



**Ajuntament  
de Barcelona**

**Institut Municipal de Mercats de Barcelona**

C/ Gran de Sant Andreu, 200

08030 Barcelona

[www.mercats.barcelona](http://www.mercats.barcelona)

# **Plec de prescripcions tècniques dels serveis per registre i gestió de la cartera de dominis d'internet i hosting de servidors web de l'Institut de Mercats de Barcelona**

---



## Índex de continguts

1	Objecte del Plec.....	3
2	Serveis a realitzar .....	3
2.1	Gestió de dominis.....	3
2.1.1	Registre de dominis nous.....	4
2.1.2	Renovació de dominis.....	4
2.1.3	Cancel·lació d'un domini.....	5
2.1.4	Configuració i renovació del servei de DNS.....	6
2.1.5	Trasllat de dominis.....	7
2.1.5.1	Trasllats dominis a l'empresa adjudicatària.....	7
2.1.5.2	Trasllat de dominis a d'altres entitats de registre.....	7
2.1.6	Canvi de titularitat de dominis.....	8
2.1.7	Pla d'allotjament per comptes de correu electrònic associats a dominis.....	10
2.1.8	Gestió de les dades associades a dominis.....	10
2.1.9	Seguiment del mercat de dominis.....	11
2.1.10	Vigilància de dominis.....	11
2.1.11	Consultes: llistats de dominis i dades associades a un domini.....	11
2.1.12	Assessorament i serveis addicionals.....	12
2.1.13	Acreditació de la documentació.....	12
2.2	Hosting servidors web.....	12
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.....	14
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.....	16
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.....	17
3.2.6	Nivells de servei dels serveis en línia.....	17
3.3	Model de prestació del servei.....	18
3.3.1	Model de relació Institut de Mercats / adjudicatari.....	18
3.3.2	Model de comunicació i seguiment.....	18
3.4	Condicions de prestació del servei.....	19
3.4.1	Interlocutor del servei.....	19

3.4.2	<i>Pla d'inici del contracte</i> .....	19
3.4.3	<i>Pla de devolució del servei</i> .....	20
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 contractació del servei de registre i gestió de la cartera de dominis d'internet i hosting de servidors web de l'Institut Municipal de Mercats de Barcelona (IMMB).

S'entén per 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'IMMB.
- 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'IMMB de les noves i de les actuals extensions de noms de domini.
- Els serveis de registre i gestió del hosting de servidors web.

El Departament de Comunicació gestiona els dominis de l'IMMB, i és per això que engega 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:

### 2.1 Gestió de dominis

- Registre de dominis nous.
- Renovació de dominis.
- Cancel·lació de dominis.
- Configuració i renovació del servei de DNS.
- Gestió de trasllat de dominis.
- Gestió de 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.
- Impugnació de dominis ocupats il·legítimament.
- Negociació-transacció de noms de dominis.



En el cas que l'adjudicatari del contracte sigui diferent al registrador actual, el nou adjudicatari haurà d'assumir les gestions necessàries per a la transferència dels dominis de l'Ajuntament en un període no superior a 3 mesos des de la data d'adjudicació.

Un cop feta la transferència inicial al nou adjudicatari, la renovació anual dels dominis serà automàtica mentre estigui vigent el contracte.

### **2.1.1 Registre de dominis nous**

Servei que permetrà a l'IMMB 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'IMMB sol·licitarà el registre del domini a l'empresa adjudicatària. En aquesta petició hi figurarà el nom del domini a registrar 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'IMMB, 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.

### **2.1.2 Renovació de dominis**

Aquest servei inclou la renovació de tota la cartera de dominis de l'IMMB amb la periodicitat que es pacti amb l'IMMB, i aplicant criteris per obtenir un preu de renovació més econòmic. 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 de Comunicació de l'IMMB 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 Municipal de Mercats la llista de dominis que expiraran en tres mesos.

Havent rebut aquesta llista, l'IMMB 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'IMMB 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'IMMB s'indiqui el contrari.

En el moment en que la renovació d'un domini es faci efectiva, l'empresa adjudicatària farà arribar a l'IMMB 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'IMMB un document indicant que el domini que fins llavors havia estat titularitat de l'Institut de Mercats, 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'IMMB (veure el volum en l'annex 1).

### **2.1.3 Cancel·lació d'un domini**

Servei que permetrà a l'IMMB cancel·lar en qualsevol moment la propietat d'un domini de forma que a partir d'aquell moment el domini quedarà lliure. L'IMMB 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'IMMB, 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.

### **2.1.4 Configuració i renovació del servei de DNS**

Una vegada s'hagi fet efectiu el registre del domini i ja sigui propietat de l'IMMB, 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'IMMB. En el moment que es rebí 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'IMMB 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'IMMB, 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'IMMB (veure el volum en l'annex 1).

## **2.1.5 Trasl·lat de dominis**

### **2.1.5.1 Trasl·lats dominis a l'empresa adjudicatària**

Aquest servei es demanarà quan es requereixi que un domini, sent propietat de l'Institut de Mercats 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'IMMB es vegi modificada. En aquest cas des de l'Institut de Mercats 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'IMMB 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'IMMB 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 informarà a l'IMMB 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 el 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.

### **2.1.5.2 Trasl·lat de dominis a d'altres entitats de registre**

Aquest servei es demanarà quan es requereixi que un domini, sent propietat de l'Institut de Mercats 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'IMMB 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 Mercats ha de proporcionar més informació o dur a terme alguna altra acció (en principi caldrà que el responsable de l'IMMB 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'IMMB 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.

## **2.1.6 Canvi de titularitat de dominis**

### ***2.1.6.1 Canvi de titularitat d'un domini a favor de l'Institut de Mercats***

En el cas que una entitat decideixi transferir un domini de la seva propietat a l'IMMB (amb la seva aprovació), des de l'IMMB 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 Mercats. 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'IMMB 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 IMMB. En el moment que el procés hagi finalitzat, l'empresa adjudicatària enviarà a l'Institut de Mercats 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'iniciïn 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'IMMB indicant quin ha estat el resultat del requeriment.

#### ***2.1.6.2 Canvi de titularitat d'un domini a favor d'una altra entitat***

En el cas que un domini propietat de l'Institut de Mercats 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'IMMB.

Per iniciar el procés, des de l'Institut de Mercats s'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'IMMB, 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 Mercats 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'IMMB indicant quin ha estat el resultat del requeriment.

### **2.1.7 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'IMMB 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 Mercats 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'IMMB, 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'IMMB 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'IMMB (veure el volum en l'annex 1).

### **2.1.8 Gestió de les dades associades a dominis**

Es pot donar el cas que des de l'Institut de Mercats 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 Mercats 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'IMMB 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'IMMB 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.

### **2.1.9 Seguiment del mercat de dominis**

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

### **2.1.10 Vigilància de dominis**

Aquest servei ha de permetre mantenir vigilats una sèrie de dominis que no estiguin lliures i pels que el l'IMMB 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 comuniqués immediatament a l'IMMB 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 Mercats 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.

### **2.1.11 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 Mercats usant un 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.

### **2.1.12 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.

### **2.1.13 Acreditació de la documentació**

L'Institut de Mercats 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.

## **2.2 Hosting servidors web**

- Migració de servidors web
  - Definició de les aplicacions a migrar.

- Instal·lació del software requerit pel projecte.
  - Configuració dels serveis segons projecte.
  - Traspàs de les aplicacions al nou servidor.
  - Migració de dades, minimitzant l'impacte en la continuïtat del servei.
- **Monitorització**
  - Monitorització dels recursos del servidor: Memòria, ús de la CPU, disc.
  - Monitorització dels serveis i aplicacions instal·lades en el servidor.
  - Monitorització de l'ús i rendiment de les bbdd.
  - Control de connexions internes.
  - Control de qualitat del servei de forma externa.
  - Gestió d'alertes accessible pel personal de l'Ajuntament.
  - Quadres de comanament amb els resultats de la monitorització
- **Gestió dels servidors**
  - Definició de l'assignació de tasques i la responsabilitat de la gestió.
  - Compliment amb la normativa de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS).
  - Compliment amb la normativa de la LOPD y GPRD.
  - Generació de documentació interna de l'estat dels serveis, amb un màxim de 2 hores de resposta en cas d'interrupció dels serveis.
- **Característiques mínimes del servidor**
  - 64 GB memòria RAM.
  - Processador 4 cores i7-6700.
  - 250 GB HDD intel SSD RAID 1.
  - Backup.
  - 30 TB de transferència mensual.
  - 100 Mbps d'amplada de banda.
- **Gestió de correus electrònics**

Inclòs en el servei de hosting. També s'inclourà la gestió de comptes de correu electrònic associades al domini del web hostatjat amb les següents característiques:

  - Mínim de 10 comptes de correu per domini.

- Mínim de 1 GB d'espai per compte de correu.

## 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 Mercats es podran dur a terme en les oficines de l'IMMB 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 9 a 18 h 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 Mercats 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 Mercats o la persona que es designi.
- Temps de resolució: Des que la petició és comunicada a l'adjudicatari fins que es considera tancada pel responsable de de l'Institut de Mercats 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, dona 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

<i>Resolució de peticions</i>	<i>Temps de màxim contacte</i>	<i>Temps màxim de resolució*</i>	<i>% de compliment mínim</i>
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

<i>Resolució de peticions</i>	<i>Temps de màxim contacte</i>	<i>Temps màxim de resolució*</i>	<i>% de compliment Mínim</i>
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

<i>Resolució de peticions</i>	<i>Temps de màxim contacte</i>	<i>Temps màxim de resolució*</i>	<i>% de compliment Mínim</i>
Peticions crítiques	1 hora	6 hores	80%
Peticions normals	4 hores	24 hores	80%

En aquest cas la petició es considera acabada quan l'IMMB 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 Mercats 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 Mercats 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 que 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

<i>Resolució de peticions</i>	<i>Temps de maxims Contacte</i>	<i>Temps màxim de resolució*</i>	<i>% de compliment Mínim</i>
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

<i>Resolució de peticions</i>	<i>Temps de maxims Contacte</i>	<i>Temps màxim de resolució</i>
Peticions crítiques	1 hora	12 hores
Peticions normals	8 hores	40 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 hi 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 Mercats / adjudicatari

L'Institut de Mercats 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 Mercats.

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

##### *3.3.1.1 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 l'Institut de Mercats 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 Mercats, i també una aproximació de la data de finalització.

**Aprovació:** Si de l'Institut de Mercats 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 Mercats 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 Mercats 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 Mercats, pels serveis especificats un únic interlocutor que serà el que rebrà i canalitzarà en l'empresa adjudicatària totes les peticions de l'Institut de Mercats 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 Mercats a l'empresa adjudicatària de forma que a partir d'aquest moment aquesta serà la que gestioni tota la cartera de l'Institut de Mercats. Caldrà una planificació de les tasques a realitzar durant el traspàs, minimitzant la dedicació de l'IMMB 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 Mercats 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 Mercats 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 dona 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 Mercats, 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 Mercats.

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 MERCATS DE BARCELONA**

<b>Serveis de renovació de dominis</b>	
Serveis de renovació de registre del nom de domini genèric (gTLD). <b>CAT</b>	17
Serveis de renovació de registre del nom de domini genèric (gTLD). <b>COM</b>	17
Serveis de renovació de registre del nom de domini geogràfic (ccTLD). <b>ES</b>	12
Serveis de renovació de registre del nom de domini genèric (gTLD). <b>ORG</b>	1
Serveis de renovació de registre del nom de domini genèric (gTLD). <b>NET</b>	--
Serveis de renovació de registre del nom de domini genèric (gTLD). <b>INFO</b>	--
Serveis de renovació de registre del nom de domini genèric (gTLD). <b>ONLINE</b>	1
Serveis de renovació de registre del nom de domini geogràfic (ccTLD). <b>EU</b>	1
Serveis de renovació de registre del nom de domini genèric (gTLD). <b>BARCELONA</b>	11
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>

<b>Serveis d'alta de dominis</b>	
Serveis d'alta de registre del nom de domini genèric (gTLD). <b>CAT</b>	10
Serveis d'alta de registre del nom de domini genèric (gTLD). <b>COM</b>	10
Serveis d'alta de registre del nom de domini geogràfic (ccTLD). <b>ES</b>	10
Serveis d'alta de registre del nom de domini genèric (gTLD). <b>BARCELONA</b>	10
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>



<b>Renovació i alta dels serveis d'activació de DNS i redireccions</b>	
Renovació dels serveis d'activació de DNS i redireccionament per a nom de domini genèric (gTLD)	47
Renovació dels serveis d'activació de DNS i redireccionament per a nom de domini geogràfic (ccTLD)	13
Servei d'activació de DNS i redireccionament per a noms de domini genèric (gTLD)	30
Servei d'activació de DNS i redireccionament per a nom de domini geogràfic (ccTLD)	10
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

<b>Renovació dels serveis d'activació de Servidors Premium</b>	
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)	--
<b>TOTAL</b>	<b>--</b>

<b>Plans d'allotjament</b>	
Pla d'allotjament Bàsic anual	10
Pla d'allotjament Correu X5 anual	--
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>