



**Ajuntament
de Barcelona**

Institut de Cultura

Palau de la Virreina
La Rambla, 99
08002 Barcelona
Telèfon 933 161 000
www.bcn.cat/barcelonacultura

Plec de prescripcions tècniques dels serveis per a la gestió de la cartera de dominis de l'Institut de Cultura de Barcelona

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.



ÍNDEX

1	Objecte del Plec	4
2	Serveis a realitzar	4
2.1	Registre de dominis nous.....	5
2.2	Renovació de dominis.....	5
2.3	Cancel·lació d'un domini	6
2.4	Configuració i renovació del servei de DNS.....	6
2.5	Trasllat de dominis.....	7
2.5.1	Trasllats dominis a l'empresa adjudicatària	7
2.5.2	Trasllat de dominis a d'altres entitats de registre.....	8
2.6	Canvi de titularitat de dominis.....	9
2.6.1	Canvi de titularitat d'un domini a favor de l'Institut de Cultura.....	9
2.6.2	Canvi de titularitat d'un domini a favor d'una altra entitat	10
2.7	Pla d'allotjament per comptes de correu electrònic associats a dominis.....	10
2.8	Gestió de les dades associades a dominis.....	11
2.9	Seguiment del mercat de dominis.....	11
2.10	Vigilància de dominis.....	12
2.11	Consultes: llistats de dominis i dades associades a un domini	13
2.12	Assessorament i serveis addicionals.....	13
2.13	Acreditació de la documentació	14
3	Condicions d'execució	14
3.1	Localització i horari de prestació del servei	14
3.1.1	Localització del servei	14
3.1.2	Horari de prestació del servei	14



3.2	Nivells de servei exigibles	15
3.2.1	Nivells de servei de les peticions	15
3.2.2	Requeriments de nivell de servei de registre de dominis, renovació de dominis, cancel·lació de dominis, configuració i renovació del servei de DNS, gestió de les dades associades a dominis, consultes i acreditació de documentació	15
3.2.3	Requeriments de nivell de servei de trasllat de dominis i de canvi de titularitat de dominis	17
3.2.4	Requeriments de nivell de servei de trasllat de dominis a l'empresa adjudicatària	17
3.2.5	Requeriments de nivell de servei de canvi de titularitat de dominis	18
3.2.6	Nivells de servei dels serveis en línia	18
3.3	Model de prestació del servei	18
3.3.1	Model de relació Institut de Cultura / adjudicatari.....	18
3.3.2	Model de comunicació i seguiment.....	19
3.4	Condicions de prestació del servei	20
3.4.1	Interlocutor del servei.....	20
3.4.2	Pla d'inici del contracte	20
3.4.3	Pla de devolució del servei	21
4	Clàusula de Confidencialitat	21
ANNEX 1	22

1 Objecte del Plec

L'objecte d'aquest Plec tècnic és establir les condicions tècniques per a la gestió de la cartera de dominis de l'Institut de Cultura de Barcelona (ICUB)

S'entén que la gestió d'aquesta cartera:

- Els serveis de registre i renovació de dominis, gestió dels Domain Name Servers (en endavant DNS) i trasllats de domini i canvi de titularitat.
- Els serveis d'assessorament, ja sigui legal i estratègic, en temes de dominis en el context de l'ICUB.
- Els serveis d'alta i gestió de correus electrònics associats a alguns dominis contractats
- Disseny de l'estratègia per tal de garantir el registre dels dominis d'interès de l'ICUB les noves i de les actuals extensions de noms de domini.

El Departament de Comunicació gestiona dels dominis de l'ICUB, i és per això que endega la contractació del que és objecte aquest plec de condicions.

2 Serveis a realitzar

Aquests són els serveis que es requeriran que s'executin dins aquest contracte:

- Registre de dominis nous
- Renovació de dominis
- Cancel·lació d'un domini
- Configuració i renovació del servei de DNS
- Trasllat de dominis
- Canvi de titularitat de dominis
- Pla d'allotjament (per comptes de correu electrònic associades a dominis)
- Gestió de les dades associades a dominis
- Consultes: llistats de dominis i dades associades a un domini
- Assessorament jurídic i/o estratègic
- Seguiment del mercat de dominis
- Vigilància de dominis

2.1 Registre de dominis nous

Servei que permetrà l'ICUB registrar dominis que estiguin lliures en qualsevol de les extensions disponibles al mercat així com també la petició de registre de dominis en fases de protegides (SunRise) d'una nova extensió. L'ICUB sol·licitarà el registre del domini a l'empresa adjudicatària. En aquesta petició hi figurarà el nom del domini a registrar i l'extensió, així com també les dades del titular i contactes. L'empresa adjudicatària confirmarà la recepció de la sol·licitud i l'inici del procés de registre.

En el moment en que el domini sigui propietat de l'ICUB, l'empresa adjudicatària ho confirmarà, enviant un document que indiqui que el domini s'ha registrat correctament. Es requereix que aquest document sigui un arxiu en format imatge que contingui una captura del "whois", amb les dades actualitzades. Aquesta imatge ha de mostrar clarament quina és la data en la que s'ha fet la captura.

2.2 Renovació de dominis

Aquest servei inclou la renovació de tota la cartera de dominis de l'ICUB amb periodicitat anual. Es demana a l'empresa adjudicatària que aquests dominis es renovin automàticament i que el que faci falta indicar de forma explícita sigui l'anul·lació de la renovació.

La confirmació de renovació de dominis per part del departament d'ICUB es farà trimestralment i a dos mesos vista, és a dir, dos mesos abans que comencin a expirar els dominis l'empresa adjudicatària farà arribar a l'Institut de Cultura la llista de dominis que expiraran en tres mesos.

Havent rebut aquesta llista, l'ICUB indicarà -en el termini màxim d'un mes- la llista dels dominis a renovar i la dels que cal cancel·lar. En cas que l'empresa adjudicatària no rebés resposta després d'aquest termini, procedirà a la renovació de tots els dominis en la llista.

L'ICUB pot demanar a l'empresa adjudicatària, una vegada hagi iniciat el contracte, que canviï les periodicitats de renovació indicades en aquest apartat, així com també la no renovació d'un domini que no estava inclòs en les llistes trimestrals.

Cal remarcar que en una renovació de domini la titularitat i les dades de contacte no canviaran, a no ser que des de l'ICUB s'indiqui el contrari.

En el moment en que la renovació d'un domini es faci efectiva, l'empresa adjudicatària farà arribar a l'ICUB un document indicant que el domini s'ha renovat correctament. En el cas de cancel·lació de dominis, quan aquests hagin expirat, l'empresa adjudicatària farà arribar a l'ICUB un document indicant que el domini que fins llavors havia estat titularitat de l'Institut de Cultura, ha estat cancel·lat.

Es requereix que aquests documents acreditatius siguin arxius en format imatge que contingui una captura del "whois", amb les dades actualitzades. Aquesta imatge ha de mostrar clarament quina és la data en la que s'ha fet la captura.

Inicialment es demana renovar tots dominis de la cartera actual de dominis de l'ICUB (veure el volum en l'annex 1).

2.3 Cancel·lació d'un domini

Servei que permetrà a l'ICUB cancel·lar en qualsevol moment la propietat d'un domini de forma que a partir d'aquell moment el domini quedarà lliure. L'ICUB sol·licitarà la cancel·lació d'un domini a l'empresa adjudicatària. En aquesta petició hi figurarà el nom del domini a cancel·lar. L'empresa adjudicatària confirmarà la recepció de la sol·licitud i l'inici del procés de cancel·lació. En el moment en que el domini ja no sigui propietat de l'ICUB, l'empresa adjudicatària enviarà per correu electrònic un document indicant que el domini s'ha cancel·lat correctament. Es requereix que aquest document acreditatiu sigui un arxiu en format imatge que contingui una captura del "whois", amb les dades actualitzades. Aquesta imatge ha de mostrar clarament quina és la data en la que s'ha fet la captura.

2.4 Configuració i renovació del servei de DNS

Una vegada s'hagi fet efectiu el registre del domini i ja sigui propietat de l'ICUB, caldrà configurar el DNS per tal que el domini sigui operatiu. Aquesta configuració la durà a terme l'empresa adjudicatària atenent-se a les indicacions que li farà arribar l'ICUB. En el moment que es rebi aquesta petició, l'empresa adjudicatària en confirmarà la recepció i li respondrà indicant-li una estimació de temps per tal que la configuració es faci efectiva.

En cas que l'ICUB no indiqui quina opció de configuració vol per un determinat domini l'empresa adjudicatària no li assignarà cap DNS.

Pel que fa a la configuració de DNS es donen dues possibilitats:

- a) que el DNS a utilitzar sigui el propi de l'Ajuntament (o el d'alguna altra entitat). En aquest cas no se sol·licitarà el servei de DNS a l'empresa adjudicatària, simplement la correcta configuració per tal que siguin les nostres màquines les que resolguin.
- b) que se sol·liciti a l'empresa adjudicatària el servei de DNS, de forma que els DNS que s'especificaran per tal que es resolgui el domini no seran els de l'Ajuntament sinó els de l'empresa en qüestió. En aquest cas des de l'ICUB, si es creu convenient, s'ha de poder especificar quina ha de ser la configuració del DNS pel que pel que fa al temps de vida (TTL) de la zona i/o d'alguns dels seus registres, ja sigui per correu electrònic o via una extranet que permeti aquesta configuració i que ha de proporcionar l'empresa adjudicatària.

En el cas que es renovi un domini que utilitzi el servei de DNS de l'empresa adjudicatària, en la renovació s'entendrà que també es renova el servei de DNS, a no ser que explícitament l'Ajuntament disposi el contrari. Sent així, en el document electrònic que l'empresa adjudicatària farà arribar a l'Ajuntament indicant que un domini s'ha renovat hi inclourà que també es renova el servei de DNS.

Per tal de donar per acabada la gestió es requereix rebre un document acreditatiu (proposem un arxiu en format imatge que contingui una captura del "whois") amb les dades actualitzades. Aquesta imatge ha de mostrar clarament quina és la data en la que s'ha fet la captura.

Inicialment es demana renovar tots els DNS configurats de la cartera actual de dominis de l'ICUB (veure el volum en l'annex 1).

2.5 Traslats de dominis

2.5.1 Traslats dominis a l'empresa adjudicatària

Aquest servei es demanarà quan es requereixi que un domini, sent propietat de l'Institut de Cultura i gestionat per una entitat de registre que no sigui l'empresa adjudicatària, hagi de passar a ser gestionat per aquesta sense que la titularitat de l'ICUB es vegi modificada. En aquest cas des de l'Institut de Cultura es farà una petició a l'empresa adjudicatària per tal que iniciï el trasllat, indicant el domini/s en qüestió, l'entitat de registre que gestiona en l'actualitat el domini i l'empresa a la que es vol traslladar el domini (que s'entén ha de ser

l'empresa adjudicatària). L'empresa adjudicatària confirmarà la recepció de la sol·licitud, indicant si l'ICUB ha de proporcionar més informació (authcode), altrament confirmarà l'inici del procés de trasllat i indicarà una estimació de temps per tal que el canvi es faci efectiu. L'empresa adjudicatària en cas que sigui necessari serà la responsable en nom de l'ICUB de coordinar les accions necessàries per al correcte trasllat del nom de domini en qüestió. En el moment en que el domini hagi estat traslladat, l'empresa adjudicatària informará a l'ICUB de: la data en la que s'ha fet efectiu el trasllat, què ha implicat aquest trasllat (per exemple: una renovació per un any), l'empresa que gestionava el domini fins la data i l'entitat de registre que el gestionarà a partir de la data en qüestió, afegint, si creu necessari, alguna altra consideració. Es requereix que a més a més s'envii com a document acreditatiu un arxiu en format imatge que contingui una captura del "whois", amb les dades actualitzades. Aquesta imatge ha de mostrar clarament quina és la data en la que s'ha fet la captura.

Cal fer constar que durant pla d'inici (punt 3.4.2 d'aquest Plec) es requereix que es traslladin massivament tots els dominis cap a l'empresa adjudicatària en un període de temps acotat. Tanmateix cal recordar que els costos d'aquest traspàs massiu de dominis no pot suposar cap despesa addicional.

2.5.2 Trasllet de dominis a d'altres entitats de registre

Aquest servei es demanarà quan es requereixi que un domini, sent propietat de l'Institut de Cultura i gestionat per l'empresa adjudicatària, hagi de passar a ser gestionat per una altra entitat sense que la titularitat es vegi modificada. En aquest cas des de l'ICUB s'indicarà a l'empresa adjudicatària el domini que fins ara gestionava aquesta empresa, i que passarà a ser gestionat per una altra empresa. S'entén que en aquest cas qui inicia el tràmit és l'empresa receptora del domini, amb el que l'empresa adjudicatària només haurà de cedir el domini en el moment que l'altra empresa receptora li ho demani.

L'empresa adjudicatària confirmarà la recepció de la sol·licitud, indicant si l'Institut de Cultura ha de proporcionar més informació o dur a terme alguna altra acció (en principi caldrà que el responsable de l'ICUB confirmi també, una vegada iniciat el tràmit, el trasllat), altrament restarà a l'espera de que el nou adjudicatari li demani el domini. En el moment en que l'empresa adjudicatària hagi cedit el domini, comunicarà a l'ICUB la data en que ha cedit el domini. Es requereix que a més a més s'envii com a document acreditatiu un arxiu

en format imatge que contingui una captura del "whois", amb les dades actualitzades. Aquesta imatge ha de mostrar clarament quina és la data en la que s'ha fet la captura.

2.6 Canvi de titularitat de dominis

2.6.1 Canvi de titularitat d'un domini a favor de l'Institut de Cultura

En el cas que una entitat decideixi transferir un domini de la seva propietat a l'ICUB (amb la seva aprovació), des de l'ICUB s'informarà a l'empresa adjudicatària de l'existència d'aquest canvi de titularitat. Entenent que en el cas d'una transferència d'aquest tipus qui inicia el procediment és l'entitat de registre de qui és el propietari actual, es demanaria a l'entitat adjudicatària que, en el seu moment, dugui a terme totes les gestions necessàries garantint en tot moment la seguretat i la consistència de les dades del domini (especialment pel que fa a titularitat i contactes) per tal que el domini acabi sent titularitat de Institut de Cultura. S'entén que quan es faci un canvi de titularitat no es modifica l'entitat de registre en la que es gestiona el domini.

Per iniciar el procés, des de l'ICUB s'indicarà a l'empresa adjudicatària quin és el domini del que passarà a ser titularitat, l'entitat propietària del domini en l'actualitat i una persona de contacte d'aquesta entitat. L'empresa adjudicatària confirmarà que ha rebut correctament la sol·licitud i quedarà a l'espera que des de l'entitat origen del domini se'ls confirmi el canvi de titularitat. Una vegada l'empresa adjudicatària hagi rebut aquesta documentació en confirmarà la recepció a ICUB. En el moment que el procés hagi finalitzat, l'empresa adjudicatària enviarà a l'Institut de Cultura un document acreditatiu (es requereix que aquest document sigui un arxiu en format imatge que contingui una captura del "whois", amb les dades actualitzades, i que mostri clarament quina és la data en la que s'ha fet la captura), quina entitat ha estat l'origen de la cessió i s'indicarà també quina de les dues parts es fa càrrec del cost d'aquesta.

En cas que passats 15 dies l'empresa adjudicatària no tingui notícia de l'entitat origen de que s'inicien els tràmits de la transferència, aquesta mateixa empresa es posaria en contacte amb l'entitat origen interessant-se per l'estat del tràmit. Una vegada s'hagi fet el contacte se n'informarà a l'ICUB indicant quin ha estat el resultat del requeriment.

2.6.2 Canvi de titularitat d'un domini a favor d'una altra entitat

En el cas que un domini propietat de l'Institut de Cultura es vulgui canviar de titularitat per tal que pertanyi a una altra entitat, l'empresa adjudicatària durà a terme totes les gestions necessàries garantint en tot moment la seguretat i la consistència de les dades del domini (especialment pel que fa a titularitat i contactes) per tal que el domini acabi sent titularitat de l'entitat que s'especifiqui des de l'ICUB. Per iniciar el procés, des de l'Institut de Cultura indicarà a l'empresa adjudicatària quin és el domini a canviar de titularitat, l'entitat destinatària, una persona de contacte d'aquesta entitat i quina entitat es farà càrrec d'aquest canvi. L'empresa adjudicatària confirmarà que ha rebut correctament la sol·licitud i en aquest mateix demanarà tota la documentació necessària per iniciar el canvi. Una vegada l'empresa adjudicatària hagi rebut aquesta documentació en confirmarà la recepció a l'ICUB, indicant-li una estimació dels passos a seguir i quan es completarà el procés. En el moment que el procés hagi finalitzat, l'empresa adjudicatària farà arribar a l'Institut de Cultura un document acreditatiu (un arxiu en format imatge que contingui una captura del "whois", amb les dades actualitzades i mostri clarament quina és la data en la que s'ha fet la captura) i s'indicarà també quina de les dues parts s'ha fet càrrec del cost d'aquesta transferència. En cas que passats 15 dies de l'inici del procés, l'empresa adjudicatària no rebés confirmació de l'entitat destinatària del domini, aquesta mateixa empresa es posaria en contacte amb l'entitat destinatària interessant-se per l'estat del tràmit. Una vegada s'hagi fet el contacte se n'informarà a l'ICUB indicant quin ha estat el resultat del requeriment.

2.7 Pla d'allotjament per comptes de correu electrònic associats a dominis

En el cas que es necessiti crear i associar determinats comptes de correu a un domini concret, o bé que actualitzar-ne les dades dels comptes ja creats, l'ICUB indicarà a l'empresa adjudicatària el domini i el/s compte/s que cal associar o millorar. L'empresa adjudicatària confirmarà la recepció de la sol·licitud, indicant si l'Institut de Cultura ha de proporcionar més informació o dur a terme alguna altra acció. Una vegada l'empresa adjudicatària hagi rebut aquesta documentació en confirmarà la recepció a l'ICUB, indicant-li una estimació dels passos a seguir i quan es completarà el procés. En el moment en que

l'empresa adjudicatària hagi realitzat la gestió demanada, comunicarà a l'ICUB els comptes de correus creats i les claus per accedir-hi.

Inicialment es demana renovar tots els Plans d'allotjament de comptes de correu electrònic associats a dominis de la cartera actual de dominis de l'ICUB (veure el volum en l'annex 1).

2.8 Gestió de les dades associades a dominis

Es pot donar el cas que des de l'Institut de Cultura se sol·licitin certes tasques de gestió de les dades associades a dominis. Exemples d'aquestes tasques poden ser unificació de titulars i contactes (per garantir que tots els dominis que gestiona l'Ajuntament tinguin exactament la mateixa informació del titular i contactes), canvi de dades d'un titular, contactes administratius, tècnics o de facturació (per exemple, canvi de nom d'un contacte o canvi de correu electrònic del contacte administratiu).

En aquest cas des de l'Institut de Cultura farà una petició a l'empresa adjudicatària per tal que iniciï el procés de canvi de dades del/s domini/s. En la petició es detallaran el/s domini/s en qüestió així com també el canvi a efectuar. L'empresa adjudicatària confirmarà la recepció de la sol·licitud, indicant si l'ICUB ha de proporcionar més informació, altrament confirmarà l'inici del procés de gestió de dades i indicarà una estimació de temps per tal que el canvi es faci efectiu. En el moment en que s'hagi fet efectiu el canvi de dades, l'empresa adjudicatària farà arribat a l'ICUB un document on indicarà les noves dades associades per cada domini. Es requereix que aquest document sigui un arxiu en format imatge que contingui una captura del "whois", amb les dades actualitzades. Aquesta imatge ha de mostrar clarament quina és la data en la que s'ha fet la captura.

2.9 Seguiment del mercat de dominis

L'empresa adjudicatària mantindrà informat a l'ICUB de tot el esdevingui en el mercat de dominis i que pugui ser rellevant per l'Institut de Cultura. Serà el cas de l'aparició de nous dominis, seguiment dels noms de marques en les que l'ICUB pugui tenir interès, ...

2.10 Vigilància de dominis

Aquest servei ha de permetre mantenir vigilats una sèrie de dominis que no estiguin lliures i pels que el l'ICUB hagi demostrat interès de forma explícita. L'objectiu és que si es donés el cas que algun d'aquests quedés alliberat, l'empresa adjudicatària ho comunicués immediatament a l'ICUB per tal de, si es considera adient, fer-ne la reserva en el seu nom. La inclusió d'un domini en aquest servei requerirà que des del l'Institut de Cultura es faci una petició a l'empresa adjudicatària on s'indiqui el domini que es vol vigilar, i indicant la data d'inici de la vigilància i la data de finalització. L'empresa adjudicatària confirmarà que la petició s'ha rebut correctament, i sol·licitarà més informació en cas necessari i procedirà a iniciar el servei requerit.

2.11 Consultes: llistats de dominis i dades associades a un domini

Les consultes de dades de dominis s'han de fer en línia o a través d'una extranet. Aquest servei ha de permetre consultar i generar llistats de dominis i consultar les dades d'un domini específic. La informació a proporcionar, com a mínim, és:

- En el cas dels llistats de dominis:
 - S'ha de poder fer cerques per extensió o per nom de domini
 - Han de mostrar el nom i extensió del domini, la data d'expiració i l'estat. Els llistats s'han de poder ordenar per qualsevol dels camps del llistat.
 - Han d'incloure informació dels dominis que es vagin cancel·lant o expirant, amb un estat diferenciat.

- En el cas de les dades d'un domini, ha d'aparèixer informació sobre:
 - les dades de registre i d'expiració.
 - les dades del titular del domini i les dades de tots els contactes (administratiu, tècnic i de facturació).
 - les dades del DNS associades al domini i, en cas de fer servir els DNS de l'empresa adjudicatària, la seva configuració.
 - com obtenir l'authcode (es requereix que l'authcode no estigui disponible a l'extranet, sinó que es faci arribar a l'Institut de Cultura usant una protocol de comunicació que en garanteixi la confidencialitat – per exemple: correu encriptat).

Els serveis que es proporcionen en línia estan subjectes als acords de nivell de servei. També es requereix que l'accés a l'extranet o eina similar es faci prèvia autenticació i que el servei s'hostatgi en un servidor segur i que la despesa vagi a càrrec de l'empresa adjudicatària.

2.12 Assessorament i serveis addicionals

Aquest servei ha de cobrir les necessitats d'assessorament legal o tècnic sobre temes relacionats amb el món dels dominis. Alguns exemples de casos on podria ser necessari aquest assessorament es podrien donar davant la possibilitat de recuperar un domini, en problemes per registrar noms en fases de SunRise de noves extensions, iniciar converses

amb el titular d'un domini per estudiar-ne la compra o en qualsevol altre servei no previst en aquest plec.

2.13 Acreditació de la documentació

Institut de Cultura es reserva el dret de demanar, en cas que es requereixi acreditar amb documentació original una tramesa, un document original signat per l'apoderat de l'empresa adjudicatària que acreditarà la validesa de la gestió duta a terme. Aquest requeriment es pot fer extensiu a totes les trameses que s'hagin dut a terme per correu electrònic o per un sistema de peticions, en cas que l'empresa adjudicatària decideixi proporcionar-lo com alternativa.

3 Condicions d'execució

3.1 Localització i horari de prestació del servei

3.1.1 Localització del servei

Els serveis es prestaran des de les instal·lacions del proveïdor.

Les reunions amb personal de l'Institut de Cultura que es podran dur a terme en les oficines de l'ICUB o bé de manera virtual.

Anirà a càrrec de l'adjudicatari qualsevol despesa de desplaçament i estada del seu personal quan sigui requerit a les dependències municipals per tasques de l'execució del contracte.

3.1.2 Horari de prestació del servei

L'adjudicatari prestarà els serveis objecte del contracte en els horaris que hagi establert a la seva organització tenint en compte el següent:

- Les tasques que s'hagin de realitzar a les dependències municipals o amb personal municipal s'ajustaran a la franja horària de 9h a 18h de dilluns a divendres.
- Especialment respecte a la resolució de peticions, sempre ha de tenir coberta la franja horària de 9h a 18h per a peticions normals i atindrà les crítiques amb una intervenció sense límit i fins la seva resolució segons la clàusula 3.2.

- Excepcionalment i previ avís es podrà requerir l'execució de determinats serveis fora de l'horari indicat (posada en marxa de serveis que requereixin la configuració d'un domini,...).

3.2 Nivells de servei exigibles

Es requereixen acords de nivells de servei de tots els serveis exposats en el plec. Aquests serveis poden ser de dos tipus diferents: els que responen a una petició i els que ofereixen un servei en línia (via extranet). En els que responen a una petició, el nivell de servei exigible es mesurarà segons un temps de resolució màxima (punt 3.2.2.1. i següents), mentre que en els serveis en línia el que s'establirà és la disponibilitat que han de tenir aquests serveis (veure apartat 3.2.6). S'estableix en cadascun dels supòsits el percentatge de casos en que s'han de complir els temps establerts.

3.2.1 Nivells de servei de les peticions

S'estableixen dos tipus de petició: normal o crítica. L'Institut de Cultura serà qui decidirà, en funció de la urgència de l'acció a dur a terme, si una petició és normal o crítica. Les peticions normals s'enviaran a l'interlocutor de l'empresa adjudicatària pel canal de comunicació definit en cada servei, mentre que les peticions crítiques es comunicaran també per via telefònica. Cal tenir en compte que els temps relatius a la petició crítica no tenen perquè ser dins l'horari de suport definit: "requereix una intervenció sense límit i fins la seva resolució" (Clàusula 3.1.2).

3.2.2 Requeriments de nivell de servei de registre de dominis, renovació de dominis, cancel·lació de dominis, configuració i renovació del servei de DNS, gestió de les dades associades a dominis, consultes i acreditació de documentació

En els serveis de registre de dominis, renovació de dominis, renúncia de dominis i configuració i renovació del servei de DNS es distingeixen aquests temps de resposta:

- Temps de contacte: Des que la petició és comunicada a l'adjudicatari fins que l'empresa adjudicatària es posa en contacte amb el responsable de l'Institut de Cultura o la persona que es designi.

Institut de Cultura

Palau de la Virreina
La Rambla, 99
08002 Barcelona
Telèfon 933 161 000
www.bcn.cat/barcelonacultura

- Temps de resolució: Des que la petició és comunicada a l'adjudicatari fins que es considera tancada pel responsable de de l'Institut de Cultura o la persona que es designi.

El temps de resposta es compta sobre l'horari de suport definit. Notar que el temps de resposta és acumulatiu: és a dir, que tots els temps comencen a comptar des de l'inici de la comunicació de la petició. En aquest cas una millor resposta en un temps, dóna més marge en els temps de resposta posteriors.

El compliment d'aquests nivells de serveis es considera essencial del contracte, i per tant en cas de no complir-se es podrà resoldre el contracte.

3.2.2.1 Temps de referència pel servei de registre de dominis, renovació de dominis, cancel·lació de dominis, configuració i renovació del servei de DNS

Resolució de peticions	Temps de màxim contacte	Temps màxim de resolució*	% de compliment mínim
Peticions crítiques	1 hora	3 hores	80%
Peticions normals	4 hores	24 hores	80%

3.2.2.2 Temps de referència pel servei gestió de les dades associades a dominis

Resolució de peticions	Temps de màxim contacte	Temps màxim de resolució*	% de compliment mínim
Peticions crítiques	1 hora	3 hores	80%
Peticions normals	4 hores	40 hores	80%

3.2.2.3 Temps de referència pel servei d'acreditació de la documentació

Resolució de peticions	Temps de màxim contacte	Temps màxim de resolució	% de compliment mínim
------------------------	-------------------------	--------------------------	-----------------------

Peticions crítiques	1 hora	6 hores	80%
Peticions normals	4 hores	24 hores	80%

En aquest cas la petició es considera acabada quan l'ICUB rep el document acreditatiu.

3.2.3 Requeriments de nivell de servei de trasllat de dominis i de canvi de titularitat de dominis

En aquests el serveis es distingeixen aquests temps de resposta:

- Temps de contacte: Des de que la petició és comunicada a l'adjudicatari fins que l'empresa adjudicatària es posa en contacte amb el responsable de de l'Institut de Cultura o la persona que es designi.
- Temps de resolució: Des que l'empresa adjudicatària rep la documentació dels titulars fins que es considera tancada pel responsable de de l'Institut de Cultura o la persona que es designi.

El temps de resposta es compta sobre l'horari de suport definit. **Notar que en aquest cas el temps de resposta no és acumulatiu.** Sobre el temps de recepció de documentació no es pot definir un requeriment de nivell de servei ja que és una tasca que duran a terme l'actual titular i/o el nou titular. El que sí es requereix a l'empresa adjudicatària és que deixi constància del moment en que es demana i es rep la documentació. En cas que hagin passat 3 dies des de la petició de documentació, tan pel que fa a l'actual titular i al nou titular en el cas de canvi de titularitat, i no s'hagi rebut resposta caldrà els faci un recordatori diari (ja sigui per correu electrònic o per telèfon) per tal que aquests enviïn la documentació degudament omplerta o l'authcode. Si passada una setmana de la petició aquesta no s'ha dut a terme a causa de no haver rebut aquesta documentació, l'empresa adjudicatària enviarà un correu a l'Ajuntament indicant-ho.

3.2.4 Requeriments de nivell de servei de trasllat de dominis a l'empresa adjudicatària

Resolució de peticions	Temps de màxim	Temps màxim de	% de compliment
------------------------	----------------	----------------	-----------------

Institut de Cultura

Palau de la Virreina
La Rambla, 99
08002 Barcelona
Telèfon 933 161 000
www.bcn.cat/barcelonacultura

	contacte	resolució	mínim
Peticions crítiques	1 hora	12 hores	80%
Peticions normals	8 hores	40 hores	80%

En el cas del pla d'inici del contracte, si fos necessari traslladar tota la cartera de dominis, aquest trasllat no es regiria per aquests requeriments de nivell de servei, sinó que es faria segons les condicions del punt (3.4.2) o les que l'empresa hagi pogut millorar segons.

3.2.5 Requeriments de nivell de servei de canvi de titularitat de dominis

Resolució de peticions	Temps de contacte	Temps de resolució
Peticions crítiques	1 hora	3 hores
Peticions normals	8 hores	32 hores

3.2.6 Nivells de servei dels serveis en línia

Els serveis que s'ofereixin a través de l'extranet, ja siguin les consultes de llistats de dominis i dades associades a un domini o la gestió de peticions i informació històrica, han d'estar completament disponibles i funcionant, diàriament un 95% del temps (cal tenir en compte que aquest nivell de disponibilitat de l'extranet es requereix durant les 24 hores del dia i 7 dies a la setmana).

L'empresa adjudicatària haurà de presentar trimestralment informes de la disponibilitat d'aquest servei, on constin l'hora d'inici i l'hora de finalització de la no disponibilitat del servei, i la seva causa. El 95% de disponibilitat constitueix un Acord de Nivell de Servei (ANS), el compliment del qual es mesurarà durant tota la durada de la prestació del servei.

3.3 Model de prestació del servei

3.3.1 Model de relació Institut de Cultura / adjudicatari

L'Institut de Cultura nomenarà un cap de projecte. L'adjudicatari nomenarà un responsable del contracte que serà l'únic interlocutor vàlid entre l'empresa i de l'Institut de Cultura.

Les funcions del responsable de l'empresa adjudicatària seran, com a mínim, les següents:

3.3.1.0 Model operatiu/ordres de treball

En el cas de l'assessorament i serveis addicionals, el model operatiu del plec serà d'ordres de treball. Aquest model consisteix un procés que consta dels següents passos:

Petició: Des de de l'Institut de Cultura es farà una petició on es definirà el servei sol·licitat.

Proposta: L'adjudicatari presentarà una proposta on hi figuraran el nombre d'hores i les accions que es duran a terme segons la petició efectuada per de l'Institut de Cultura, i també una aproximació de la data de finalització.

Aprovació: Si de l'Institut de Cultura considera correcta l'ordre de treball, l'aprovarà i en aquest punt quedarà definit l'encàrrec. En cas contrari es pot demanar una revisió o aclariments sobre la mateixa.

Resolució: L'adjudicatari iniciarà els treballs requerits.

Tancament: Una ordre de treball només la pot tancar de l'Institut de Cultura quan aquest consideri que l'encàrrec ha estat finalitzat.

3.3.2 Model de comunicació i seguiment

A més de les aplicacions de consulta i gestió dels serveis, l'empresa adjudicatària ha de disposar d'un telèfon que en garanteixi –en cas de necessitat- la comunicació immediata.

Els licitadors proposaran el conjunt d'informes per seguiment, control i gestió del servei. Aquesta relació d'informes contemplarà, com a mínim, els següents:

Trimestral

Informe de les peticions i ordres de treball fetes i l'estat en els 3 mesos.

Llistat dels dominis que expiraran en els tres mesos consecutius als dos següents mesos. Per exemple, a principis de novembre l'empresa adjudicatària enviarà la llista de dominis que expiren entre gener i març de l'any següent. Havent rebut aquesta llista de l'Institut de Cultura en confirmarà la renovació, si s'escau, en un termini màxim d'un mes.

3.4 Condicions de prestació del servei

3.4.1 Interlocutor del servei

L'adjudicatari assignarà a l'Institut de Cultura, pels serveis especificats un únic interlocutor que serà el que rebrà i canalitzarà en l'empresa adjudicatària totes les peticions de l'Institut de Cultura i també serà qui en farà el seguiment d'aquests donant-ne comptes quan faci falta. Aquest interlocutor ha de disposar d'un compte de correu electrònic únic i també ha de disposar d'un telèfon que en garanteixi la localització immediata segons l'horari establert.

3.4.2 Pla d'inici del contracte

Es requereix que en un termini màxim de 30 dies naturals des de l'inici del contracte, s'hagin traslladat tots els dominis que en aquella data siguin propietat de l'Institut de Cultura a l'empresa adjudicatària de forma que a partir d'aquest moment aquesta serà la que gestioni tota la cartera de l'Institut de Cultura. Caldrà una planificació de les tasques a realitzar durant el traspàs, minimitzant la dedicació de l'ICUB en el procés (es requereix que per tal d'acceptar el traspàs de tota la cartera, no s'hagi de fer domini a domini, sinó en bloc).

Un segon requeriment és que en el procés de trasllat massiu de dominis durant el pla d'inici (de l'empresa que els gestiona en l'actualitat a l'empresa adjudicatària), no estarà subjecte a la tarifació per preu unitari especificat per aquest servei de trasllat. En cas que durant el pla d'inici certs dominis requereixin renovació per ser traslladats, el cost de la renovació sí que s'assumirà per l'Institut de Cultura segons el preu unitari acordat. A partir del moment que els dominis hagin estat traslladats a l'empresa adjudicatària, una vegada finalitzat el pla d'inici, tots els trasllats estaran subjectes al preu unitari acordat.

El nombre de dominis propietat de l'Institut de Cultura és el que es proporciona genèricament a l'Annex I (tenint en compte que es poden haver donat d'alta i de baixa dominis des que el plec ha estat elaborat fins que s'ha adjudicat). En qualsevol cas la llista final (amb els noms dels dominis) es proporcionarà en el moment que es faci efectiu el contracte. Per a l'adjudicació del contracte es valoraran propostes de plans d'inici.

3.4.3 Pla de devolució del servei

Li correspon a l'adjudicatari elaborar el Pla de Devolució del Servei sobre el conjunt dels treballs previstos en el plec per si es dóna la hipòtesi de canvi d'operador a la finalització d'aquest contracte o de les seves pròrrogues, si és el cas. El disseny d'aquest Pla és una obligació inherent al contracte que no consumirà hores de feina, per tant és sense càrrec. Caldrà presentar també una planificació de les tasques a dur a terme indicant-ne també el temps de desenvolupament. En cas que l'empresa adjudicatària mantingui informació històrica dels dominis de l'Institut de Cultura, caldrà que es traspassi aquesta informació en un format que es pugui recuperar en eines de l'estil access o excel. Per altra banda, s'ha de poder relacionar la informació de cada gestió amb els comprovants (que seran arxius tipus imatge), ja sigui pel nom o per un identificador.

4 Clàusula de Confidencialitat

L'empresa adjudicatària s'obliga a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte i a subministrar-la només al personal autoritzat per l'Institut de Cultura.

Quan l'objecte del contracte sigui la construcció i/o el manteniment de Sistemes d'Informació i/o Infraestructures Tecnològiques, el deure de secret inclou als components tecnològics i mesures de seguretat tècniques implantades en els mateixos.

L'empresa contractada serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part del personal al seu càrrec. Així mateix, s'obliga a aplicar les mesures necessàries per a garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part del personal participant en el desenvolupament del contracte.

Un cop finalitzat el present contracte, l'empresa contractada es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar tota la informació facilitada per l'Ajuntament, així com qualsevol altra producte obtingut com a resultat del present contracte.

ANNEX 1

VOLUM DE SERVEIS ANUAL PREVIST DE L'INSTITUT DE CULTURA DE BARCELONA

Serveis de renovació de dominis	
Serveis de renovació de registre del nom de domini genèric (gTLD). CAT	126
Serveis de renovació de registre del nom de domini genèric (gTLD). COM	90
Serveis de renovació de registre del nom de domini geogràfic (ccTLD). ES	80
Serveis de renovació de registre del nom de domini genèric (gTLD). ORG	52
Serveis de renovació de registre del nom de domini genèric (gTLD). NET	33
Serveis de renovació de registre del nom de domini genèric (gTLD). INFO	9
Serveis de renovació de registre del nom de domini genèric (gTLD). BIZ	3
Serveis de renovació de registre del nom de domini genèric (gTLD). XXX	3
Serveis de renovació de registre del nom de domini geogràfic (ccTLD). EU	2
Serveis de renovació de registre del nom de domini genèric (gTLD). BARCELONA	3
TOTAL	401

Serveis d'alta de dominis	
Serveis de renovació de registre del nom de domini genèric (gTLD). CAT	10
Serveis de renovació de registre del nom de domini genèric (gTLD). COM	10
Serveis de renovació de registre del nom de domini geogràfic (ccTLD). ES	10
TOTAL	30



Renovació dels serveis d'activació de DNS	
Renovació dels serveis d'activació de DNS i redireccionament per a nom de domini genèric (gTLD)	151
Renovació dels serveis d'activació de DNS i redireccionament per a nom de domini geogràfic (ccTLD)	77
Renovació dels serveis d'activació de DNS i configuració avançada de redireccionament (incloent MX) per a nom de domini genèric (gTLD)	4
Renovació dels serveis d'activació de DNS i configuració avançada de redireccionament (incloent MX) per a nom de domini geogràfic (ccTLD)	2
Servei d'activació de DNS i redireccionament per a noms de domini genèric (gTLD)	13
Renovació dels serveis d'activació de DNS i redireccionament per a nom de domini geogràfic (ccTLD)	8
TOTAL	255

Renovació de serveis d'activació de Servidors Premium	
Renovació de serveis d'activació de Servidors Premium de noms de domini (prm-DNS) i configuració compartida completa per a nom de domini genèric (gTLD)	3
TOTAL	3

Plans d'allotjament	
Pla d'allotjament Bàsic anual	2
Pla d'allotjament Correu X5 anual	1
TOTAL	3