



Centre de la Propietat Forestal

Torreferrusa
Ctra. de Sabadell a Santa Perpètua, km. 4,5
Apartat de correus 240 - 08130 Santa Perpètua de Mogoda
Tel. 93 574 70 39
Correu-e: cpf@gencat.cat

Plec tècnic corresponent al Servei Backup i Cloud per al Centre de la Propietat Forestal



**Generalitat
de Catalunya**



Centre de la Propietat Forestal

Torreferrusa
Ctra. de Sabadell a Santa Perpètua, km. 4,5
Apartat de correus 240 - 08130 Santa Perpètua de Mogoda
Tel. 93 574 70 39
Correu-e: cpf@gencat.cat

Tabla de contenido

1. Objecte	4
2. Situació Actual	4
3. Serveis Objecte del Contracte.....	4
3.1. Horari del servei.....	5
4. Condicions de l'oferta	6
5. Característiques i Condicions del servei de Suport i Manteniment.....	6
5.1. Infraestructura de comunicacions.....	7
5.2. Infraestructures del CPD.....	7
5.2.1. Plataforma de Backup	7
5.2.2. Garantia de recursos.....	7
5.3. Serveis del Cloud	8
5.3.1. Tasques d'actualització, administració i seguretat de la plataforma	8
5.3.2. Manteniment i actualitzacions software de base de copia	8
5.3.3. Flexibilitat de la plataforma.....	9
5.3.4. Avisos d'errors, intrusions, malware o bugs dels servidors i del software de base de copia objecte del contracte.....	9
5.3.5. Amenaces i atacs	9
5.3.6. Monitorització proactiva del sistema de l'adjudicatari	9
5.3.7. Accés a la consola de gestió i monitorització pel CPF	10
5.3.8. Informe mensual de rendiment	10
5.3.9. Atenció telefònica.....	10
5.3.10. Gestió d'incidències.....	10
6. Documentació i Formació	11
7. Gestió del contracte.....	11
8. Assegurament de la qualitat del servei	12
9. Catalogació d'incidències.....	12
9.1. Determinació del tipus d'incidència	12
10. Confidencialitat	13





Centre de la Propietat Forestal

Torreferrusa
Ctra. de Sabadell a Santa Perpètua, km. 4,5
Apartat de correus 240 - 08130 Santa Perpètua de Mogoda
Tel. 93 574 70 39
Correu-e: cpf@gencat.cat

- 11. *Garantia* 13**
- 12. *Compliment de la Llei Orgànica de Protecció de Dades de Caràcter Personal* 13**





Centre de la Propietat Forestal

Torreferrusa
Ctra. de Sabadell a Santa Perpètua, km. 4,5
Apartat de correus 240 - 08130 Santa Perpètua de Mogoda
Tel. 93 574 70 39
Correu-e: cpf@gencat.cat

1. Objecte

Aquest document constitueix el plec de requeriments tècnics, PRT d'ara en endavant, que ha de regir el contracte de Servei de Backup i Cloud per al Centre de la Propietat Forestal, d'ara en endavant CPF.

2. Situació Actual

Actualment el CPF disposa i té en funcionament una plataforma de Backup mitjançant el software Nakivo Backup amb un sistema de copia principal en local sobre un QNAP propietat del CPF amb capacitat de 16Tb i un sistema de replicació en Cloud externalitzat, replicant cada dia els backups contra un servidor Cloud extern, actualment amb una capacitat contractada de 6Tb. Donada la importància de la informació emmagatzemada pel Centre de la Propietat Forestal en els seus sistemes corporatius es necessita disposar una proposta de backup local i en Cloud que garanteixi la recuperació de les dades davant de qualsevol incident, ja sigui físic (incendi, inundació, destrucció de l'edifici...) o lògic (atac ramsonware, virus, fallida dels sistemes principals...)

El sistema de backup està cobrint els treballs de còpies de seguretat de tota la infraestructura de servidors del CPF, formada en aquest moment per 2 servidors físics (un amb Windows Server 2008 R2 i un altre amb Windows Server 2019) i 8 servidors virtuals VMware vSphere 5.5 amb diferents serveis (impressió, servidor de fitxers, SQL, Aplicacions, Gestor documental, etc.)

3. Serveis Objecte del Contracte

L'adjudicatari haurà de proporcionar serveis de Backup local i Cloud per al CPF.

L'adjudicatari haurà de proporcionar aquests serveis directament o mitjançant un proveïdor extern (en endavant el "Partner").

El serveis bàsics proporcionats seran de copia de seguretat i restauració de tot tipus d'arxius en línia. Reservant en els seus servidors un espai de disc (Cloud) en el qual el CPF podrà gravar les seves dades i se li concedeix un dret d'ús durant un determinat període (Servei de Cloud).

Les còpies de dades entre el CPF i el CPD del adjudicatari es realitzaran mitjançant un determinat sistema de copia (hardware més software) proporcionant l'adjudicatari el software necessari i assumint el manteniment, tant a nivell de software com de hardware del CPF on es desen els Backups.

L'adjudicatari haurà de proporcionar un sistema que permeti mantenir còpies immutables o amb un sistema similar, que garanteixi la no modificació de les còpies de seguretat i la recuperació de les dades davant d'un incident de ramsonware o similar.

El model de QNAP actual és el TS451+ amb 16Tb de capacitat. Es valorarà poder mantenir aquest sistema amb les característiques del paràgraf anterior, en cas de no ser compatible, el equip necessari ha de estar dins de l'oferta lliurada.





Centre de la Propietat Forestal

Torreferrusa
Ctra. de Sabadell a Santa Perpètua, km. 4,5
Apartat de correus 240 - 08130 Santa Perpètua de Mogoda
Tel. 93 574 70 39
Correu-e: cpf@gencat.cat

Qualsevol software, hardware, material, instal·lació, formació, consultoria, que no s'especifiqui en aquest plec i sigui necessari per complir, es considera implícitament inclòs en la oferta de la quota única per servidor, per l'alta, posada en marxa, instal·lació i configuració d'agent. Sense sobre cost pel Centre de la Propietat Forestal o retards en l'execució del servei.

La solució que es sol·licita ha de oferir una ràpida implementació de protecció optimitzada, eficàcia d'emmagatzematge i versatilitat de recuperació.

En cap moment el CPF pot quedar-se sense servei de backup, donada la importància de les dades amb les que es treballa.

Aquest disseny s'ha de basar en una única plataforma integrada que pugui proporcionar una vista exhaustiva de tot l'entorn operatiu i que permeti realitzar implementacions de còpies més ràpides, recuperacions i administració de retencions.

Aquesta solució haurà de proporcionar protecció de les dades independent d'on resideixin, sent sensible a les necessitats específiques plantejades en aquest plec.

Totes les llicències dels productes emprats per a la prestació dels serveis d'aquest contracte estan inclosos en el preu del contracte.

L'adjudicatari haurà de disposar d'un pla de seguretat d'alta disponibilitat i de contingència de totes les infraestructures i equipaments necessaris per la prestació del present contracte. Aquest pla s'haurà de descriure en la memòria del servei.

L'adjudicatari haurà de prestar els serveis sobre futures ampliacions que el CPF pugui sol·licitar en aquest contracte referents als serveis de còpia tant en local com en cloud o d'altres serveis propis del cloud no descrits. Per a l'elaboració per part de l'adjudicatari del pressupost corresponent, haurà de basar-se en al seva tarifa de preus oferta en aquesta licitació, i per la resta de productes es farà servir els preus del catàleg de serveis. Per això l'adjudicatari haurà de incloure en la seva oferta el seu catàleg de serveis i tarifa de preus amb el detall necessari per fer aquesta valoració a la present licitació.

El serveis sobre futures ampliacions estaran inclosos dins de les partides o bosses d'aquesta licitació.

3.1. Horari del servei

L'adjudicatari haurà de garantir el servei objecte del contracte les 24 hores al dia i els 7 dies de la setmana. (24x7x365), amb una disponibilitat del 99'8%, subjecte a possibles avaries i intervencions de manteniment necessàries per el bon funcionament de la xarxa i d'aquells servidors seleccionats per l'adjudicatari, tot això llevat de casos de força major.

En cas que l'adjudicatari hagués d'interrompre l'accés als servidors o instàncies, notificarà al respecte al CPF tant aviat com li sigui possible

Aquest serveis hauran de garantir :



**Generalitat
de Catalunya**



Centre de la Propietat Forestal

Torreferrusa

Ctra. de Sabadell a Santa Perpètua, km. 4,5

Apartat de correus 240 - 08130 Santa Perpètua de Mogoda

Tel. 93 574 70 39

Correu-e: cpf@gencat.cat

- Presència física dels tècnics al CPD de l'adjudicatari de la unitat en els diferents torns de treball. El servei estarà gestionant per personal tècnic expert. Amb accés restringit a personal autoritzat, vídeo vigilància, protecció contra els incendis, compliment de la Llei Orgànica de Protecció de Dades Personals, etc.
- Accés telefònic als tècnics.
- Accés remot a la consola o als servidors segons necessitats.
- Retenció de backups a mida (diària, mensual i anual)
- Emmagatzematge replicat geogràficament
- Còpia incremental
- Compressió
- Xifrat
- Limitació en ample de banda
- Monitorització i suport proactiu
- Disponibilitat del servei 99.8%

4. Condicions de l'oferta

El licitador incorporarà a la seva oferta una memòria descriptiva i d'assegurament de la qualitat del servei de les tasques a realitzar, els terminis, recursos humans, materials i seguretat proposats per poder dur a terme el servei, i també presentant informació de com es realitzen les operacions per obtenir una màxima i millor qualitat del servei.

El licitador també haurà de presentar, si així ho considera, una proposta de millores sense cost addicional pel CPF.

Qualsevol hardware, software, material, instal·lació, consultoria, etc. que no s'expliciti en aquest plec i sigui necessari per complir, es considera implícitament inclòs en l'oferta, sense sobre cost pel CPF o retards en l'execució.

Per tot el software o agent, o sistema de copia s'entén que s'hauran de proveir de les corresponents últimes versions disponibles en el moment del subministrament, llevat que s'indiqui de forma explícita el contrari, fins i tot quan s'esmenti una versió és de manera orientativa i només s'haurà de proveir la demanada si s'indica explícitament la necessitat de no aportar la última, sinó l'esmentada. En tot cas, qualsevol dubte por ser aclarida amb el responsable del projecte designat pel CPF.

Qualsevol incidència que sorgeixi durant les instal·lacions i configuracions realitzades pels tècnics de l'adjudicatari a causa de problemes del programari, agent, sistema, o la seva interacció amb els prèviament instal·lats, serà l'adjudicatari el encarregat de resoldre-la, sense tenir en compte els mitjans que es requereixin així com el temps necessari. Es enumera, com a exemple, alguns casos dins d'aquesta categoria: necessitat de pegats, modificacions de números de llicència dels agents o softwares, incompatibilitat o problemes amb agents de Còpia, etc.

5. Característiques i Condicions del servei de Suport i Manteniment



**Generalitat
de Catalunya**



Centre de la Propietat Forestal

Torreferrusa
Ctra. de Sabadell a Santa Perpètua, km. 4,5
Apartat de correus 240 - 08130 Santa Perpètua de Mogoda
Tel. 93 574 70 39
Correu-e: cpf@gencat.cat

Els treballs i necessitats a realitzar inclosos en serveis de Backup local i Cloud son els següents:

5.1. Infraestructura de comunicacions

Els serveis proporcionats per l'adjudicatari a la plataforma contractada hauran d'incloure:

- Interconnexió dels centres de procés de dades (CPD) de l'adjudicatari i el CPF mitjançant Internet:
 - L'adjudicatari haurà de garantir una amplada de banda suficient de connexió a Internet.

L'adjudicatari haurà de garantir un sistema de comunicacions d'alta disponibilitat i tolerant a fallades.

Aquesta configuració permetrà alta disponibilitat entre els CPD's del CPF i l'adjudicatari, de manera que davant d'una caiguda d'un enllaç de dades, sempre hi haurà un camí alternatiu per redreçar el trànsit.

L'adjudicatari haurà de garantir un ample de banda, amb una latència i jitter suficient de la seva connexió a Internet, per poder garantir la qualitat en el seu servei de còpia respecte al CPF.

5.2. Infraestructures del CPD

El centre de dades de l'adjudicatari ha de tindre una disponibilitat de nivell Tier 3 o superior (Programació de períodes de manteniment sense afectació del servei, components redundants, etc...), amb una disponibilitat i garantia de servei del 99'8%.

5.2.1. Plataforma de Backup

L'adjudicatari haurà de garantir durant tota la duració del contracte la compatibilitat dels agents o software instal·lats i configurats dels servidors o instàncies que posi a disposició del CPF i que faci servir en la copia de dades fins a la seva plataforma. En cas de donar-se algun tipus de problema o incompatibilitat amb el software existent es podrà rescindir el contracte.

L'adjudicatari es farà càrrec de l'adquisició i manteniment de les llicències utilitzades en la seva plataforma durant la vigència del contracte, en ser el propietari de la plataforma. L'adjudicatari estarà obligat a incrementar, actualitzar o reduir el nombre de llicències que siguin necessàries per donar servei al CPF.

La instal·lació, configuració i manteniment de la plataforma de backup serà responsabilitat de l'adjudicatari, i haurà d'assegurar en tot moment el correcte lliurament del servei atenent a les necessitats tècniques que tingui el CPF durant la vigència del contracte, ja sigui en matèria de configuració, compatibilitat de versions, etc.

5.2.2. Garantia de recursos

L'adjudicatari haurà de garantir en tot moment la disponibilitat dels recursos hardware (memòria, disc, processador,...) necessaris per donar serveis en la seva plataforma.

El nombre de recursos emprats per el pool de recursos reservats i privatis, també podrà se





Centre de la Propietat Forestal

Torreferrusa
Ctra. de Sabadell a Santa Perpètua, km. 4,5
Apartat de correus 240 - 08130 Santa Perpètua de Mogoda
Tel. 93 574 70 39
Correu-e: cpf@gencat.cat

objecte de increments i decrement segons necessitats i sota demanda del CPF.

5.3. Serveis del Cloud

5.3.1. Tasques d'actualització, administració i seguretat de la plataforma

Durant la vigència del contracte, l'adjudicatari haurà de configurar i mantenir els diferents elements que componen la plataforma informàtica per assegurar el seu correcte funcionament.

L'adjudicatari haurà de dimensionar la capacitat de la plataforma per atendre les necessitats del CPF, incrementant el nombre de recursos assignats si el servei contractat ho requerís. Aquest increment es realitzarà informant al CPF de la necessitat de l'ampliació, en el cas de que sigui necessari per la prestació correcta del servei, amb l'autorització prèvia del CPF o sota demanda del CPF. En qualsevol cas la contraprestació econòmica en mes o menys vindrà determinada per el preu del catàleg de serveis presentat per l'adjudicatari, i dels preus oferts en aquesta licitació.

Les tasques d'administració derivades dels manteniments correctius, evolutius, l' incorporació de nous sistemes estaran incloses dins de les tasques a realitzar per l'adjudicatari.

Totes les intervencions no necessàries per la continuïtat del servei que es vagin a realitzar per l'adjudicatari han de ser validades i aprovades pel responsable o responsables del contracte en el CPF, previ a la seva execució. Un cop aprovada una acció concreta, l'adjudicatari haurà de rebre confirmació i la intervenció es realitzarà seguint el procediment de gestió del canvi del CPF. Facilitant procediment i formularis o fluxos, moment d'execució (finestra), planificació tècnica, mesures de suport, etc.

L'adjudicatari haurà de mantenir un nivells òptims de seguretat, tan física com lògica . La seguretat mínima exigida es la recomanada per la norma ISO/IEC 27001.

5.3.2. Manteniment i actualitzacions software de base de copia

Es tracta del suport i manteniment dels software de base o agents de copia dels servidors o dades cap a la plataforma. Tots els costos de llicenciamnt d'aquest software o agents anirà a càrrec de l'adjudicatari.

L'adjudicatari estarà obligat a aplicar totes les actualitzacions necessàries, basades en criteris de seguretat, compatibilitat i funcionalitat.

El servei de manteniment inclou l'actualització a les noves versions existents i disponibles , per tal de millorar la qualitat de les prestacions, i adaptar el mateix a les noves circumstàncies del mercat o les noves demandes dels sistemes hardware o software. El servei de manteniment inclou el treball requerit per a l'actualització, eliminació d'errors i introducció de petites ampliacions o millores funcionals en el software de copia.

En el cas de que la resolució s'escapi de l'àmbit d'aquest contracte (per exemple , hardware, xarxa, Firewall, etc.) l'adjudicatari informarà mitjançant un informe al CPF amb les indicacions de





Centre de la Propietat Forestal

Torreferrusa
Ctra. de Sabadell a Santa Perpètua, km. 4,5
Apartat de correus 240 - 08130 Santa Perpètua de Mogoda
Tel. 93 574 70 39
Correu-e: cpf@gencat.cat

les recomanacions o propostes a realitzar.

L'adjudicatari està obligat a la realització de les actualitzacions dels diferents software de base, si el CPF ho considera necessari.

EL CPF es reserva el dret de realitzar auditories o fer que l'adjudicatari passi un procés d'auditoria externa dels seus sistemes que garanteixi la seguretat dels sistemes. El resultat d'aquesta auditoria haurà d'entregar-se al CPF.

5.3.3. Flexibilitat de la plataforma

L'adjudicatari haurà de disposar de una plataforma de backup que permeti de forma immediata l'augment o decrement dels recursos emprats per a la prestació del servei.

Els recursos utilitzats de més o de menys es facturaran anualment. Els nous recursos utilitzats hauran d'esser aprovats i validats pel CPF, per procedir a la seva facturació.

Per la facturació d'aquest servei, l'adjudicatari haurà de basar-se en la seva tarifa ofertada i catàleg de serveis de l'adjudicatari en aquesta licitació. Per això l'adjudicatari haurà de incloure el seu catàleg de serveis i tarifa de preus amb el detall necessari per fer aquesta valoració a la present licitació indicant el detall necessari.

5.3.4. Avisos d'errors, intrusions, malware o bugs dels servidors i del software de base de copia objecte del contracte

L'adjudicatari haurà de garantir la seguretat amb la seva subscripció a serveis d'aviso de bugs, alertes sobre el software de base de copia, serveis objecte del contracte i alertes de seguretat.

L'adjudicatari un cop analitzat i segons el grau d'afectació procedirà a la actualització pertinent de forma immediata.

En el cas de que l'adjudicatari detecti un error, sense ser avisat pel CPF, actuarà de forma proactiva per tal de resoldre el problema. Així mateix l'adjudicatari informará al CPF de l'error detectat i l'acció realitzada.

En el cas de que l'error, sigui detectat pel CPF, aquest serà comunicat a l'adjudicatari, el qual procedirà a la seva resolució. Un cop resolt comunicarà al CPF de l'acció realitzada.

5.3.5. Amenaces i atacs

L'adjudicatari estarà obligat a resoldre i posar els mitjans necessaris per evitar qualsevol tipus d'amenaça o atac que puguin patir els seus serveis en Internet.

Davant d'una amenaça o atac l'adjudicatari haurà d'actuar d'ofici, amb els temps de resposta establertes, i aplicant les mesures pal·liatives i correctives que siguin necessàries. Davant d'un atac l'adjudicatari haurà d'informar de l'inici i finalització d'aquest.

5.3.6. Monitorització proactiva del sistema de l'adjudicatari



**Generalitat
de Catalunya**



Centre de la Propietat Forestal

Torreferrusa
Ctra. de Sabadell a Santa Perpètua, km. 4,5
Apartat de correus 240 - 08130 Santa Perpètua de Mogoda
Tel. 93 574 70 39
Correu-e: cpf@gencat.cat

L'adjudicatari monitoritzarà el serveis objectes del contracte de forma automàtica i proactiva, en el cas de rebre alarmes de detecció de fallades o errors, procedirà a la seva resolució i notificació de forma immediata.

Les alarmes que indiquin possibles problemes als serveis prestats pel l'adjudicatari, hauran de ser reenviades al CPF de forma automàtica, per conèixer en tot moment l'estat dels serveis i el resultat de les còpies.

5.3.7. Accés a la consola de gestió i monitorització pel CPF

L'adjudicatari haurà de proporcionar al CPF accés a la eina de monitorització dels serveis objectes del contracte. La consola de monitorització haurà d'incloure com a mínim les següents prestacions i serveis:

- Definició d'alarmes sobre el recursos i serveis per tal de que el CPF rebi comunicació mitjançant correu electrònic.

5.3.8. Informe mensual de rendiment

L'adjudicatari haurà de proporcionar al CPF, un informe amb l'estat dels serveis objecte del contracte, aquest informe ha d'incloure com a mínim l'estat dels treballs de backup amb un resum mensual d'aquests.

5.3.9. Atenció telefònica

Durant tot el període del contracte, l'adjudicatari haurà de proporcionar un telèfon per l'atenció d'incidències o peticions de servei reportades pel CPF.

L'adjudicatari estarà obligat a donar suport telemàtic de forma il·limitada; El abast d'aquest suport no es només sobre el servei de backup i cloud, sinó sobre el software base de còpia d'aplicació mantingut per l'adjudicatari.

L'adjudicatari estarà obligat a mantenir informat al CPF sobre la aparició de noves versions, versions previstes, ampliacions o actualitzacions del software base de còpia.

5.3.10. Gestió d'incidències

L'adjudicatari estarà obligat a la resolució de qualsevol incidència que afecti a la disponibilitat o prestació des servei objecte del present contacte.

Davant de qualsevol incidència, i sota petició formal del CPF, l'adjudicatari està obligat a la realització i lliurament al CPF de un informe on s'haurà de fer constar com a mínim la següent informació:

- Descripció de la incidència: Descripció detallada de la incidència.
- Causa arrel: Descripció de les causes que han produït la incidència.
- Màquines afectades: Nom/s de la màquina o màquines afectades.





Centre de la Propietat Forestal

Torreferrusa
Ctra. de Sabadell a Santa Perpètua, km. 4,5
Apartat de correus 240 - 08130 Santa Perpètua de Mogoda
Tel. 93 574 70 39
Correu-e: cpf@gencat.cat

- Serveis afectats: Detall del serveis afectats per aquesta incidència.
- Severitat: Nivell de cripticitat de la incidència segons els nivells de cripticitat indicats a aquets plec.
- Duració de la incidència:
 - Data/hora de l'inici de la indisponibilitat o degradació.
 - Data/hora de finalització de la indisponibilitat o degradació.
 - Duració de la indisponibilitat /degradació.
- Resolució de la incidència: Descripció de la relació cronològica i detallada de les accions realitzades per la resolució de la incidència; indicant data/hora, persona i acció.
- Accions de millora: Accions a prendre de manera proactiva, per evitar que no es torni a produir aquesta incidència.

L'adjudicatari estarà obligat a la execució e implantació de les millores proposades com a accions de millora perquè no es torni a reproduir la incidència.

6. Documentació i Formació

Com a part del concurs, l'adjudicatari es compromet a generar per a cada producte inclòs o derivat de la present contractació tota la documentació i manuals necessaris per al perfecte coneixement funcional i tècnic de les aplicacions i eines, així com una memòria descriptiva de la Solució Tècnica.

L'adjudicatari es compromet a lliurar tots els manuals i la documentació generada en format electrònic, que permetin la seva fàcil consulta i ús.

Per completar l'abast del servei presentat i fer una formació i transferència de coneixement completa als responsables tècnics del CPF, l'adjudicatari ha de posar a la disposició del CPF un formador expert i acordar amb el responsable de projecte del CPF aquesta formació..

L'adjudicatari haurà de proporcionar la documentació completa i manuals d'aquesta formació prèviament a la seva realització per tal de que el responsable del projecte del CPF validi i accepti el contingut tant de la mateixa com de la documentació associada. La documentació s'entregarà en Català o Castellà. Tota la documentació s'entregarà en format digital.

7. Gestió del contracte

El CPF nomenarà un responsable o grup de persones responsables del projecte o contracte, que serà el encarregat de supervisar la correcta execució del contracte i els seus serveis inclosos, la metodologia i els estàndards corporatius del CPF.

En aquest mateix sentit, l'adjudicatari nomenarà un interlocutor per la correcte execució i prestació dels serveis inclosos en el contracte.

Les funcions de l'interlocutor i responsable del contracte seran les de la realització de seguiment periòdicament o puntualment , tal i com estableixi el CPF, segons les necessitats de cada moment.



**Generalitat
de Catalunya**



Centre de la Propietat Forestal

Torreferrusa
Ctra. de Sabadell a Santa Perpètua, km. 4,5
Apartat de correus 240 - 08130 Santa Perpètua de Mogoda
Tel. 93 574 70 39
Correu-e: cpf@gencat.cat

8. Assegurament de la qualitat del servei

El CPF en funció de la evolució del contracte, pot realitzar amb mitjans propis o externs, la realització de una revisió dels serveis prestats. L'adjudicatari estarà obligat a facilitar el accés a tota la informació necessària per la realització de aquesta revisió. El cost de la revisió anirà a càrrec del CPF.

Aquesta revisió ha de servir per millorar la qualitat del servei prestat per l'adjudicatari; estant l'adjudicatari obligat a aplicar les mides correctores emeses en el informe de revisió. En cas de no aplicar aquestes mesures correctores es podria entendre com causa per la rescissió del contracte.

Totes les accions empreses per l'adjudicatari hauran de ser comunicades i enregistrades al CPF; segons la seva tipologia, segons la afectació del servei, l'adjudicatari estarà obligat a sol·licitar autorització per la realització de dites accions.

El CPF podrà sol·licitar al adjudicatari la execució de qualsevol acció que afecti al servei en el horari que el CPF consideri que tindrà una mínima afectació al servei, o fins i tot el sol·licitar la disposició de un servei en paral·lel que permeti garantir la disponibilitat del servei, ja sigui dintre del mateix equip objecte del contracte o en algun altre equip de backup que així disposi l'adjudicatari.

9. Catalogació d'incidències

S'estableixen els següents criteris objectius per definir la prioritat i caràcter crític d'una incidència:

- Incidència de Prioritat MOLT GREU
Ha deixat de funcionar TOT el sistema o servei, o bé hi ha un número d'equips que no permet el desenvolupament correcte del servei.
- Incidència de Prioritat GREU
Ha deixat de funcionar un o mes d'un element o parts del sistema o servei. El sistema funciona parcialment i l'activitat no es veu afectada o la afectació es limitada.
- Incidència de Prioritat LLEU
Ha deixat de funcionar un o mes d'un element del sistema sense que hi hagi afectació significativa en el funcionament de la activitat.

9.1. Determinació del tipus d'incidència

Els responsables de la gestió del contracte de manteniment per part del CPF seran els encarregats de transmetre la informació en primera instància dels fets i el nivell d'afectació. En aquesta comunicació serà quan es determinarà el tipus de prioritat de la incidència, la qual serà acordada i assumida per l'adjudicatari i el CPF.

En el cas de dubtes o divergències en la determinació del tipus de prioritat de la incidència, l'adjudicatari estarà obligat a considerar el tipus indicat per la divisió de Sistemes del CPF, sense que això no signifiqui que en el seguiment de les mateixes s'esclareixi i defineixi aquest extrem per futurs casos.





Centre de la Propietat Forestal

Torreferrusa
Ctra. de Sabadell a Santa Perpètua, km. 4,5
Apartat de correus 240 - 08130 Santa Perpètua de Mogoda
Tel. 93 574 70 39
Correu-e: cpf@gencat.cat

10. Confidencialitat

L'adjudicatari s'obliga a no difondre i 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 pel CPF.

L'adjudicatari 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.

L'adjudicatari no podrà fer ús de la informació que es subministra en la documentació d'aquest concurs per a altres fins que la seva utilització per l'elaboració de les corresponents ofertes, no podent traslladar el seu contingut o còpia dels mateixos a tercers.

Es prohibeix expressament la utilització d'anàlisi funcionals o de requeriments en benefici propi de les persones físiques o jurídiques que retirin tal documentació annexa als presents plecs, en cas que existís.

Un cop finalitzat el present contracte, l'adjudicatari es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar tota la informació facilitada pel CPF, així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat del present contracte.

11. Garantia

L'adjudicatari haurà de garantir els productes i serveis derivats o inclosos en la present contractació per un període o termini de garantia de, com a mínim, un any, a partir de la data de recepció dels mateixos (implantació correcta validada pel CPF), obligant-se a fer els canvis necessaris per solucionar les deficiències detectades imputables a la signatura adjudicatària si així ho sol·licita el CPF.

Aquesta garantia inclourà l'esmena d'errors o fallades ocults que es posin de manifest en el funcionament de les aplicacions o que es descobreixin mitjançant proves o qualsevol altre mitja. Els productes originats com a conseqüència de l'esmena d'errades s'hauran de lliurar a conformitat amb el que exigeix aquest plec.

En cas d'incompatibilitat entre el programari o agent de còpia de l'adjudicatari i qualsevol altre programari ja existent en el Servidor o Instància objecte de la còpia de backup, i que el CPF determini com necessari i imprescindible en els seus sistemes, i si es donés la circumstància de la impossibilitat de resolució de la incompatibilitat, aquesta causa podrà ser objecte de rescissió del contracte.

12. Compliment de la Llei Orgànica de Protecció de Dades de Caràcter Personal

L'adjudicatari estarà obligat a respectar el caràcter confidencial de tota aquella informació a la qual tingui accés per a l'execució del contracte, incloent aquella qualificada com a confidencial en aquest contracte, o aquella en la que la seva confidencialitat sigui indicada pel CPF, o bé





Centre de la Propietat Forestal

Torreferrusa
Ctra. de Sabadell a Santa Perpètua, km. 4,5
Apartat de correus 240 - 08130 Santa Perpètua de Mogoda
Tel. 93 574 70 39
Correu-e: cpf@gencat.cat

aquella que per la seva pròpia naturalesa hagi de ser tractada com a tal. Aquest deure de confidencialitat es mantindrà durant un termini mínim de 5 anys després de la finalització del contracte.

En relació amb les dades personals que son objecte de tractament, l'adjudicatari es compromet a:

- Tractar aquests en tot moment d'acord amb les instruccions del CPF.
- No utilitzar-los o aplicar-los a fins diferents del correcte compliment dels serveis indicats.
- No comunicar, ni tan sols per la seva conservació a tercers entitats, llevat que així ho requereixi una llei.
- Implementar les mesures de seguretat establertes en el desplegament reglamentari de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, així com les mesures contemplades en el RGPD 2016/679, del 27 d'abril.
- Destruir o tornar al client les dades de caràcter personal una vegada complerta la prestació contractual.

Així mateix, l'adjudicatari declara conèixer, i s'obliga al compliment d'allò previst en la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.



**Generalitat
de Catalunya**