



PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PER A L'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE DE SERVEIS DE CONNECTIVITAT A INTERNET DE LA XARXA INFORMÀTICA DE BARCELONA ACTIVA

1. INTRODUCCIÓ

Barcelona Activa com l'Agència de Desenvolupament Local de l'Ajuntament de Barcelona, té la missió de contribuir a la millora de la qualitat de vida de les persones promovent la competitivitat econòmica i empresarial de la ciutat i el reequilibri dels territoris, a través del foment de l'ocupació de qualitat, l'impuls a l'emprenedoria i el suport a un teixit empresarial plural, divers i sostenible, des d'una perspectiva econòmica, social i ambiental.

L'objectiu d'aquest projecte és la contractació dels serveis de connectivitat a internet de la xarxa informàtica de **Barcelona Activa**. Per tant, es contracten els serveis de connexió entre la xarxa telemàtica de Barcelona Activa i internet. Actualment, comptem amb una connexió amb dos circuits, el primer amb un cabal garantit de 1 Gigabit per segon (Gbps) i el segon amb un cabal garantit de 300 Megabits per segon (Mbps)

Així les coses, aquest contracte inclou també la implantació, integració i posada en funcionament del servei, així com una resposta ràpida i eficaç davant qualsevol eventualitat, error o anomalia dels serveis de connectivitat a internet contractats.

2. ABAST DEL PROJECTE

La connexió caldrà oferir-la sobre un mitjà de fibra òptica.

Barcelona Activa facilitarà a l'operador un port ethernet a 1Gbps per a la connexió de la xarxa pròpia a Internet. La ubicació del mateix serà al centre de processament de dades de **Barcelona Activa**, ubicat al carrer Llacuna, núm. 162, de Barcelona.

Les infraestructures necessàries per al lliurament del servei contractat han de ser aportades íntegrament per l'empresa proveïdora dels serveis.

Barcelona Activa utilitza un rang de 256 adreces IP públiques pròpies (una classe C) assignat per RIPE. Aquest rang d'adreces haurà de continuar funcionant sense interrupció.

La descripció detallada i realització dels canvis necessaris als sistemes de **Barcelona Activa**, en cas que n'hi hagués, seran responsabilitat de l'empresa proveïdora dels serveis.

3. CONDICIONS TÈCNIQUES GENERALS

Donat l'abast del projecte i la criticitat dels serveis, l'arquitectura proposada haurà de garantir les següents condicions imprescindibles:

- Màxima disponibilitat del servei. Es detallaran tots els elements (recursos i serveis associats) que garanteixin la continuïtat del servei a tots els seus nivells.
- Màxima escalabilitat de les plataformes proposades, de forma que permeti a **Barcelona Activa** adequar-se en el futur a nivells de requeriments superiors.
- Màxim nivell de serveis que assegurin la correcta implantació, integració i posada en funcionament del servei, així com una resposta ràpida i eficaç davant qualsevol eventualitat, error o anomalia dels serveis contractats.



4. CONDICIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

- Connexió sobre fibra òptica que permeti per al circuit primari -sense intervenció física en el circuit- una amplada de banda mínima garantida de 1Gbps full dúplex sense agregació fins a la connexió entre el proveïdor i la xarxa Internet.
- Connexió sobre fibra òptica que permeti per al circuit secundari -sense intervenció física en el circuit- una amplada de banda mínima garantida de 500 Mbps full dúplex sense agregació fins a la connexió entre el proveïdor i la xarxa Internet.
- Eina d'observació en temps real via navegador d'informes d'utilització del servei, amb actualitzacions diàries de la informació.
- Lliurament d'un informe mensual amb la descripció del compliment del servei.
- Servei de suport integral per a la notificació d' incidències i avaries amb un telèfon i una adreça de correu de contacte.
- Total disponibilitat del rang d'adreces IP públiques utilitzats per als diferents serveis oferts a Internet per Barcelona Activa.

5. GARANTIES DELS NIVELLS DE SERVEI

S'exigeix l'establiment per contracte, amb penalitzacions per l'incompliment d'acord amb les especificacions previstes al plec de clàusules administratives particulars (PCAP), de les garanties dels nivells de servei que s'exposen a continuació:

Instal·lació del servei:

El termini màxim de lliurament és de **trenta dies** naturals.

La fase d'instal·lació finalitza amb el lliurament del servei i la seva acceptació per part de **Barcelona Activa**. El termini de lliurament del servei serà el nombre de dies transcorreguts des de la petició formal de **Barcelona Activa, un cop formalitzat el contracte**, fins a la total disponibilitat del mateix (sense comptabilitzar retards imputables a **Barcelona Activa**).

Disponibilitat del servei:

Una disponibilitat de servei inferior al 99,70 % serà penalitzable.

Es defineix la disponibilitat del servei com el percentatge **de minuts mensuals** durant els quals la connexió està disponible. El temps total correspon al nombre total de minuts en un mes, és a dir 60x24x30. En cap cas fa referència al nombre d'hores laborables o de prestació de servei setmanals. El temps de no disponibilitat es determina com a suma dels períodes de no disponibilitat del servei, comptabilitzats en minuts, per causes alienes a **Barcelona Activa**.

Pèrdua de paquets:

La pèrdua de paquets que superi l'1% serà penalitzable.

Proporciona els valors del percentatge dels paquets perduts dins la xarxa pròpia del proveïdor i fins als nodes d'accés internacional. Es computa en períodes mensuals.



Resolució d'incidències:

La resolució d'incidències en els serveis de xarxa en **un termini superior a les quatre hores** serà penalitzable.

La penalització s'aplicarà quan el temps de resolució d'averies hagi superat el valor acordat. No es comptabilitzaran els temps de retard imputables a **Barcelona Activa**.

6. PENALITZACIONS

L'incompliment del termini de lliurament del servei donarà dret a **Barcelona Activa** a la resolució del contracte, d'acord amb la clàusula 28 del PCAP.

La penalització per l'incompliment dels nivells de servei acordats serà la prevista a la clàusula 27.3 a) per les infraccions molts greus, consistent en una multa de fins a un 10 per 100 de l'import de la següent factura mensual, d'acord amb el preu del contracte, entès com a import d'adjudicació.

L'incompliment dels nivells de servei durant tres mesos consecutius donarà dret a **Barcelona Activa** a la resolució unilateral del contracte a la finalització del tercer mes, d'acord amb la clàusula 28 del PCAP.

7. GESTIÓ DEL SERVEI

Per tal que **Barcelona Activa** pugui dur a terme la correcta gestió del servei contractat serà absolutament imprescindible que l'empresa adjudicatària proveeixi les eines necessàries que, com a mínim, seran:

1. **Entorn online** on es puguin consultar les estadístiques de tràfic.
2. **Informes de seguiment periòdics** que incloguin tota la informació necessària per a la presa de decisions.
3. **Procediment de comunicació de tickets:** l'empresa adjudicatària haurà d'indicar quins són els procediments a seguir per comunicar incidències i sol·licituds de servei. La comunicació, en el cas d'incidències, s'haurà de poder fer via correu electrònic i via telèfon i el procediment s'haurà de poder realitzar en horari 7x24x365.

Marc Puente Vila-Masana
Director de Tecnologia