

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIX LA CONTRACTACIÓ DEL SEVEI D'EMMAGUETZEMATGE, BASAT EN L'ACORD MARC PEL SERVEI DE QUALITAT EN LA PROVISIÓ DE SERVEIS A L'USUARI DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA (CTTI-2020-253)

Exp. CTTI-2024-100

1	OBJECTE.....	3
1.1	INTRODUCCIÓ	3
1.2	DIRECTRIUS.....	3
1.3	OBJECTE DE LA LICITACIÓ	4
1.4	ABAST DEL SERVEI.....	5
1.4.1	Abast organitzatiu.....	5
1.4.2	Abast tècnic	5
2	DESCRIPCIÓ DE SERVEIS A PRESTAR EN CONTINUITAT	7
2.1	CONTINUÏTAT DELS SERVEIS	7
2.1.1	Funcions.....	7
2.1.2	Blocs per a la continuïtat del servei.....	9
2.1.3	Descripció del servei d'Emmagatzematge	12
3	CONDICIONS D'EXECUCIO DEL SERVEI EN CONTINUITAT	15
3.1	OBJECTIU	15
3.2	ABAST	15
4	FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	16
4.1	OBJECTIU	16
4.2	ABAST	16
5	ACORD DE NIVELL DE SERVEI (ANS)	17
5.1	OBJECTIU	17
5.2	ABAST	17
6	MODEL DE GOVERNANÇA	18
6.1	OBJECTIU	18
6.2	ABAST	18
7	ANNEX I. INVENTARIS.....	19
8	ANNEX II. PROCESSOS DE GESTIO DEL SERVEI	20
9	ANNEX III. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI.....	21

1 OBJECTE

1.1 Introducció

En data 17 de desembre de 2021 s'inicia la tramitació del Acord Marc del servei de qualitat en la provisió de serveis a l'usuari de la Generalitat de Catalunya amb codi d'expedient CTTI-2020-253 que s'adjudica en data 31 de març de 2022 a l'empresa INETUM.

Un cop finalitzat el procés d'adjudicació, el CTTI té la necessitat d'iniciar la contractació per a la continuïtat de part dels serveis, tant del Lot Lt1 com dels Lots Lt2x, que actualment estan oferint els proveïdors actuals del servei següents :

Lot	Servei
LT1	Serveis de correu, col·laboració i emmagatzematge de fitxers.
LT2A	Serveis de suport presencial, provisió de maquinari, serveis d'impressió i serveis de plataforma: Departament Educació.
LT2B	Serveis de suport presencial, provisió de maquinari, serveis d'impressió i serveis de plataforma. Departaments: Salut/ICS, Presidència, Vicepresidència i Economia, Polítiques Digitals, Acció Exterior, Treball i Afers Socials i Empresa i Coneixement.
LT2C	Serveis de suport presencial, provisió de maquinari, serveis d'impressió i serveis de plataforma. Departaments: Justícia, Interior, Territori i Sostenibilitat, Cultura i Agricultura.

Aquesta contractació s'emmarca en l'estratègia de la Generalitat per la gestió del lloc de treball tecnològic, que és necessària per disposar un bon servei del lloc de treball TIC. S'assegura així l'activitat diària de l'administració de la Generalitat de Catalunya i el seu sector públic en l'ús dels equips informàtics i les xarxes d'ordinadors. L'objectiu final és millorar i fer més eficient el servei que la Generalitat de Catalunya presta al ciutadà, les empreses i altres administracions públiques en tots els àmbits d'actuació, especialment en aquells més crítics que afecten la seguretat i la salut pública.

1.2 Directrius

Un cop adjudicat el Lot a l'empresa homologada, aquesta té com a missió la gestió centralitzada de tots els serveis d'entorn de treball que s'acaben lliurant als usuaris finals a través del servei d'entrega o consumint a través del servei de front-office.

L'empresa adjudicatària ha de vetllar per l'acompliment del marc operatiu que intervé en la provisió de serveis als usuaris que defineixi el CTTI. Això vol dir fer les actuacions als diferents

sistemes per que les tasques d'operació del servei es puguin delegar als diferents Lots verticals d'entrega del servei.

El servei ha d'estar orientat a garantir el funcionament dels serveis descrits en aquest plec per tal que es puguin lliurar i consumir per part dels usuaris, sempre sota els paràmetres de màxima qualitat, seguretat proporcionada a la informació dels usuaris, capacitat i disponibilitat adequada per poder donar el servei en tot moment i en tota circumstància. En aquest sentit és important destacar la importància de la incorporació de la metodologia de gestió definida i liderada pel Centre de Control del CTTI respecte a serveis classificats com a crítics, ja d'acord amb l'impacte en l'usuari final, empleat públic, ciutadà i/o en el negoci.

Aquest servei s'entén com el conjunt de serveis operatius i les plataformes físiques que estaran proveïdes en ubicacions de CPD corporatius o bé en serveis Cloud. La provisió d'aquest equipament es podrà fer a través dels projectes de millora o com a part de la millora continua. Opcionalment es podrà fer aquesta provisió a través del lot D – Provisió i manteniment de maquinari.

El servei a oferir haurà d'incloure totes les peticions del servei que facin referència a la infraestructura que està dintre de l'abast ja sigui a nivell individual o en format de projecte, on caldrà assignar cap de projecte per facilitar la gestió.

1.3 Objecte de la licitació

L'objecte de la present licitació és la contractació del servei de qualitat en la provisió de serveis a l'usuari de la Generalitat de Catalunya, que inclou:

- La gestió de les plataformes,
- L'administració, operació i manteniment dels Serveis de continuïtat
- La gestió dels projectes de millora.

Aquesta licitació s'emmarca en l'*Acord marc pel servei de qualitat en la provisió de serveis a l'usuari de la Generalitat de Catalunya*, amb codi d'expedient CTTI-2020-253 i referit en endavant també com a AM o AM C.

L'acord marc (AM C) de qualitat en la provisió dels serveis de lloc de treball inclou la coordinació de tots els processos de la provisió de serveis, recursos i plataformes necessaris per poder dotar a la Generalitat de Catalunya (en endavant també referida com a 'La Generalitat') de les funcionalitats del lloc de treball modern, amb l'objectiu d'assolir la màxima satisfacció dels usuaris en la provisió dels serveis TIC.

Els serveis a executar dins d'aquest contracte basat són els següents:

- **Serveis d'emmagatzematge:** Administració, operació i manteniment d'eines i solucions destinades a la compartició i emmagatzematge de fitxers de dades.
 - Servei de fitxers i emmagatzematge
 - Servei de fitxers al núvol

La descripció detallada dels serveis s'explica en el punt 2.

1.4 Abast del servei

1.4.1 Abast organitzatiu

L'Acord de Govern GOV/8/2019, de 15 de gener, aprova el model de relació entre la Generalitat de Catalunya i el Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació de la Generalitat de Catalunya. Aquest, modifica l'anterior Acord GOV/144/2011, de 18 d'octubre, pel qual s'encarrega al Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació de la Generalitat de Catalunya (CTTI) la provisió centralitzada i la gestió de solucions TIC de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic.

El model de relació abasta els departaments de l'Administració de la Generalitat, les entitats autònomes administratives, el Servei Català de la Salut i totes les entitats del sector públic de la Generalitat, en què participa majoritàriament la Generalitat de Catalunya o estan adscrites, i que formen part de l'àmbit d'aplicació de la Llei de pressupostos anual.

S'exclouen expressament d'aquest model de relació el Parlament i les altres institucions de la Generalitat que estableix el capítol V del títol II de l'Estatut d'Autonomia. Així com les entitats i organismes de l'Administració de la Generalitat que presten serveis de forma concertada, llevat que ho acordin les parts.

Cal tenir en compte, però, que actualment no es dona cobertura a tot l'abast organitzatiu, i la volumetria inicial considera únicament aquells departaments, organismes autònoms i empreses públiques en què el CTTI gestiona actualment els serveis del lloc de treball o presta serveis transversals.

Aquesta volumetria inicial representa, aproximadament, un 80% del pressupost TIC total de la Generalitat de Catalunya i el seu sector públic associat a l'aprovisionament del lloc de treball i el suport a l'usuari.

1.4.2 Abast tècnic

L'abast tècnic d'aquest plec inclou la coordinació de tots els processos de la provisió de serveis, recursos i plataformes necessaris per poder dotar extrem a extrem, a la Generalitat de Catalunya de les funcionalitats de lloc de treball modern, amb l'objectiu d'assolir la màxima satisfacció dels usuaris en la provisió dels serveis TIC.

Les principals plataformes en les quals es basa el servei i que proporcionen aquestes funcionalitats directament als usuaris de la Generalitat de Catalunya són:

- Plataformes de directori per a la gestió dels usuaris i equips
- *Plataformes de gestió de dispositius*
- Plataformes de col·laboració i comunicacions digitals
- Plataformes per a l'emmagatzematge d'arxius

- Plataformes d'escriptori virtual i virtualització d'aplicacions

I totes aquelles solucions complementàries i necessàries per poder prestar aquests serveis amb les garanties de disponibilitat, continuïtat i qualitat demanades. Almenys inclouran:

- Solucions d'infraestructura
- Solució de seguretat
- Solució de monitoratge centralitzat
- Solucions d'Edifici
- Solucions de catàleg de serveis
- Solució de consolidació i eficiències
- Solucions d'arquitectura
- Solució de comandament i informes de servei.

Així mateix, i amb especial rellevància, tots aquells components i sistemes que permeten la integració d'aquests serveis amb altres sistemes, l'automatització de tasques d'operació, i aplicacions per permetre l'autonomia dels usuaris i el SAU a l'hora de gestionar aquests serveis:

- Interfícies per a la integració i automatització dels serveis amb altres actors i contractes.
- Interfícies d'usuari d'alta especificat perquè aquests puguin interactuar fàcilment amb el servei.
- Bases de dades per suportar el model d'automatització, aplicacions d'autoservei i explotació de les mètriques relatives al servei i indicadors

2 DESCRIPCIÓ DE SERVEIS A PRESTAR EN CONTINUITAT

2.1 Continuitat dels Serveis

L'empresa homologada és la responsable d'implementar i administrar les solucions i plataformes tecnològiques necessàries per garantir la continuïtat de tots els serveis que s'estan prestant actualment i que es descriuen en detall en el punt Error! No s'ha trobat l'origen de la referència..2

Descripció dels serveis

Actualment aquests serveis estan inclosos dins els següents punts del catàleg de serveis del CTTI:

- ST.LT01.10.02 Espai de treball i col·laboració.
- ST.LT2X.X0.0X Suport al lloc de treball - LT2X.

Tant el catàleg com el contracte sortint (Expedient CCPP/CTTI/2011/2) serviran de referència per delimitar i especificar el servei a prestar durant aquesta continuïtat. Sempre dins l'abast del present contracte.

Caldrà considerar també nous serveis implantats en l'entorn de la col·laboració, en les noves formes de treballar i en l'administració multi tenant entre d'altres.

Es mantindran els ANS actuals, mentre no siguin revisats i substituïts durant l'evolució del servei a través dels corresponents projectes de millora i sempre subjecte a l'aprovació per part de CTTI.

2.1.1 Funcions

L'empresa homologada, segons en la seva **oferta de proposta tècnica de referència al expedient CTTI-2020-253**, haurà d'establir el marc operatiu de la provisió i continuïtat dels serveis dins l'objecte del contracte, establint els procediments i mecanismes necessaris i vetllar pel seu compliment per part dels proveïdors implicats en la provisió de serveis.

Dins de les responsabilitats de l'adjudicatari recau assegurar la disponibilitat del servei i dels sistemes gestionats, tenint com a focus la màxima disponibilitat del negoci. Aquest fet implica una gestió global de dels serveis de plataforma, adequant els serveis existents i incorporant els de nova demanda, tot minimitzant les incidències, remeiant les vulnerabilitats.

Dins de l'etapa d'operació del servei, el proveïdor homologat haurà de gestionar les incidències, peticions, canvis, problemes i esdeveniments (monitorització).

Així mateix, haurà d'implementar un procés de millora contínua, que ha de permetre evolucionar cap a un model eficient d'execució de les operacions de tots els serveis que conformen el Lot C i vetllar per la no obsolescència de les plataformes

La gestió d'incidències i peticions es realitzarà amb eines corporatives com BMC Remedy o altres que el CTTI pugui proposar.

En continuïtat, es farà seguiment en temps real sobre BMC Remedy per anticipar incompliments, analitzar motius i prioritzar si pertoca via l'equip de coordinació operativa, així com la gestió d'escalats mitjançant la matriu publicada i la comunicació als interessats.

Tindrà com a objectiu la rapidesa i eficiència, amb equips d'operacions propis per atendre un conjunt d'activitats preventives, buscant minimitzar el risc d'incidències futures i assegurar la màxima disponibilitat del servei.

A nivell operatiu, l'adjudicatari assignarà un recurs amb el rol d'*incident manager* per a la coordinació amb Centre de Control i la participació en els comitès de crisi.

Es donarà suport de segon nivell a tots els usuaris del servei, així com facilitar el coneixement en la mesura del possible, perquè des dels lots d'entrega i altres proveïdors es pugui donar resposta a les necessitats d'escalats i col·laboració reactiva.

El servei prestat ha de ser capaç d'adaptar-se al canvi i serà proactiu amb les necessitats de negoci, **atès, dins d'aquest Lot C s'actuarà coordinadament i proactivament:**

- Per implementar qualsevol canvi en l'entorn productiu: planificació, proves, implementació per evitar la pèrdua de servei i actuar coordinadament amb tots els actors implicats.
- Per mantenir i millorar les automatitzacions per a la gestió de peticions i resolució d'incidències a través de les eines d'autoservei.
- Per mantenir la documentació de procediments i guies del servei d'emmagatzematge per als grups de suport.
- Per mantenir la documentació de procediments, guies d'actuació i eines automatitzades per al tractament i resolució d'incidències, perquè puguin ser executades pels grups de suport.
- Per resoldre les peticions i incidències quan no es puguin resoldre de forma procedimentada per part del servei d'atenció a usuaris, i donar suport al servei d'entrega dels Lots B.
- Per definir les tasques d'administració i operació, el proveïdor és responsable també d'assegurar el monitoratge proactiu.
- Per mantenir i gestionar tota la infraestructura de serveis per blocs que s'informa en el punt 2.1.2 i allotjada en els CPDs corporatius i distribuïts, on es troba actualment centralitzats tot el còmput de les plataformes d'emmagatzematge. Durant la continuïtat, es podrà aplicar quan abans, plans de consolidació sempre que aquests siguin aprovats per CTTI i permetin eficiències en administració i reducció de costos.
- Per mantenir la seguretat del lloc de treball d'acord amb les polítiques i directrius definides per l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya i alinear-se amb el lot G.
- Per assegurar la disponibilitat dels entorns de proves (PRE) en cada un dels sistemes d'emmagatzematge que s'administren, on es realitzarien totes les proves necessàries del servei i validar noves funcionalitats prèviament al seu desplegament.
- Per gestionar l'obsolescència i la renovació tecnològica de tots els sistemes d'emmagatzematge. Aquest servei serà responsable de gestionar, planificar, implementar els plans de renovació d'equipament a i capacitat dels diferents sistemes de còmput sobre les plataformes que n'és responsable. Vetllant proactivament per la disponibilitat del servei durant el present contracte. Coordinant les tasques d'entrega i del servei de provisió, així com la previsió i prospecció de les necessitats futures sobre les plataformes.
- Per proposar millores i minimitzar riscos per als serveis finals cap a l'usuari, que hauran de ser consensuades i aprovades per CTTI.
- Per a tots aquests serveis, l'empresa homologada és el responsable de mantenir i administrar les solucions i plataformes tecnològiques necessàries per proveir tots els serveis d'emmagatzematge.

- Per coordinar amb el servei i lots d'entrega , el SAU i altres proveïdors que el CTTI determini, per poder completar els diagnòstics i implantar millores o solucions dels problemes. Atès, l'empresa homologada d'aquest basat, col·laborarà amb la resta de lots que tinguin dependències amb aquest contracte, com ara les integracions amb els directors actius, la gestió, administració i co-gestió de tota l'operació a totes les plataformes que donen en aquests serveis descrits.

En cas que el CTTI disposi d'acords estratègics amb els fabricants del maquinari o del programari que formin part de la solució, l'empresa homologada podrà invocar aquests acords a efectes de promoure les eficiències en les plataformes d'emmagatzematge que se'n puguin derivar.

Reforçant els punts anteriors , hi ha tot un conjunt de funcions comunes a prestar per part de la empresa homologada en tots i cadascun del serveis referenciats en el **plec de prescripcions tècniques particulars amb expedient CTTI-2020-253 (pàgines 31-36)**.

Atès, en el moment que es faci la presa de control del servei, s'administrarà des de l'inici tots els serveis, que es descriuen en la seva **oferta de proposta tècnica de referència al expedient CTTI-2020-253 (pàgines 22-25)** per part de l'empresa homologada . Haurà de permetre en aquesta , simplificar la complexitat de plataformes, homogeneïtzar i estandarditzar la gestió del servei i eliminar les dependències d'infraestructures actuals dels departaments o àmbits. Es simplificarà tant la infraestructura física , permetent una administració amb eficiències organitzatives i econòmiques, millorant la qualitat del servei, cercant l'estalvi energètic i de costos de manteniment dins de les taques proactives per eliminar infraestructures distribuïdes que es disposin.

2.1.2 Blocs per a la continuïtat del servei

Per poder flexibilitzar la continuïtat i l'evolució del servei, aquest estarà basat en un conjunt de blocs que en funció dels canvis contextuais, les millores aplicades o els projectes podran deixar de ser prestats, quan CTTI així ho sol·liciti.

El següent conjunt de blocs fa referència al manteniment d'infraestructures, inclosos equips, contracte de manteniment, eliminació d'obsolescències i llicències necessàries:

Bloc	Descripció
Comunicacions Col·laboració	Línies de comunicacions, encaminadors, commutadors, balancejadors, tallafocs i resta d'equips de comunicacions necessaris per publicar de forma segura els serveis d'Espai de Treball i Col·laboració Arxiu 05-ANNEX-AM-C INVENTARI D'INFRAESTRUCTURA

Bloc	Descripció
Computació entorn Col·laboració	Plataforma de computació per prestar tots els serveis d'Espai de Treball i Col·laboració Arxiu 05-ANNEX-AM-C INVENTARI D'INFRAESTRUCTURA
NAS Central	Sistema per donar el Servei de Fitxers transversal Arxiu 05-ANNEX-AM-C INVENTARI D'INFRAESTRUCTURA
NAS Interior + DGP	Sistema per donar el servei de fitxers específic d'Interior i DGP Arxiu 05-ANNEX-AM-C INVENTARI D'INFRAESTRUCTURA
NAS Justícia	NAS i clústers windows per servei de fitxers específic de Justícia N/A
Passarel·la Correu	Solució de seguretat perimetral i de MTA (Mail Transfer Agent) per al servei de correu Arxiu 05-ANNEX-AM-C INVENTARI D'INFRAESTRUCTURA
FaxIP	Solució de Fax IP integrat amb correu Arxiu 05-ANNEX-AM-C INVENTARI D'INFRAESTRUCTURA
Llicències Col·laboració	Llicències Cercles, Endico i Correu.
Còpies entorn de Col·laboració	Còpies de seguretat per l'entorn de Col·laboració
GCA Computació	Plataforma de computació per a tot l'entorn GCA Arxiu 05-ANNEX-AM-C INVENTARI D'INFRAESTRUCTURA
GCA Distribuït	Servidors local en seus centrals o serveis territorials amb servei de directori actiu, cues d'impressió i monitoratge Arxiu 05-ANNEX-AM-C INVENTARI D'INFRAESTRUCTURA
GCA Còpies	Servei de còpies de seguretat Arxiu 05-ANNEX-AM-C INVENTARI D'INFRAESTRUCTURA
GCA Portals	Portals de formació i gestió del coneixement Arxiu 05-ANNEX-AM-C INVENTARI D'INFRAESTRUCTURA
DA GCB	Servidors de Directori Actiu del domini GCB ubicats a CPD Arxiu 05-ANNEX-AM-C INVENTARI D'INFRAESTRUCTURA
SCCM GCB central	Servidors per la gestió de les estacions de treball ubicats en CPD Arxiu 05-ANNEX-AM-C INVENTARI D'INFRAESTRUCTURA

Bloc	Descripció
GCB Distribuïts i suport	Servidors de suport i distribuïts, incloent-hi Directori Actiu, desplegament de programari i actualitzacions, antivirus, polítiques de seguretat, impressió, arxius i còpies de seguretat. Arxiu 05-ANNEX-AM-C INVENTARI D'INFRAESTRUCTURA
GCB Computació	Plataforma de computació per prestar tots els serveis relacionats amb l'entorn GCB Arxiu 05-ANNEX-AM-C INVENTARI D'INFRAESTRUCTURA
GCB Aplicacions	Sistemes per donar servei a aplicacions d'edifici Arxiu 05-ANNEX-AM-C INVENTARI D'INFRAESTRUCTURA
GCB VDI	Entorn de virtualització dedicada a l'ATC Arxiu 05-ANNEX-AM-C INVENTARI D'INFRAESTRUCTURA
GCB VDI Transversal	Entorn de virtualització transversal, s'estimarà segons la mateixa informació del bloc anterior "GCB VDI" Arxiu 05-ANNEX-AM-C INVENTARI D'INFRAESTRUCTURA
DA GCC	Servidors de Directori Actiu de l'entorn GCC Arxiu 05-ANNEX-AM-C INVENTARI D'INFRAESTRUCTURA
GCC Distribució	Servidors SCCM i de distribució de programari per a l'entorn GCC Arxiu 05-ANNEX-AM-C INVENTARI D'INFRAESTRUCTURA
GCC Impressió	Servidors per a les cues d'impressió Arxiu 05-ANNEX-AM-C INVENTARI D'INFRAESTRUCTURA
GCC Virtualització	Servidors de serveis de virtualització Arxiu 05-ANNEX-AM-C INVENTARI D'INFRAESTRUCTURA
GCC Antivirus	Servidors per a la gestió i distribució d'antivirus Arxiu 05-ANNEX-AM-C INVENTARI D'INFRAESTRUCTURA
GCC Aplicacions	Servidors per a donar servei aplicacions d'edifici Arxiu 05-ANNEX-AM-C INVENTARI D'INFRAESTRUCTURA
GCC Altres	Servidors de salt, maquetació, serveis de fitxer específics, etc. Arxiu 05-ANNEX-AM-C INVENTARI D'INFRAESTRUCTURA

Tanmateix, aquests elements poden variar en funció dels projectes en curs i evolució del servei.

Un segon conjunt de blocs és el que fa referència a les funcions i perfils necessaris quantificats en FTEs per a la gestió del servei. Aquest bloc es compondrà dels diferents perfils que es detallen al punt Error! No s'ha trobat l'origen de la referència. Error! No s'ha trobat l'origen de la

referència.Error! No s'ha trobat l'origen de la referència.Error! No s'ha trobat l'origen de la referència..

L'empresa homologada d'aquest basat, serà responsable de donar continuïtat en els serveis que es descriuen a continuació , on la majoria d'ells es sustenten sota el bloc de serveis per la continuïtat descrits anteriorment en el punt 2.1.2

L'empresa homologada administrará i mantindrà tots els serveis sota aquest basat, atenen com a funcions generals aplicables i descrites en el punt 2.1.1.

2.1.3 Descripció del servei d'Emmagatzematge

Relacionats amb tots els Blocs per la continuïtat (NAS Central) del punt 2.1.2.

El servei de fitxers està basat en un sistema de cabines ISILON del fabricant DELL-EMC. La configuració és en alta disponibilitat, amb un sistema actiu-passiu entre els dos CPDs. Incorpora la solució de Superna que permet implementar polítiques contra ransomware, així com la gestió avançada d'auditories i canvi de node actiu. La cabina és accessible amb credencials de qualsevol dels tres Directoris Actius de lloc de treball: GCA, GCB, GCC.

L'espai està organitzat per Departaments o Organismes, on cada un d'ells es representa amb un codi de quatre xifres. Els continguts s'organitzen en diferents Espais de Col·laboració Bàsica (ECB), on s'ubiquen les carpetes de primer nivell, únic punt on s'atorguen permisos als usuaris.

Qualsevol arxiu situat en aquesta estructura, pot ser compartit per qualsevol usuari de la Generalitat si se li dona permisos.

Tot aquest espai es pot gestionar mitjançant una eina web, ENDICO, que permet que els usuaris responsables dels arxius de cada Departament o Organisme creïn els ECB i les carpetes, i afegixin o treguin permisos als usuaris.

L'empresa homologada administrará el Servei de Fitxers i Emmagatzematge de la Generalitat de Catalunya, sobre l'entorn on-premise de les cabines corporatives (ISILON) i dins del servei actual s'ha d'arribar a l'estandardització, la reducció de costos i l'homogeneïtzació de solucions. Tot això ha d'aportar eficiències en el servei.

En aquesta consolidació en l'administració de fitxers, ens podem trobar amb diferents tipus d'escenaris, per exemple, l'existència d'organismes que encara no han estat incorporats al servei de lloc de treball del CTTI i que tenen projecte en curs per entrar en model i àmbits o departaments que mantenen algun servidor de fitxers encara fora del servei centralitzat. En aquest segon cas, podem trobar-nos també amb dues possibles solucions per incorporar-los a la solució d'Espai de Col·laboració Bàsica (ECB) de la Generalitat, una més simple que implicaria la re-securització del sistema de fitxers i una segona que implica una adequació de l'espai de fitxers a la normativa ECB.

En el cas de la re-securització del sistema de fitxers, el punt de partida és la necessitat d'adequar la seguretat aplicada a les estructures de carpetes del departament per tal de garantir l'accés als recursos compartits consolidats a la cabina en el moment que els usuaris facin el canvi al nou domini, i l'objectiu és la creació dels nous grups per a la posterior re-securització del sistema de fitxers.

Caldrà mantenir el servei **d'Emmagatzematge Addicional** dins del servei d'Espai de Treball i Col·laboració, oferint principalment espai addicional desvinculat dels perfils d'usuari, sense limitacions quan al contingut.

L'operació del servei cal que mantingui l'entorn actualitzat i segons versions recomanades pel fabricant. Revisió periòdica de l'entorn i aplicació de millores i recomanacions en la seva configuració, rendiment i capacitat.

A banda dels serveis de fitxers ja descrits, cal tenir en compte els següents casos, on encara existeixen algunes poques desenes de cabines i servidors de fitxers pendents d'eliminar i moure la informació cap al servei de fitxers, on temporalment s'ha respectat l'estructura d'origen i mantingut els permisos amb usuaris.

En el cas que no estigui tot a l'estructura transformada, entorn FMO, caldrà mantenir i administrar els elements CMO i, en cas necessari, transicionar-los i transformar-los cap a noves estructures dels serveis FMO tipus ECB o ECA. En el passat s'ha mogut informació de servidors antics cap al servei de fitxers en mode consolidat i no transformat: això vol dir que s'ha mantingut estructura i permisos de directoris antics, no de GCA, GCB ni GCC.

Sempre que sigui possible es mirarà de millorar l'estructura i permisos actuals tot traient dependències i elements obsolets per tal de millorar i simplificar l'administració així com els possibles costos associats.

2.1.3.1 Servei de Fitxers i Emmagatzematge

Les principals tasques per el servei de fitxers i emmagatzematge corporatiu que la empresa homologada prestarà són:

- **Configuració i implementació del servidor de fitxers:** Instal·lar, configurar i posar en marxa el servidor de fitxers corporatiu, que actua com a repositori central per a l'emmagatzematge i la gestió dels fitxers de la Generalitat de Catalunya.
- **Creació i gestió d'estructura de carpetes:** Establir una estructura de carpetes jeràrquica i organitzada per a l'emmagatzematge i l'arxivament de fitxers. Això pot incloure la creació de carpetes departamentals, la definició de permisos d'accés i la implementació de polítiques de nomenclatura de fitxers.
- **Assignació de permisos d'accés:** Gestionar els permisos d'accés als fitxers i carpetes per garantir que només els usuaris autoritzats puguin accedir a la informació. Això pot implicar l'establiment de permisos de lectura, escriptura i eliminació, així com l'assignació de permisos a grups d'usuaris o usuaris individuals.
- **Control de versions i revisions:** Implementar un sistema per controlar les versions i revisions dels fitxers. Això pot incloure la configuració de funcionalitats com ara el control de

versions de fitxers, el seguiment d'històrics de canvis i la possibilitat de restaurar versions anteriors.

- **Gestió de polítiques de retenció i arxivament:** Establir polítiques de retenció de fitxers per complir amb els requisits legals i empresarials. Això pot implicar la configuració d'automatitzacions per arxivar fitxers obsolets o eliminar-los després d'un determinat període de temps.
- **Implementació de mesures de seguretat:** Establir mesures de seguretat per protegir els fitxers i les dades sensibles. Això pot incloure l'encriptació de fitxers, la configuració de polítiques de contrasenya, l'establiment de polítiques d'accés basades en rols i l'ús de solucions de seguretat avançades com ara la detecció de malware i anti-ransomware.
- **Monitoratge i manteniment:** Supervisar el rendiment i la disponibilitat del servidor de fitxers, realitzar tasques de manteniment regulars com arxivament de registres, realitzar còpies de seguretat regulars i solucionar problemes relacionats amb el rendiment o la integritat del sistema.
- **Suport i assistència als usuaris:** Proporcionar suport i assistència tècnica als usuaris en cas de problemes relacionats amb el servidor de fitxers o l'accés als fitxers. Això pot incloure resoldre errors d'accés, restaurar fitxers perduts o donar suport en la recuperació de fitxers eliminats accidentalment.
- **Gestió de continguts i col·laboració:** Implementar funcionalitats de gestió de continguts i col·laboració per millorar la productivitat i l'eficiència dels usuaris. Això pot incloure la configuració d'eines com ara l'indexació de continguts, el cercador intern, la compartició segura de fitxers i la col·laboració en temps real.
- **Planificació i escalabilitat:** Realitzar una planificació adequada per acomodar l'escalabilitat futura de l'entorn de servidor de fitxers. Això pot incloure l'avaluació de les necessitats de creixement, l'actualització del maquinari i l'expansió de la capacitat de emmagatzematge per garantir que el servei de servidor de fitxers pugui suportar l'evolució de les necessitats de la Generalitat de Catalunya.

2.1.3.2 Servei de Fitxers al Núvol

Actualment s'està treballant en el model de servei, que permet disposar d'Espais de Col·laboració Avançada (ECA) allotjats en el núvol.

Els ECA proporcionen una estructura exactament igual que els ECB de l'entorn *on-premise* del *file* corporatiu, però en aquest cas sobre el servei concret de SharePoint online d'O365 amb una configuració específica tant funcional com de seguretat.

Com a diferència rellevant, en el moment de crear un ECA, es pot escollir si volem que sigui possible compartir-lo més endavant amb usuaris externs tal com permet O365, o deixar-lo limitat perquè el comportament sigui com els ECB. Els permisos només es podran gestionar a través del servei de col·laboració. S'ha proposat com a solució de servei per compartir arxius pesats amb l'exterior. S'ha adaptat l'eina ENDICO per integrar-lo amb O365 (mitjançant Graph API), i es pugui també fer la gestió automàtica dels ECA.

Cal disposar de mecanismes que proporcionin un inventari i detall dels permisos assignats i l'ús d'espai utilitzat/assignat respecte el llicenciament assignat, en funció del departament/àmbit que l'hagi creat.

3 CONDICIONS D'EXECUCIO DEL SERVEI EN CONTINUITAT

3.1 Objectiu

L'objectiu d'aquest pla d'execució és poder garantir l'impacte 0 en els serveis actuals a on es produeixi canvi d'empresa proveïdora.

3.2 Abast

Per defecte, s'atendran els acords de nivell de servei descrits en el Plec de Prescripcions Tècniques de l'expedient CTTI-2020-253 que regeix l'Acord Marc pel Servei de Qualitat en la Provisió de Serveis a l'Usuari de la Generalitat de Catalunya

4 FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

4.1 Objectiu

L'objectiu d'aquest pla de prestació és poder garantir l'impacte 0 en els serveis actuals a on es produeixi canvi d'empresa proveïdora.

4.2 Abast

Per defecte, s'atendran els acords de nivell de servei descrits en el Plec de Prescripcions Tècniques de l'expedient CTTI-2020-253 que regeix l'Acord Marc pel Servei de Qualitat en la Provisió de Serveis a l'Usuari de la Generalitat de Catalunya

5 ACORD DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

5.1 Objectiu

L'objectiu d'aquest apartat és descriure el model d'Acord de Nivell de Servei (en endavant ANS), que defineix els indicadors i els nivells de servei exigits, i estableix una base objectiva i mesurable que reflecteixi el compromís entre l'empresa homologada i el CTTI per prestar els serveis requerits de forma satisfactòria a la Generalitat de Catalunya.

Per a l'execució del punt **2.1 Continuïtat del Serveis**, es tindrà en consideració la següent adaptació dels ANS actualment en servei, que podran ser modificats a mesura que s'executin la resta de basats.

5.2 Abast

Per defecte, s'atendran els acords de nivell de servei descrits en el Plec de Prescripcions Tècniques de l'expedient CTTI-2020-253 que regeix l'Acord Marc pel Servei de Qualitat en la Provisió de Serveis a l'Usuari de la Generalitat de Catalunya.

Seràn també d'aplicació els acords de nivell de servei i les penalitzacions associades, relacionats al fitxer Excel anomenat "Annex PPT_ANS Bloc C Basats".

6 MODEL DE GOVERNANÇA

6.1 Objectiu

El model de governança TIC de la Generalitat de Catalunya té com a objectiu gestionar de manera eficient i eficaç els recursos TIC disponibles, per tal de garantir el millor servei que doni resposta a necessitats estratègiques, de seguretat i operatives dels departaments i entitats.

6.2 Abast

Per defecte, s'atendrà el model de governança descrits en el Plec de Prescripcions Tècniques de l'expedient CTTI-2020-253 que regeix l'Acord Marc pel Servei de Qualitat en la Provisió de Serveis a l'Usuari de la Generalitat de Catalunya

7 ANNEX I. INVENTARIS

Podeu consultar el detall d'inventari a l'arxiu '05 - ANNEX - AM C - INVENTARI D'INFRAESTRUCTURA'

8 ANNEX II. PROCESSOS DE GESTIO DEL SERVEI

Per defecte, s'atendrà el model de processos de Gestió del Servei, descrits en el Plec de Prescripcions Tècniques de l'expedient CTTI-2020-253 que regeix l'Acord Marc pel Servei de Qualitat en la Provisió de Serveis a l'Usuari de la Generalitat de Catalunya.

9 ANNEX III. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

Per defecte, s'atendran els acords de nivell de servei, descrits en el Plec de Prescripcions Tècniques de l'expedient CTTI-2020-253 que regeix l'Acord Marc pel Servei de Qualitat en la Provisió de Serveis a l'Usuari de la Generalitat de Catalunya.

Seran també d'aplicació els acords de nivell de servei i les penalitzacions associades, relacionats al fitxer Excel anomenat "Annex PPT_ANS Bloc C Basats".