
	PLEC PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES		Data: 15/06/2017
	<b>EXP 054 SERVEIS</b> <b>INFORMÀTICS D'EXPLOTACIÓ I MANTENIMENT CORRECTIU</b> <b>DELS SISTEMES I APLICATIUS INFORMÀTICS DE L'ACN</b> <b>UBICADA A AV. JOSEP TARRADELLAS 20 DE BARCELONA,</b> <b>AIXÍ COM EL SUPORT TÈCNIC I RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES</b> <b>DELS USUARIS I CLIENTS DE L'ACN</b>		Rev. núm.: 1
			Pàg.: 1
		EXP 054	

**INTRACATALÒNIA, SA**

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES  
CONTRACTACIÓ NO HARMONITZADA**


**CONTRACTE RELATIU A LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS  
INFORMÀTICS D'EXPLOTACIÓ I MANTENIMENT CORRECTIU DELS SISTEMES  
I APLICATIUS INFORMÀTICS DE L'ACN UBICADA A AV. JOSEP  
TARRADELLAS 20 DE BARCELONA, AIXÍ COM EL SUPORT TÈCNIC I  
RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES DELS USUARIS I CLIENTS DE L'ACN**

**JUNY 2017**


	PLEC PRESCRIPCIONS TÈCNiques		Data: 15/06/2017	
	<b>EXP 054 SERVEIS</b> <b>INFORMÀTICS D'EXPLOTACIÓ I MANTENIMENT CORRECTIU</b> <b>DELS SISTEMES I APLICATIUS INFORMÀTICS DE L'ACN</b> <b>UBICADA A AV. JOSEP TARRADELLAS 20 DE BARCELONA,</b> <b>AIXÍ COM EL SUPORT TÈCNIC I RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES</b> <b>DELS USUARIS I CLIENTS DE L'ACN</b>		Rev. núm.: 1	Pàg.: 2
			EXP 054	

## Contingut

1	Introducció .....	4
2-	Objectiu.....	4
3-	Descripció dels serveis .....	5
3.1	Suport a la organització.....	5
3.1.1.	Gestió d'incidències, peticions i problemes .....	5
3.1.2	Gestió del material.....	6
3.2	Administració i continuïtat dels sistemes d'informació .....	6
3.2.1	Continuïtat dels sistemes d'informació .....	7
3.3	Definició de procediments i implantació de metodologies.....	7
3.3.1	Reports .....	8
4.	Pla de qualitat .....	8
5	Durada, entorns i sistemes .....	8
5.1	Durada del contracte .....	8
5.2	Abast de l'Entorn .....	8
5.3	Sistemes.....	9
6	Condicions d'execució .....	9
6.1	Localització i horari de prestació del servei.....	9
6.2	Període de garantia.....	10
6.3	Nivells de servei exigibles .....	10
6.3.1	Requeriments de nivell de servei per a la resolució d'incidències.....	10
6.3.2	Incidències especials.....	11
6.4	Model de Prestació del Servei.....	12
6.4.1	Punt únic de contacte .....	12
6.4.2	Tractament.....	12
6.4.3	Report.....	13
6.4.4	Model de comunicació i seguiment.....	13
6.5	Condicions de Prestació del Servei.....	13
6.5.1	Equip de treball.....	13
6.5.2	Infraestructura necessària per a la prestació del servei .....	14
6.5.3	Pla de Recepció del Servei.....	14

	PLEC PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES		Data: 15/06/2017	
	<b>EXP 054 SERVEIS</b> <b>INFORMÀTICS D'EXPLOTACIÓ I MANTENIMENT CORRECTIU</b> <b>DELS SISTEMES I APLICATIUS INFORMÀTICS DE L'ACN</b> <b>UBICADA A AV. JOSEP TARRADELLAS 20 DE BARCELONA,</b> <b>AIXÍ COM EL SUPORT TÈCNIC I RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES</b> <b>DELS USUARIS I CLIENTS DE L'ACN</b>		Rev. núm.: 1	Pàg.: 3
			EXP 054	

6.5.4 Pla de Devolució del servei .....	14
6.6 Idioma.....	15
7 Pressupost, oferta econòmica i facturació .....	15
8 Proposta tècnica .....	15
9 Condicions generals d'execució .....	17
9.1 Clàusula de propietat intel·lectual .....	17
9.2 Confidencialitat.....	17
9.3 LOPD.....	18
9.4 Clàusula de seguretat dels equips, programes i informació.....	20
9.5 Clàusula de personal extern.....	20
Annex 1 Abast de l'entorn .....	22
Infraestructura .....	22
Entorn virtual VMWare.....	22
Emmagatzematge .....	22
Xarxes i comunicacions.....	22
Servidors .....	23
Linux .....	23
Windows .....	23
Altres .....	23
Serveis al núvol .....	23
Equips audiovisuals.....	24
Annex 2 Sistemes .....	25
Infraestructura .....	25
Volumetria Entorn virtual VMWare .....	25
Volumetria emmagatzematge.....	25
Volumetria xarxes .....	25
Volumetria servidors.....	25
Volumetria Service Desk .....	26

	PLEC PRESCRIPCIONS TÈCNQUES		Data: 15/06/2017	
	<b>EXP 054 SERVEIS</b> <b>INFORMÀTICS D'EXPLOTACIÓ I MANTENIMENT CORRECTIU</b> <b>DELS SISTEMES I APLICATIUS INFORMÀTICS DE L'ACN</b> <b>UBICADA A AV. JOSEP TARRADELLAS 20 DE BARCELONA,</b> <b>AIXÍ COM EL SUPORT TÈCNIC I RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES</b> <b>DELS USUARIS I CLIENTS DE L'ACN</b>		Rev. núm.: 1	Pàg.: 4
			EXP 054	

# 1 Introducció

L'Agència Catalana de Notícies en endavant ACN és una de les primeres agències de notícies digitals creades a Europa i opera des de l'any 1999. És pionera en l'ús de les tecnologies de la informació, el teletreball i l'organització descentralitzada aplicats a un entorn periodístic virtual. L'empresa propietària de l'ACN i del portal [www.acn.cat](http://www.acn.cat) és Intracatalònia SA, societat de capital públic de la Generalitat de Catalunya amb una participació minoritària de la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals.

L'ACN utilitza una tecnologia pròpia, potent i moderna, que permet oferir un servei extremadament competitiu als abonats. La producció informativa es presenta en formats de text, àudio, fotografies i vídeo digitals incorporables tant a mitjans tradicionals com a plataformes de continguts lligades a l'actualitat, com ara Internet o telefonia mòbil.

L'ACN fa visible als mitjans de comunicació generalistes i al món la realitat local i comarcal i acosta, als mitjans locals i comarcals, la informació d'àmbits que no els són propers però que els afecten directament des de l'actualitat política, social, econòmica o cultural.

L'ACN ofereix continguts d'interès especial tant per a la premsa convencional o electrònica, com per a la ràdio o per als mitjans audiovisuals. Continguts que també poden ser d'utilitat a institucions públiques i organismes dependents, a empreses i, fins i tot, a usuaris particulars que en el desenvolupament de les seves activitats quotidianes necessiten una informació especialitzada en els àmbits local i comarcal, però que volen conèixer també l'actualitat global interpretada en clau catalana.


ACN doncs, té com meta final aconseguir la satisfacció dels seus usuaris i es compromet construir i mantenir amb eficiència i qualitat la infraestructura dels Sistemes d'Informació, possibilitant la seva continuïtat i seguretat.

ACN per tant vol:

- Donar valor afegit a l'usuari.
- Proporcionar solucions competitives.
- Transmetre confiança als seus clients.
- Tenir persones qualificades i compromeses.

## 2- Objectiu

L'objectiu del present plec és definir els serveis d'explotació dels sistemes d'informació de l'ACN ubicada a Av. Josep Tarradellas 20 de Barcelona, així com la seva tècnica de

	PLEC PRESCRIPCIONS TÈCNQUES		Data: 15/06/2017	
	<b>EXP 054 SERVEIS</b> <b>INFORMÀTICS D'EXPLOTACIÓ I MANTENIMENT CORRECTIU</b> <b>DELS SISTEMES I APLICATIUS INFORMÀTICS DE L'ACN</b> <b>UBICADA A AV. JOSEP TARRADELLAS 20 DE BARCELONA,</b> <b>AIXÍ COM EL SUPORT TÈCNIC I RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES</b> <b>DELS USUARIS I CLIENTS DE L'ACN</b>		Rev. núm.: 1	Pàg.: 5
			EXP 054	

sistemes associada, garantir la continuïtat d'aquests i el suport als usuaris interns. També es donarà suport bàsic als problemes de caire tecnològic als abonats de l'ACN.

## 3- Descripció dels serveis

L'adjudicatari haurà de realitzar totes les activitats necessàries pel manteniment, monitorització, transformació i evolució de tots els equips informàtics, audiovisuals, de comunicacions o de qualsevol altre tipus necessaris per que l'ACN realitzi la seva feina. A continuació es detallen la majoria d'aquestes tasques. Cal indicar que l'incompliment de qualsevol d'aquestes tasques suposarà una infracció lleu. L'incompliment reiterat d'aquests punts serà recollit com una infracció greu.

### 3.1 Suport a la organització

S'haurà de donar suport als diferents treballadors de l'ACN i també als clients interns de l'ACN pel desenvolupament de la seva feina, així com suport puntual als clients externs de l'ACN pel desplegament de noves eines o en la utilització d'aquestes.

Caldrà gestionar els escalats de segon nivell amb els proveïdors necessaris per garantir el correcte funcionament dels Sistemes d'Informació.

Caldrà desplegar els mecanismes necessaris per validar el nivell de satisfacció dels clients interns de forma periòdica, proposar accions de millora i dur-les a terme.

S'haurà d'executar qualsevol petició que vingui del referent tècnic de l'ACN.


Aquest suport compren també la resolució d'incidències de les aplicacions que estan en producció. També s'inclouen les activitats de implementació de millores que previnguin l'aparició d'errors, tenint en compte la informació proporcionada pels usuaris o per les eines de monitorització.

#### 3.1.1. Gestió d'incidències, peticions i problemes

La gestió d'incidències contempla la recepció, registre, categorització, seguiment i actualització de les sol·licituds rebudes a través dels mitjans que es concretin en el seu moment amb el referent tècnic de l'ACN.

S'ha de documentar el procediment de detecció de la incidència, les comunicacions que s'han tingut (amb el sol·licitant, usuaris de l'organització o tercers parts) per tal de solucionar la incidència i documentar la solució seguint els procediments que s'hagin establert.

El servei haurà de proveir i mantenir les eines i els processos per a una correcta recepció de les incidències. El seu principal objectiu serà retornar el servei als usuaris el més aviat possible.

	PLEC PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES		Data: 15/06/2017	
	<b>EXP 054 SERVEIS</b> <b>INFORMÀTICS D'EXPLOTACIÓ I MANTENIMENT CORRECTIU</b> <b>DELS SISTEMES I APLICATIUS INFORMÀTICS DE L'ACN</b> <b>UBICADA A AV. JOSEP TARRADELLAS 20 DE BARCELONA,</b> <b>AIXÍ COM EL SUPORT TÈCNIC I RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES</b> <b>DELS USUARIS I CLIENTS DE L'ACN</b>		Rev. núm.: 1	Pàg.: 6
			EXP 054	

S'hauran de resoldre les incidències en el menor temps possible de forma que es restableixi el servei, si fos el cas, a través de solucions temporals. Aquesta resolució s'haurà de documentar i aprovar abans de donar-se per tancada.

En cas de degradació o caiguda de servei, s'haurà d'informar, al més aviat possible, al referent tècnic de l'ACN i en segona instància als usuaris afectats.

### 3.1.2 Gestió del material

L'adjudicatari haurà d'inventariar, assignar, controlar, reparar i donar la baixa administrativa de tot tipus de material que no sigui material d'oficina (material audiovisual, informàtic, llicències, programari, telefonia, etc...).

A petició del referent tècnic de l'ACN, haurà de cercar diferents pressupostos del material a comprar. Haurà de recepcionar el material un cop s'ha comprat i donar-lo d'alta per tal de que es pugui començar a fer servir.


S'haurà de tenir el control en tot moment del material (localització, estat i estoc) per tal de poder detectar material no utilitzat, obsolet, trencat, robat, etc... i fer el que correspongui en cada cas segons s'estableixi amb el referent tècnic de l'ACN. Això inclou disposar material necessari per a una nova sol·licitud de material, gestionar la reparació del material amb proveïdors externs, gestionar les altes i baixes administratives del material pel motiu que sigui (nova compra, robatori, etc...)

Tota aquesta gestió de material es farà mitjançant l'aplicació de gestió de material que disposa l'ACN.

## 3.2 Administració i continuïtat dels sistemes d'informació

El contractista realitzarà sobre els sistemes d'informació ubicats al Pavelló Ponent, totes les tasques relatives a l'administrador de sistemes. Algunes d'elles:

- Garantir que les còpies de seguretat de la informació s'han realitzat correctament, realitzant proves de restauració periòdiques.
- La correcta configuració dels servidors que garanteixi el correcte funcionament de les aplicacions en tots els criteris: seguretat, disponibilitat, rendiment, etc...
- La correcta configuració dels serveis de monitorització dels sistemes que garanteixi la detecció preventiva de malfuncionaments i errors dels sistemes
- Realitzar procediments per la correcta gestió dels sistemes: actualització de sistemes, documentació d'aquests, etc.
- Actualitzacions i pegalls: s'hauran d'identificar els pegalls necessaris, planificar la seva aplicació, gestionar el canvi i fer la seva execució. Per a cada

	PLEC PRESCRIPCIONS TÈCNQUES		Data: 15/06/2017
	EXP 054 SERVEIS INFORMÀTICS D'EXPLOTACIÓ I MANTENIMENT CORRECTIU DELS SISTEMES I APLICATIUS INFORMÀTICS DE L'ACN UBICADA A AV. JOSEP TARRADELLAS 20 DE BARCELONA, AIXÍ COM EL SUPORT TÈCNIC I RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES DELS USUARIS I CLIENTS DE L'ACN		Rev. núm.: 1
			Pàg.: 7
		EXP 054	

actualització s'haurà de realitzar un pla de riscos, un pla per a la seva mitigació i un pla de rollback en cas de desastre.

### 3.2.1 Continuitat dels sistemes d'informació

El contractista haurà de realitzar totes les tasques necessàries per que els treballadors i clients de l'ACN puguin realitzar les seves tasques habituals mitjançant els sistemes d'Informació que l'ACN te al Pavelló Ponent. Així doncs, li caldrà conèixer de forma exhaustiva totes les aplicacions i eines que utilitza l'ACN.

Caldrà garantir que els diferents equipaments que gestiona l'àrea TIC disposen dels manteniments, contractes i garanties necessàries. Cal tenir especial atenció amb les dates de finalització, renovacions, escalats als serveis tècnics de segon nivell dels proveïdors, etc.

Serà obligatori gestionar-ho tot seguint les bones pràctiques especificades segons la metodologia ITIL.

S'han d'optimitzar i monitoritzar els serveis TI perquè aquests funcionin ininterrompudament i de manera fiable, tot això a un cost raonable adequat a les possibilitats de l'ACN.

L'horari laboral de l'ACN és de 08:00 a 00:00 de dilluns a diumenge. No obstant, per la tipologia d'empresa, els sistemes de la informació han d'estar disponibles 24x7. A tenir en compte que les hores de més activitat són de dilluns a divendres de 11:00 a 14:00 i de 17:00 a 20:00 i els períodes de eleccions i activitats governamentals.


**El nivell de disponibilitat exigít és del 99,9 %**

### 3.3 Definició de procediments i implantació de metodologies

S'haurà de mantenir i evolucionar el sistema de documentació interna del departament, així com de tots els procediments necessaris, garantint que els continguts d'aquests estan permanentment actualitzats amb informació acurada i de qualitat.

Les persones implicades en aquest servei hauran de vetllar per la utilització de la metodologies ITIL fent servir les eines i seguint els procediments establerts. Es considera clau la utilització de metodologies estàndard per garantir el correcte funcionament del servei i es considerarà com una falta greu el seu desconeixement, la seva incorrecte implantació o la no utilització.

La no utilització de les metodologies o dels procediments establerts serà motiu de falta lleu. L'incompliment reiterat d'aquests punts serà recollit com una infracció greu.

	PLEC PRESCRIPCIONS TÈCNQUES		Data: 15/06/2017
	<b>EXP 054 SERVEIS</b> <b>INFORMÀTICS D'EXPLOTACIÓ I MANTENIMENT CORRECTIU</b> <b>DELS SISTEMES I APLICATIUS INFORMÀTICS DE L'ACN</b> <b>UBICADA A AV. JOSEP TARRADELLAS 20 DE BARCELONA,</b> <b>AIXÍ COM EL SUPORT TÈCNIC I RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES</b> <b>DELS USUARIS I CLIENTS DE L'ACN</b>		Rev. núm.: 1
			Pàg.: 8
			EXP 054

### 3.3.1 Reports

Es definiran conjuntament informes de seguiment que es realitzaran de forma periòdica. Com a mínim un de setmanal i un de mensual.

La no presentació dels informes acordats o la presentació dels mateixos fora de les dates o periodicitat acordada suposarà una infracció lleu. La no presentació reiterada dels informes acordats suposarà una infracció greu.

La llengua vehicular del servei és el català, així com la dels seus raports i informes.

## 4. Pla de qualitat

De cara a la prestació del servei, el contractista haurà d'establir un pla de qualitat que cobreixi totes les activitats orientades a la gestió i control de la qualitat del servei ofert i que proposi unes accions de millora contínua al llarg de tot el procés d'implementació.

El proveïdor haurà de proposar un pla de qualitat abans dels 15 primers dies de servei i serà responsabilitat del proveïdor que aquest es compleixi.

## 5 Durada, entorns i sistemes

### 5.1 Durada del contracte

Aquests serveis estaran vigents inicialment del 29 d'agost de 2017 al 28 d'agost de 2018 podent prorrogar-se per 4 mesos més de forma expressa per les dues parts.


### 5.2 Abast de l'Entorn

A l'Annex 1 s'adjunta l'abast dels diferents sistemes objecte d'aquest contracte propis de l'ACN, per a la operació de les tasques previstes.

Durant la vigència del contracte, aquesta llista es podrà veure incrementada per la incorporació d'altres sistemes de les mateixes característiques i entorns tecnològics.

El contractista restarà obligat a fer les tasques del contracte també sobre aquestes noves incorporacions. La incorporació d'aquests nous sistemes es farà mitjançant comunicació escrita de l'ACN a l'adjudicatari.

S'hauran de realitzar les adaptacions necessàries d'aquesta infraestructura tecnològica degudes a l'evolució possible durant la vigència del contracte.

	PLEC PRESCRIPCIONS TÈCNQUES		Data: 15/06/2017
	EXP 054 SERVEIS INFORMÀTICS D'EXPLOTACIÓ I MANTENIMENT CORRECTIU DELS SISTEMES I APLICATIUS INFORMÀTICS DE L'ACN UBICADA A AV. JOSEP TARRADELLAS 20 DE BARCELONA, AIXÍ COM EL SUPORT TÈCNIC I RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES DELS USUARIS I CLIENTS DE L'ACN		Rev. núm.: 1
			Pàg.: 9
		EXP 054	

## 5.3 Sistemes

A l'Annex 2 s'adjunta la volumetria dels diferents sistemes objecte d'aquest contracte per a la operació de les tasques previstes.

Durant la vigència del contracte, aquesta llista es podrà veure incrementada per la incorporació d'altres sistemes de les mateixes característiques i entorns tecnològics.

El contractista restarà obligat a fer les tasques del contracte també sobre aquestes noves incorporacions. La incorporació d'aquests nous sistemes es farà mitjançant comunicació escrita de l'ACN a l'adjudicatari.

## 6 Condicions d'execució

A continuació es detallen les condicions d'execució del present contracte.

### 6.1 Localització i horari de prestació del servei

Els serveis es prestaran de manera no presencial.

Un cop per setmana es desplaçarà un recurs en horari de 9h a 18h a les oficines de l'ACN ubicades a Av. Josep Tarradellas 20 per tal de gestionar les incidències que es requereixin. Aquesta periodicitat s'adaptarà a les necessitats puntuals de l'ACN.


En les ocasions que ho requereixin, es podrà demanar el desplaçament al seu CPD per a la prestació d'aquell servei que sigui necessari, essent obligació de l'adjudicatari l'aportació de les eines que siguin necessàries per a la prestació d'aquest.

Aquests desplaçaments no representaran cap càrrec addicional per l'ACN.

L'ACN proporciona un servei 24x7 als seus abonats. Per aquesta raó, es demana a la empresa proveïdora que garanteixi la continuïtat dels sistemes 24x7 365 dies l'any.

L'horari de prestació del servei serà de l'horari laboral de l'ACN: de dilluns a divendres de 8:00 h. a 20:00 h., tot tenint en compte el calendari de festes de Catalunya i del municipi. No obstant, en el cas d'incidències qualificades com a crítiques, el proveïdor restarà obligat a tancar-la correctament en el temps màxim previst, o el que s'hagi ofertat en cas de millora, encara que això li suposi allargar la jornada.

**Les hores dedicades a la resolució d'incidències crítiques es prestaran en el mateix moment que es produeixin, encara que sigui fora de l'horari laboral de l'ACN, inclòs caps de setmana. Per aquesta raó, els diferents serveis del que son objecte el present plec, son 24x7 x365 dies per la resolució d'incidents crítics.**

	PLEC PRESCRIPCIONS TÈCNQUES		Data: 15/06/2017	
	<b>EXP 054 SERVEIS</b> <b>INFORMÀTICS D'EXPLOTACIÓ I MANTENIMENT CORRECTIU</b> <b>DELS SISTEMES I APLICATIUS INFORMÀTICS DE L'ACN</b> <b>UBICADA A AV. JOSEP TARRADELLAS 20 DE BARCELONA,</b> <b>AIXÍ COM EL SUPORT TÈCNIC I RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES</b> <b>DELS USUARIS I CLIENTS DE L'ACN</b>		Rev. núm.: 1	Pàg.: 10
			EXP 054	

**Totes les actuacions als sistemes d'informació de l'ACN que impliquin canvis significatius, puguin representar un tall de servei, o sota demanda, es realitzaran fora de la jornada habitual, en dia i hora que determini l'ACN, podent ser per la nit, caps de setmana o festius.**

Excepcionalment i previ avís, es podrà requerir l'execució de determinats serveis fora de l'horari normal sense que això impliqui cap cost addicional per l'ACN (ex: emergències, canvis o peticions urgents imprevistos, jornades electorals, sortides a producció, events singulars, etc.)

## 6.2 Període de garantia

Les tasques del contracte tindran una garantia de 6 mesos a partir del seu acabament i validació per part de l'ACN i l'usuari referent. Aquest càlcul es farà individualment per a cada projecte, servei, petició o incidència comptant els 6 mesos a partir de la data de posta en marxa en producció.

Es valora l'ampliació del període de garantia.

Durant aquest període l'adjudicatari es compromet a resoldre satisfactòriament totes aquelles incidències o defectes detectats als sistemes i serveis gestionats que li sigui imputables a ell per acció o per omissió, sense cost algun per ACN.

## 6.3 Nivells de servei exigibles

La periodicitat de les mesures dels nivells d'acord de servei a nivell de compliment contractual i per tant subjecte a possibles penalitzacions serà trimestral, tot i es farà seguiment també mensualment.


### 6.3.1 Requeriments de nivell de servei per a la resolució d'incidències

Es defineix com a incidència una interrupció en el servei que presta una aplicació o una disminució en la qualitat del servei o una potencial font d'interrupcions o de disminucions de qualitat del servei, així com un funcionament incorrecte d'aquest.

#### 6.3.1.1 Tipus d'incidències

- **Incidència crítica:** L'aplicació, sistema o servei està indisponible o una de les seves funcionalitats bàsiques no funciona. Implica una aturada en l'operativa normal de funcionament del departament.

Es considerarà crítica qualsevol incidència que, pel seu impacte als clients de l'ACN,

	PLEC PRESCRIPCIONS TÈCNQUES		Data: 15/06/2017	
	<b>EXP 054 SERVEIS</b> <b>INFORMÀTICS D'EXPLOTACIÓ I MANTENIMENT CORRECTIU</b> <b>DELS SISTEMES I APLICATIUS INFORMÀTICS DE L'ACN</b> <b>UBICADA A AV. JOSEP TARRADELLAS 20 DE BARCELONA,</b> <b>AIXÍ COM EL SUPORT TÈCNIC I RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES</b> <b>DELS USUARIS I CLIENTS DE L'ACN</b>		Rev. núm.: 1	Pàg.: 11
			EXP 054	

signifiqui un dany important a la imatge de l'ACN o es perdi la oportunitat de comercialitzar un producte singular en un moment determinat.

- Incidència greu: L'aplicació, sistema o servei o una de les seves funcionalitats té una anomalia important però no impedeix l'operativa normal del departament.
- Incidència lleu: Qualsevol incidència que no s'hagi tipificat com a crítica o greu.

### 6.3.1.2 Temps de resposta i resolució

- T0: Temps de resposta. És el temps des de que la incidència es comunicada a l'adjudicatari fins que un tècnic qualificat es posa en contacte amb el responsable de l'aplicació o la persona que es designi. El temps de resposta es compta sobre l'horari de suport definit. Les incidències obertes per les alertes generades pels sistemes de monitorització seran contemplades com incidències comunicades.
- T1: Temps de resolució. És el temps des de que la incidència es comunicada a l'adjudicatari fins que es considera tancada pel responsable de l'aplicació o la persona que es designi. El temps de resposta es compta sobre l'horari de suport definit.

Els nivells de serveis sobre els quals es realitzarà seguiment són els següents:


Incidència	T0	T1
Incidència crítica	1 hora	4 hores
Incidència greu	2 hores	12 hores
Incidència lleu	4 hores	16 hores

### 6.3.2 Incidències especials

És responsabilitat de l'adjudicatari garantir que qualsevol canvi o incident als entorns productius no origini cap indisponibilitat dels sistemes, llevat en els casos no imputables al proveïdor. En aquest sentit s'entén com:

- Indisponibilitat: La impossibilitat d'accedir o executar qualsevol tasca habitual per part de l'usuari, ja sigui total o parcialment, implicant una aturada o una reducció de la productivitat a la operativa normal de l'usuari.

En el cas que l'ACN hagi de realitzar alguna de les següents accions:

	PLEC PRESCRIPCIONS TÈCNiques		Data: 15/06/2017
	<b>EXP 054 SERVEIS</b> <b>INFORMÀTICS D'EXPLOTACIÓ I MANTENIMENT CORRECTIU</b> <b>DELS SISTEMES I APLICATIUS INFORMÀTICS DE L'ACN</b> <b>UBICADA A AV. JOSEP TARRADELLAS 20 DE BARCELONA,</b> <b>AIXÍ COM EL SUPORT TÈCNIC I RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES</b> <b>DELS USUARIS I CLIENTS DE L'ACN</b>		Rev. núm.: 1
			Pàg.: 12
			EXP 054

- Realitzar una gestió per tal de recuperar els sistemes en el cas de pèrdua.
- Tornar una versió anterior en l'entorn de producció per tal de realitzar una restauració de versió.
  - Llançar qualsevol event dels processos de gestió de problemes i incidències implantats en l'ACN i basats en el model de gestió de serveis ITIL v3.0.

I a efectes de rescabament de costos, es descomptaran en la facturació a emetre de l'adjudicatari les hores incorregudes per part del personal ACN per tal de realitzar les accions abans descrites.

Independentment del rescabament de costos les incidències especials, aquest incompliment pot ser objecte de sancions.

## 6.4 Model de Prestació del Servei

L'adjudicatari haurà de disposar d'una adreça de correu electrònic on poder enviar les peticions en l'horari laboral definit en aquest plec. El temps començarà a comptar a partir de l'enviament del correu.

També proporcionarà un mòbil on es podran comunicar els incidents crítics fora de l'horari laboral habitual.

En els següents punts es detalla el model operatiu.

### 6.4.1 Punt únic de contacte

La petició de servei es farà des de l'ACN adreçades a un únic punt de contacte.


Aquest punt de contacte estarà constituït per:

- Un canal de recepció d'incidentes, consultes, peticions, etc. Aquest serà per correu electrònic, presencial, telefònic o automàtic per les eines de diagnòstic i monitorització o qualsevol altre que es defineixi en el seu moment amb el referent tècnic de l'ACN.
- Una eina per enregistrar-les i fer-ne el seguiment. Aquesta eina actualment és GLPI.
- Un horari de disponibilitat. De 08:00 a 20:00 els dies laborables i 24x7x365 pels aspectes crítics.

### 6.4.2 Tractament

Totes les peticions o incidents seguiran el següent tractament:

- En primer lloc, es registrarà a la eina de gestió d'incidentes i es comunicarà a l'usuari afectat.
- A continuació es realitzarà un primer diagnòstic on es decidirà si la primera categorització ha estat correcte, si cal escalar-ho a un segon nivell, etc.

	PLEC PRESCRIPCIONS TÈCNQUES		Data: 15/06/2017	
	<b>EXP 054 SERVEIS</b> <b>INFORMÀTICS D'EXPLOTACIÓ I MANTENIMENT CORRECTIU</b> <b>DELS SISTEMES I APLICATIUS INFORMÀTICS DE L'ACN</b> <b>UBICADA A AV. JOSEP TARRADELLAS 20 DE BARCELONA,</b> <b>AIXÍ COM EL SUPORT TÈCNIC I RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES</b> <b>DELS USUARIS I CLIENTS DE L'ACN</b>		Rev. núm.: 1	Pàg.: 13
			EXP 054	

- Es treballarà en la seva resolució.
- S'anirà reportant a l'usuari el grau d'avenç de la seva petició o incident.
- Un cop es resolgui la petició, es comunicarà a l'usuari i es demanarà la confirmació del seu tancament.
  - Durant tot el procés es documentarà totes les passes que s'han seguit per que altres membres de l'equip puguin seguir treballant en aquest tema.
  - Si s'escau, un cop finalitzat, es procedirà a actualitzar els procediments existents o documentar-ne de nous.

### 6.4.3 Report

Com a mínim un cop per setmana, es reportarà al referent tècnic de l'ACN de l'estat de totes les peticions, incidents o projectes que s'han tractat durant la setmana.

### 6.4.4 Model de comunicació i seguiment

Derivat de les peticions o incidents generats, els licitadors han de proporcionar els informes de seguiment amb una periodicitat setmanal i mensual en català.

També s'ha de presentar de manera obligatòria una memòria mensual del servei que incorporarà els informes anteriors amb la informació acumulada per a tot el contracte i un apartat de problemes del servei més rellevants, propostes de millora del servei i conclusions en català.

Es obligació del contractista presentar aquesta informació en suport electrònic tramés via correu electrònic en la periodicitat acordada.


Es valorarà la proposta d'informes addicionals als demanats sempre que proporcionin una millora de la qualitat de la informació o per a la gestió del contracte com poden ser:

- Informe de seguiment descriptiu de les actuacions fetes, els problemes detectats, les millores acordades, les propostes de millora...
- Informe de tendències (per entorn tecnològic i global)
- Informes que ajudin a definir estratègies (per entorn tecnològic i global).
- Informe per a l'avaluació de la prestació global (per entorn tecnològic i global)

## 6.5 Condicions de Prestació del Servei

### 6.5.1 Equip de treball

L'adjudicatari proposarà un equip de treball adequat per a l'execució dels serveis. Al document d'oferta, s'indicarà els recursos oferts per l'entorn tecnològic.

	PLEC PRESCRIPCIONS TÈCNQUES		Data: 15/06/2017
	<b>EXP 054 SERVEIS</b> <b>INFORMÀTICS D'EXPLOTACIÓ I MANTENIMENT CORRECTIU</b> <b>DELS SISTEMES I APLICATIUS INFORMÀTICS DE L'ACN</b> <b>UBICADA A AV. JOSEP TARRADELLAS 20 DE BARCELONA,</b> <b>AIXÍ COM EL SUPORT TÈCNIC I RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES</b> <b>DELS USUARIS I CLIENTS DE L'ACN</b>		Rev. núm.: 1
			Pàg.: 14
			EXP 054

La empresa adjudicada ha d'acreditar la seva solvència tècnica aportant, com a mínim una persona amb la certificació VCAP-DCA de VMware.

Els licitadors concretaran en la forma que s'indica en el plec de clàusules administratives particulars, la composició de l'equip de treball que posaran a disposició del contracte, acreditant que tenen l'experiència professional i els certificats exigits referents als entorns tecnològics detallats a l'annex 1 d'aquest plec.

L'ACN es reserva el dret de verificar les capacitats del personal que participa en el projecte en qualsevol moment.

### 6.5.2 Infraestructura necessària per a la prestació del servei

El proveïdor haurà d'aportar els medis logístics i tècnics suficients per a la prestació del servei des de les seves instal·lacions.

### 6.5.3 Pla de Recepció del Servei


Durant els primers quinze dies naturals a partir de l'inici del contracte es farà la transferència de coneixement dels sistemes detallades a l'Annex 1 mitjançant sessions planificades entre l'ACN i l'adjudicatari actual i el nou adjudicatari. Durant aquest període la responsabilitat del servei serà del nou adjudicatari, encara que no li serà exigint el compliment dels Nivells de Servei del contracte durant aquest temps.

És responsabilitat de l'adjudicatari, un cop finalitzat aquest període amb les condicions abans expressades, la correcta i total execució de les tasques previstes al contracte, amb compliment dels Nivells de Servei pactats o els que s'hagin ofertat en cas de millora, amb les conseqüències previstes al règim sancionador en cas d'incompliment.

Si l'ACN decideix incorporar al contracte nous sistemes s'aniran transferint a mida que vagin apareixent incidències o nous projectes mitjançant reunions establertes entre l'ACN i l'adjudicatari. La incorporació d'aquests sistemes es farà mitjançant comunicació escrita de l'ACN a l'adjudicatari, que signarà la seva recepció.

### 6.5.4 Pla de Devolució del servei

Li correspon a l'adjudicatari elaborar el Pla de Devolució del Servei sobre el conjunt dels treballs previstes 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 de Devolució és una obligació inherent al contracte que no consumirà hores del contracte, per

	PLEC PRESCRIPCIONS TÈCNQUES		Data: 15/06/2017	
	<b>EXP 054 SERVEIS</b> <b>INFORMÀTICS D'EXPLOTACIÓ I MANTENIMENT CORRECTIU</b> <b>DELS SISTEMES I APLICATIUS INFORMÀTICS DE L'ACN</b> <b>UBICADA A AV. JOSEP TARRADELLAS 20 DE BARCELONA,</b> <b>AIXÍ COM EL SUPORT TÈCNIC I RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES</b> <b>DELS USUARIS I CLIENTS DE L'ACN</b>		Rev. núm.: 1	Pàg.: 15
			EXP 054	

tant es realitzarà sense càrrec a l'ACN, en el període màxim d'un mes a partir de l'inici del contracte i estarà basat en la seva proposta presentada en la fase de licitació.

La proposta del Pla de Devolució del Servei que es presenti en la fase de licitació i sobre la qual és basarà el Pla de Devolució definitiu, ha de complir aquests requisits:

- La duració de l'execució del pla no podrà ser superior a 1 mes i obligatoriament s'executarà a continuació del període d'un any del que és objectiu aquest servei.
- El traspàs es realitzarà durant l'horari de prestació del servei
- Cada aplicació a traspasar haurà de tenir actualitzada la documentació ja que és obligació del contracte tal com es detalla en els punts precedents.
- Durant l'execució del Pla de devolució l'adjudicatari actual ha d'assegurar la continuïtat del servei fins la plena assumpció per part del nou adjudicatari.

Els licitadors han de presentar aquest Pla de Devolució del Servei en el conjunt de documentació tècnica que es detalla al punt "Proposta Tècnica", amb el detall suficient que permeti la valoració de la seva viabilitat, coherència, realisme, estructura organitzativa i cost econòmic previsible de la seva realització material.

## 6.6 Idioma

Obligatoriament l'adjudicatari generarà tota la documentació en català.

Això inclou també la documentació de gestió i documentació tècnica requerida i lliurada durant l'execució del contracte.


## 7 Pressupost, oferta econòmica i facturació

L'import màxim de licitació del contracte és de 140.500 EUR IVA exclòs

El servei es facturarà mensualment amb les justificacions acceptades per l'ACN,

## 8 Proposta tècnica

Els licitadors presentaran la seva oferta tècnica de realització del contracte tant per fer comprensible la seva proposta com per facilitar i fer possible la seva valoració d'acord amb els criteris d'adjudicació assenyalats en el plec de clàusules administratives particulars que regeixen per aquesta contractació.

	PLEC PRESCRIPCIONS TÈCNQUES		Data: 15/06/2017	
	<b>EXP 054 SERVEIS</b> <b>INFORMÀTICS D'EXPLOTACIÓ I MANTENIMENT CORRECTIU</b> <b>DELS SISTEMES I APLICATIUS INFORMÀTICS DE L'ACN</b> <b>UBICADA A AV. JOSEP TARRADELLAS 20 DE BARCELONA,</b> <b>AIXÍ COM EL SUPORT TÈCNIC I RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES</b> <b>DELS USUARIS I CLIENTS DE L'ACN</b>		Rev. núm.: 1	Pàg.: 16
			EXP 054	

El licitador haurà de presentar la seva oferta en format paper i en format electrònic, on tots els arxius han d'estar en format Office Open XML, Open Document o Pdf.

El licitador pot adjuntar tota la informació complementària que consideri d'interès, tot i això haurà de presentar uns continguts mínims i estar obligatòriament estructurada de la forma següent:

S'inclourà la documentació següent indexada de manera que faciliti la seva localització:

- Resum executiu (màxim 3 pàgines)

Resum per a la direcció dels continguts més significatius de la proposta del projecte.

- Plantejament general del projecte (màxim 10 pàgines)

En aquesta secció el licitant ha d'exposar el seu enteniment del projecte i les línies principals de la seva estratègia per afrontar-lo tenint en compte els requeriments exposats en el plec de prescripcions tècniques. El licitador presentarà els diagrames i esquemes que cregui necessaris i que ajudin a visualitzar el grau de comprensió de la solució.

- Adequació dels recursos (màxim 10 pàgines)

En aquesta secció, el licitant explicarà de forma detallada els recursos ofertats, la seva solvència tècnica i adequació als requeriments i tecnologies de l'ACN.

- Pla de Recepció del servei (màxim 5 pàgines)

En aquesta secció, el licitant explicarà, en temps, d'una forma global, coherent, integrada i eficaç, el procés que articularà per a la recepció del servei durant el primer mes de vigència del contracte.

- Pla de Qualitat (màxim 5 pàgines)


En aquesta secció el licitant ha de proposar una descripció d'alt nivell dels punts descrits en l'apartat corresponent del present plec per als serveis prestats en l'ordre exposat en el present plec.

- Pla de Devolució del Servei (màxim 5 pàgines)

El Pla de Devolució del Servei ha de detallar correctament la transferència de coneixement dels treballs previstos en el contracte en la hipòtesi de canvi d'operador a la finalització d'aquest contracte o de les seves pròrrogues.

- Millora en els procediments i eines (màxim 3 pàgines)

Les millores en els procediments i eines del mòdul operatiu han d'aportar un millor control de les ordres de treball respecte al procediment actual. Respecte a les eines es consideren com a millores l'implementació de l'integració entre l'eina de gestió de les ordres de treball i l'eina de gestió projectes així com qualsevol altra proposta que porti més funcionalitats a l'eina segons el criteri de l'ACN.

	PLEC PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES		Data: 15/06/2017	
	<b>EXP 054 SERVEIS</b> <b>INFORMÀTICS D'EXPLOTACIÓ I MANTENIMENT CORRECTIU</b> <b>DELS SISTEMES I APLICATIUS INFORMÀTICS DE L'ACN</b> <b>UBICADA A AV. JOSEP TARRADELLAS 20 DE BARCELONA,</b> <b>AIXÍ COM EL SUPORT TÈCNIC I RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES</b> <b>DELS USUARIS I CLIENTS DE L'ACN</b>		Rev. núm.: 1	Pàg.: 17
			EXP 054	

- Proposta d'altres millores (màxim 3 pàgines)

Proposta de Millores, les quals han de resultar adequades a l'objecte contractual i no han de comportar cap cost addicional per l'ACN. S'adverteix que no es tindran en compte aquelles ofertes que es considerin irrellevants a efectes de la prestació contractual o que ja estiguin previstos com a obligatoris en el Plec de Prescripcions Tècniques.

Altres informació que el licitador consideri rellevant per fer més comprensible la seva proposta.

## 9 Condicions generals d'execució

### 9.1 Clàusula de propietat intel·lectual

La propietat intel·lectual dels treballs realitzats a l'empara d'aquest contracte pertany a l'ACN de forma exclusiva. Els productes o subproductes derivats, no podran ser utilitzats sense la deguda autorització prèvia.

L'accés a informació i/o productes protegits per la propietat intel·lectual, propietat de l'ACN, necessaris per al desenvolupament del producte o servei contractat no pressuposa en cap cas la cessió de la mateixa.


L'empresa contractada accepta expressament que els drets d'explotació dels productes derivats d'aquest plec corresponen única i exclusivament a l'ACN. Així doncs, el contractat cedeix, amb caràcter d'exclusivitat, la totalitat dels drets d'explotació dels treballs objecte d'aquest plec, inclosos els drets de comunicació pública, reproducció, transformació o modificació i qualsevol d'altre dret susceptible de cessió en exclusiva, d'acord amb la legislació sobre drets de propietat intel·lectual.

### 9.2 Confidencialitat

L'empresa contractada 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'ACN.

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

	PLEC PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES		Data: 15/06/2017	
	<b>EXP 054 SERVEIS</b> <b>INFORMÀTICS D'EXPLOTACIÓ I MANTENIMENT CORRECTIU</b> <b>DELS SISTEMES I APLICATIUS INFORMÀTICS DE L'ACN</b> <b>UBICADA A AV. JOSEP TARRADELLAS 20 DE BARCELONA,</b> <b>AIXÍ COM EL SUPORT TÈCNIC I RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES</b> <b>DELS USUARIS I CLIENTS DE L'ACN</b>		Rev. núm.: 1	Pàg.: 18
			EXP 054	

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'ACN, així com qualsevol altra producte obtingut com a resultat del present contracte.

### 9.3 LOPD


L'adjudicatari s'obliga a tractar les dades de caràcter personal a les quals tingui accés en ocasió del compliment del present contracte d'acord amb les instruccions dictades per l'ACN, sense que en cap cas les pugui aplicar ni utilitzar amb una finalitat diferent a aquell compliment, ni comunicar-les, ni tan sols per a la seva conservació, a d'altres persones, i tindrà de conformitat amb la normativa aplicable en matèria de contractació la consideració d'encarregat del tractament.

1.- L'adjudicatari resta obligat al secret professional pel que fa a les dades de caràcter personal a les quals tingui accés en ocasió del compliment del present contracte, obligació que subsistirà, fins i tot, un cop el contracte s'hagi extingit, per finalització del seu termini o objecte, per resolució o per qualsevol altra causa legalment admesa o establerta en aquest contracte.

Així mateix, l'adjudicatari ha de guardar reserva respecte de les dades o antecedents dels quals hagi tingut coneixement en ocasió del present contracte. En aquest sentit, la documentació i informació a la qual tingui accés l'adjudicatari té caràcter confidencial, i no podrà ser objecte de reproducció total o parcial per cap mitjà o suport. Per tant, no se'n podrà fer cap tractament ni edició, informàtica o no, ni transmissió a terceres persones fora de l'estricta àmbit d'execució directa del present contracte, ni tan sols entre la resta del personal que tingui o pugui tenir l'entitat que presta el servei objecte d'aquest.

Qualsevol accés o tractament de les dades de caràcter personal per part de l'adjudicatari, sigui als propis locals de l'ACN o tractats de forma remota, es realitzarà exclusivament amb els sistemes d'informació i procediments aprovats per l'ACN, restant prohibida la incorporació d'aquestes dades a d'altres sistemes o suports sense autorització expressa de l'ACN, sempre complint les mesures de seguretat establertes pel responsable del tractament.

En tot cas, i sens perjudici d'altres mesures a adoptar d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals, només podran accedir a les esmentades dades de caràcter personal, informacions i documentació les persones estrictament imprescindibles per al desenvolupament de les tasques inherents al propi encàrrec. Totes elles seran advertides per l'adjudicatari del caràcter d'informació confidencial i reservada i del deure de secret als quals estan sotmeses, i aquell serà responsable del compliment d'aquestes obligacions per part del seu personal.

	PLEC PRESCRIPCIONS TÈCNQUES		Data: 15/06/2017	
	<b>EXP 054 SERVEIS</b> <b>INFORMÀTICS D'EXPLOTACIÓ I MANTENIMENT CORRECTIU</b> <b>DELS SISTEMES I APLICATIUS INFORMÀTICS DE L'ACN</b> <b>UBICADA A AV. JOSEP TARRADELLAS 20 DE BARCELONA,</b> <b>AIXÍ COM EL SUPORT TÈCNIC I RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES</b> <b>DELS USUARIS I CLIENTS DE L'ACN</b>		Rev. núm.: 1	Pàg.: 19
			EXP 054	

2.- L'adjudicatari/ària manifesta que té implantades les mesures de caràcter tècnic i organitzatiu necessàries per garantir la seguretat de les dades de caràcter personal a les quals tindrà accés en ocasió de l'execució del present contracte, tot evitant-ne la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, tenint en compte l' estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a que estan exposades, i en estricte compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

Aquestes mesures de seguretat implantades per l'adjudicatari són les corresponents al nivell requerit, segons es tractin dades personals dels fitxers d'aplicacions que requereixin els nivells de mesures de seguretat indicats, i són d'aplicació als fitxers, centres de tractament, locals, equips, sistemes, programes i persones que intervinguin en el tractament de les dades en els termes que estableix aquell reglament.


Quan el compliment del present contracte es faci en el local de l'ACN o l'accés sigui remot, l'adjudicatari s'obliga a adoptar les mesures de seguretat previstes en el document de seguretat del fitxer corresponent. En el cas que el servei sigui prestat en els locals del mateix adjudicatari, aleshores aquest haurà d'elaborar un document de seguretat, en els termes establerts en la normativa reglamentària sobre la protecció de dades de caràcter personal, o completar el que ja hagués elaborat, en el seu cas, tot identificant el fitxer o tractament i el responsable del mateix i incorporant les mesures de seguretat a implantar en relació amb aquest tractament.

En tot cas, l'adjudicatari haurà de posar en coneixement de l'ACN, immediatament després de ser detectada, qualsevol sospita o constatació d'eventuals errors o incidències que poguessin produir-se en el sistema de seguretat de la informació.

3.- L'ACN podrà designar, en qualsevol moment, durant la vigència del present contracte, a personal intern o extern per a verificar que l'adjudicatari té implantades les mesures necessàries per garantir la seguretat de les dades de caràcter personal.

4.- Durant la vigència del contracte l'adjudicatari haurà de conservar qualsevol dada objecte de tractament, llevat que rebi indicacions en sentit contrari de l'ACN.

5.- Una vegada executat el present contracte, l'adjudicatari haurà de destruir i/o retornar a l'ACN, d'acord amb allò que s'estableixi legalment o les indicacions que li transmeti aquest, les dades de caràcter personal que hagin estat objecte de tractament per part d'aquell durant la vigència del mateix, juntament amb els suports o documents en que consti alguna dada de caràcter personal. El retorn de les dades a l'ACN es durà a terme en el format i els suports utilitzats per l'adjudicatari per al seu emmagatzematge.

	PLEC PRESCRIPCIONS TÈCNQUES		Data: 15/06/2017	
	<b>EXP 054 SERVEIS</b> <b>INFORMÀTICS D'EXPLOTACIÓ I MANTENIMENT CORRECTIU</b> <b>DELS SISTEMES I APLICATIUS INFORMÀTICS DE L'ACN</b> <b>UBICADA A AV. JOSEP TARRADELLAS 20 DE BARCELONA,</b> <b>AIXÍ COM EL SUPORT TÈCNIC I RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES</b> <b>DELS USUARIS I CLIENTS DE L'ACN</b>		Rev. núm.: 1	Pàg.: 20
			EXP 054	

En el cas que alguna previsió legal exigeixi la conservació de les dades, o de part d'elles, l'adjudicatari haurà de conservar-les, degudament bloquejades, per impedir-ne l'accés i el tractament en tant en quant puguin derivar-se responsabilitats de la seva relació amb l'ACN.

6.- En el cas que destini les dades a les quals tingui accés a una finalitat diferent a l'establerta, o les comuniqui o les utilitzi incomplint les estipulacions del present contracte o les instruccions de l'ACN, l'adjudicatari serà considerat responsable del tractament i respondrà personalment de les infraccions que hagi comès i de les possibles reclamacions que es puguin produir al respecte.

L'ACN repercutirà en l'adjudicatari els costos corresponents a les sancions i/o indemnitzacions a les que hagi de fer front que s'haguessin originat directa o indirectament pel deficient i/o negligent tractament de dades de caràcter personal realitzat per l'adjudicatari. En tot cas, l'adjudicatari s'obliga a mantenir indemne l'ACN de totes les despeses o altres conseqüències negatives que se li puguin originar a causa dels esmentats tractaments, sancions i/o indemnitzacions.

L'adjudicatari s'obliga a comunicar a l'ACN quins treballs seran objecte de subcontractació i quines seran les empreses que els realitzaran. Amb el permís exprés i escrit de l'ACN, i actuant en nom i representació d'aquest, l'adjudicatari formalitzarà el corresponent contracte amb la empresa o empreses subcontractades que, als efectes de l'aplicació de la normativa de protecció de dades, tindran la consideració d'encarregats de tractament de l'ACN. Aquests contractes s'afegiran com annex al contracte administratiu que formalitza aquesta adjudicació.


El tractament de dades realitzat per part del subcontractista haurà de complir amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal, i s'ajustarà així mateix a les obligacions assumides pel contractista i a les instruccions específiques que li doni l'ACN al respecte.

## 9.4 Clàusula de seguretat dels equips, programes i informació

L'empresa contractada es compromet a vetllar per la seguretat dels equips on es trobin instal·lats els programes, bases de dades i informació de l'ACN, així com per la seguretat en els canals de comunicació emprats. Per tant, prestarà els seus serveis guardant estrictament les mesures de seguretat necessàries, amb la finalitat d'evitar la pèrdua d'informació, així com danys, pèrdua o deteriorament dels programes i bases de dades utilitzades i que són propietat de l'ACN.

## 9.5 Clàusula de personal extern

El Cap de Projecte de l'empresa contractada durà a terme de forma correcta la gestió del personal i els aspectes relacionats amb la seguretat de la informació.

	PLEC PRESCRIPCIONS TÈCNiques		Data: 15/06/2017	
	<b>EXP 054 SERVEIS</b> <b>INFORMÀTICS D'EXPLOTACIÓ I MANTENIMENT CORRECTIU</b> <b>DELS SISTEMES I APLICATIUS INFORMÀTICS DE L'ACN</b> <b>UBICADA A AV. JOSEP TARRADELLAS 20 DE BARCELONA,</b> <b>AIXÍ COM EL SUPORT TÈCNIC I RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES</b> <b>DELS USUARIS I CLIENTS DE L'ACN</b>		Rev. núm.: 1	Pàg.: 21
			EXP 054	

L'empresa contractada està obligada a implantar els mecanismes i controls necessaris per a garantir la confidencialitat, privacitat, integritat i continuïtat de la informació de l'ACN, i de donar-los a conèixer al seu personal.

El Cap de Projecte de l'empresa contractada, abans de l'inici de la prestació del servei objecte del contracte, haurà de notificar al seu personal qualsevol obligació a la que l'empresa estigui sotmesa per contracte, formar al seu personal en la política i instruccions de l'ACN que els sigui d'aplicació, i fer signar al seu personal un document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal de l'ACN.


L'empresa contractada haurà de mantenir disponible en tot moment la informació o treballs resultants de l'objecte del contracte, amb la finalitat de comprovar el compliment de les mesures i controls previstos en aquest apartat.

El Cap de Projecte de l'empresa contractada haurà de mantenir actualitzada, i en tot moment disponible, una llista de les persones adscrites a l'execució del contracte on s'indicarà la data en que van rebre la formació en política i instruccions de l'ACN, així com el document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.

El document d'acceptació de les obligacions signat per les persones adscrites a l'execució d'aquest contracte serà entregat al referent tècnic de l'ACN, abans de ser donats els permisos per accedir als Sistemes d'Informació de l'ACN o bé abans de ser facilitada la informació per al correcte compliment del servei contractat, i restarà en poder de l'empresa contractada que haurà de presentar-los quan siguin requerits per l'ACN.

Barcelona, 16 de juny de 2017

Anna Nogué i Regàs  
**INTRACATALÒNIA S.A.**

	PLEC PRESCRIPCIÓNS TÈCNQUES		Data: 15/06/2017
	<b>EXP 054 SERVEIS</b> <b>INFORMÀTICS D'EXPLOTACIÓ I MANTENIMENT CORRECTIU</b> <b>DELS SISTEMES I APLICATIUS INFORMÀTICS DE L'ACN</b> <b>UBICADA A AV. JOSEP TARRADELLAS 20 DE BARCELONA,</b> <b>AIXÍ COM EL SUPORT TÈCNIC I RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES</b> <b>DELS USUARIS I CLIENTS DE L'ACN</b>		Rev. núm.: 1
			Pàg.: 22
			EXP 054

## Annex 1 Abast de l'entorn

### Infraestructura

#### Entorn virtual VMWare

Coneixements i experiència de les següents eines de VMware:

- vSphere
  - Distributed Resource Scheduler (DRS)
  - Update Manager
  - vCenter Server
  - Host profiles
  - Integració de plugins
  - HA
  - Fault Tolerance
- Veeam backup

### Emmagatzematge


Coneixements i experiència en els següents productes i tecnologies:

- Iomega StoreCenter.

### Xarxes i comunicacions

Coneixements i experiència en els següents productes i tecnologies:

- Electrònica de xarxa
  - Switchos
    - HP
  - Firewalls
    - Netscreen
  - Altres
    - MikroTik
- Telefonia
  - Mòbil
    - Iphone

	PLEC PRESCRIPCIONS TÈCNiques		Data: 15/06/2017	
	<b>EXP 054 SERVEIS</b> <b>INFORMÀTICS D'EXPLOTACIÓ I MANTENIMENT CORRECTIU</b> <b>DELS SISTEMES I APLICATIUS INFORMÀTICS DE L'ACN</b> <b>UBICADA A AV. JOSEP TARRADELLAS 20 DE BARCELONA,</b> <b>AIXÍ COM EL SUPORT TÈCNIC I RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES</b> <b>DELS USUARIS I CLIENTS DE L'ACN</b>		Rev. núm.: 1	Pàg.: 23
			EXP 054	

- Fix
  - Android
  - Centraleta (Oficina Vodafone)

## Servidors

### Linux

Coneixements i experiència en els següents productes i tecnologies:

- Distribucions Ubuntu, Centos, Redhat i Suse.
- Servidors d'aplicacions: Apache tomcat.
- Servidors de bases de dades: Mysql, Mysql en entorns cluster i Oracle.
- Eines de diagnòstic: ping, netstat, tcpdump, top, awstats, ntop.

### Windows

Coneixements i experiència en els següents productes i tecnologies:

- Servidors Windows 2008 i 2012.
- Servidors Active Directory
- Servidor de compartició de fitxers
- Servidor de còpies de seguretat: BackupExec
- Servidor ERP: MS Dynamics AX
- Servidor web: IIS
- Servidor de bases de dades: SQL Server.
- Servidor de BI: Qlik Sense.
- Eines de diagnòstic
- Antivirus Sophos


### Altres

- Eina de gestió de ticket: GLPI
- Plató audiovisual

## Serveis al núvol

Correu electrònic Google Apps.

Còpies de seguretat correu Spanning.

	<b>PLEC PRESCRIPCIONS TÈCNiques</b>		Data: 15/06/2017
	<b>EXP 054 SERVEIS</b> <b>INFORMÀTICS D'EXPLOTACIÓ I MANTENIMENT CORRECTIU</b> <b>DELS SISTEMES I APLICATIUS INFORMÀTICS DE L'ACN</b> <b>UBICADA A AV. JOSEP TARRADELLAS 20 DE BARCELONA,</b> <b>AIXÍ COM EL SUPORT TÈCNIC I RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES</b> <b>DELS USUARIS I CLIENTS DE L'ACN</b>		Rev. núm.: 1      Pàg.: 24
			EXP 054

## Equips audiovisuals

Càmeres de fotografia Canon

Càmeres de vídeo Sony NX5

Trípodes

Flash


Torxes

Micròfons

Gravadores de veu

Programari d'edició de vídeo, fotografia, àudio. Sony Vegas, Gimp, Audacity, etc.

Programari ofimàtic Microsoft Office i Google Apps.

	PLEC PRESCRIPCIONS TÈCNiques		Data: 15/06/2017
	<b>EXP 054 SERVEIS</b> <b>INFORMÀTICS D'EXPLOTACIÓ I MANTENIMENT CORRECTIU</b> <b>DELS SISTEMES I APLICATIUS INFORMÀTICS DE L'ACN</b> <b>UBICADA A AV. JOSEP TARRADELLAS 20 DE BARCELONA,</b> <b>AIXÍ COM EL SUPORT TÈCNIC I RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES</b> <b>DELS USUARIS I CLIENTS DE L'ACN</b>		Rev. núm.: 1
			Pàg.: 25
			EXP 054

## Annex 2 Sistemes

### Infraestructura

#### Volumetria Entorn virtual VMWare

Número de hosts: 3

Número de màquines virtuals: 20

#### Volumetria emmagatzematge

Número de cabines: 1

Volum de disc de la cabina: 30TB

Fabricants: IOMEGA

#### Volumetria xarxes

Switchos

Número de dispositius: 7

Fabricants: HP

Firewalls

Número de dispositius: 2

Fabricants: Netscreen i Pfsense

Altres


Número de dispositius: 1

Fabricants: Mikrotic

#### Volumetria servidors

Servidors: 25

Distribucions: Ubuntu, Centos, Redhat i Suse

	PLEC PRESCRIPCIONS TÈCNiques		Data: 15/06/2017
	<b>EXP 054 SERVEIS</b> <b>INFORMÀTICS D'EXPLOTACIÓ I MANTENIMENT CORRECTIU</b> <b>DELS SISTEMES I APLICATIUS INFORMÀTICS DE L'ACN</b> <b>UBICADA A AV. JOSEP TARRADELLAS 20 DE BARCELONA,</b> <b>AIXÍ COM EL SUPORT TÈCNIC I RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES</b> <b>DELS USUARIS I CLIENTS DE L'ACN</b>		Rev. núm.: 1
			Pàg.: 26
			EXP 054

## Volumetria Service Desk

Concepte	Volumetria
Incidències/mes	25
Peticions Usuaris/mes	200
Trucades a guàrdies/mes	4
Accions planificades fora d'hora/mes	2

## Volumetria gestió de material

Concepte	Volumetria
Portàtils	130
Impressores	6
Mòbils	130
Servidors	20
Elements de comunicació	20
Nº alertes monitorització	400
Càmeres vídeo	80
Càmeres foto	80
Gravadores veu	80
Micròfons	80
Trípodes	80
Motxilles	80