual mitjana durant els darrers 12 mesos, per cada setmana de retard a lliurar correctament la informació tècnica o administrativa.
- Les mateixes penalitzacions per incompliment dels SLA proposades.

De la mateixa forma, els proveïdors que actualment no presten servei a l'Ajuntament i que liciten per fer-ho assumiran els mateixos compromisos de penalització en cas de ser els adjudicataris en aquest concurs i de no ser-ho en un proper.

9.1.4 Penalitzacions per incompliment de qualsevol de les clàusules

En cas d'incompliment d'alguna de les clàusules d'aquesta licitació, i que no hagi estat contemplat explícitament en la resta de penalitzacions, s'aplicaran les següents condicions de penalització:

Per cada setmana de retard en el seu compliment, que no impliquin incidències greus s'aplicarà una quantitat equivalent al 3% de la quota mensual total.

Per cada setmana de retard en el seu compliment, que impliquin incidències greus s'aplicarà una quantitat equivalent al 10% de la quota mensual total.

Es considerarà incidència greu la que ocasioni el no poder un servei determinat als ciutadans i usuaris externs en horaris de 08:00 a 20:00 i les que afectin als serveis contemplats en l'apartat 5- "Serveis Crítics".

Així mateix, en cas que aquest incompliment impliqui uns costos econòmics directes i extraordinaris, l'adjudicatari haurà d'assumir-los, a més de la penalització esmentada anteriorment.

9.2 Rescissió del contracte i traspàs de la informació

Són causes de resolució del contracte, a més de les previstes als articles 223 i 229 del Text Refós de la LCSP, les següents:

- El fet d'incórrer el contractista en qualsevol de les causes de prohibició per a contractar amb l'Administració Pública estipulades a l'article 60 del Text Refós de la LCSP o als presents plecs durant l'execució del contracte, quan a criteri de l'Ajuntament de Lleida puguin derivar-se perjudicis per a l'interès públic.
- L'incompliment de qualsevol obligació contractual, sens perjudici d'allò que disposa la clàusula següent referida a les penalitzacions.
- L'incompliment de les condicions especials d'execució.
- La demora en l'inici de les prestacions.



Ajuntament de Lleida
Corporació General

- L'incompliment de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals.
- L'incompliment de la normativa municipal sobre comunicació de les prestacions.
- L'incompliment de les obligacions contractuals essencials.
- Les altres establertes legalment per aquest tipus de contracte.
- No haver guardat la deguda reserva respecte a les dades o antecedents que no siguin públics o notoris i que estiguin relacionats amb l'objecte del contracte, dels que hagi tingut coneixement amb ocasió del contracte.
- L'incompliment de l'execució parcial de les prestacions definides en el contracte quan produeixi un perjudici molt greu.
- Els efectes de la resolució contractual seran els establerts en l'article 225 del TRLCSP.

En cas de rescissió del contracte, l'empresa adjudicatària de la present licitació es farà responsable de la transmissió completa, i de forma correcta, de tota la informació allotjada cap al seu nou allotjament, així com del cost que se li imputi en d'aquest traspàs d'informació. Si convé, s'hauran de dur a terme totes les reunions i procediments que es considerin necessaris per fer la transferència de la forma més adient.

Igualment, en cas de rescissió del contracte, l'empresa adjudicatària tindrà l'obligació de mantenir el servei durant el termini de temps especificat per l'Ajuntament de Lleida, temps durant el qual l'Ajuntament pagarà a l'empresa adjudicatària el prorratge de l'import de licitació pel temps durant el qual es mantingui la informació allotjada.

El paràgraf anterior també s'aplicarà en cas que finalitzi el contracte, no es renovi o l'adjudicatari no es presenti o no guany la licitació següent corresponent als serveis previstos en aquesta.



Ajuntament de Lleida
Secretaria General

10 REQUERIMENTS DE CERTIFICACIÓ I GARANTIES TECNOLÒGIQUES APORTADES PEL LICITADOR

Per optar a la contractació, el licitador, apart de les condicions fixades en aquestes clàusules i en els corresponents clàusules administratives d'aquesta licitació, haurà de garantir, directament o a través d'altres empreses subcontractades, totes les certificacions i models d'utilització i llicències exigides per la legislació vigent, els fabricants dels productes emprats i les que garanteixin un correcte control de qualitat i d'execució dels requeriments contemplats.

Com a mínim tindrà que aportar les següents certificacions:

- La empresa adjudicatària haurà d'estar certificada en gestió dels serveis de tecnologia de la informació segons norma ISO/IEC 20000-1:2011 o qualsevol normativa UNE_ISO/IEC o ISO/IEC equivalent o superior.
- La empresa licitadora haurà d'estar certificada en gestió de la qualitat segons norma UNE-EN ISO 9001:2008.
- La empresa disposarà de les qualificacions o certificacions de fabricant següents:
 - Microsoft Silver Hosting
 - Microsoft Silver Server Platform

Altres certificacions podran ser considerades com a millores de l'oferta. L'Ajuntament de Lleida es reserva el dret de valorar-les o no, segons el seu criteri i les seves necessitats operatives

Ajuntament de Lleida
Secretaria General

11 MILLORES A L'OFERTA

Es consideraran com a millora de l'oferta totes les esmentades explícitament en aquest apartat així com tots els serveis addicionals que complementin aquest contracte i els seus serveis i que no figurin explícitament en aquest plec de clàusules, sempre que es presentin detallades i valorades econòmicament.

Només es tindran en compte per a la valoració tècnica de les ofertes, aquelles millores que continguin la seva quantificació i justificació econòmica. Per tant, totes aquelles millores no quantificades (o amb valors que segons criteris raonats dels Serveis Tècnics municipals excedeixen de les proporcions lògiques aplicables) i /o no justificades econòmicament no seran valorades.

Les millores presentades seran revisades adequadament i homogeneïtzades, abans de ser puntuades.

L'adjudicatari, en relació a les millores ofertades, executarà aquelles que hagin estat acceptades i valorades expressament per l'òrgan de contractació i que, en cap cas, podran suposar cap cost econòmic per l'Ajuntament.

Les millores ofertades i acceptades per l'Ajuntament tindran caràcter contractual a tots els efectes.

En principi, les millores de l'oferta considerades poden ser:

- L'Ajuntament valorarà positivament la implicació en projectes d'implantació del concepte "Smart City" en la ciutat, especialment els adreçats a millorar els serveis a la ciutadania, la e-Administració, l'estalvi energètic, la sostenibilitat i la generació d'estalvi i sinergies.
- L'Ajuntament valorarà positivament la implicació de l'empresa adjudicatària en projectes de difusió i patrocini tecnològic en la ciutat de Lleida.
- Augment dels cabals d'entrada i sortida de dades mínim cap als servidors des d'Internet.
- Augment dels cabals d'entrada i sortida de la connexió directa amb la Xarxa Corporativa Municipal.
- Disminució dels temps de resposta en casos de contingència.
- Augment de les hores de personal, in situ, dedicat a tasques de suport a la gestió i a l'administració dels serveis
- Aportacions de nou aplicacions i/o serveis o la millorà de prestacions dels ja inclosos en aquesta licitació (subjecta la seva valoració a la avaluació de la seva utilitat o interès per part de l'Ajuntament de Lleida).

- Altres certificacions aportades per l'empresa no incloses en l'apartat 11 d'aquests plecs.
- Altres.....

Lleida, 10 de setembre del 2013.

Antoni Saldaña Lapeña



Responsable Coordinador d'Informàtica i Tecnologies
Ajuntament de Lleida
Regidoria d'Economia, Hisenda i Tecnologies