



## **PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA ESPECIALITZADA EN SISTEMES I SEGURETAT INFORMÀTICA**

### **1. OBJECTE I NECESSITAT**

L'objecte de la licitació és contractar un servei d'assistència tècnica especialitzada per a la resolució de problemes de nivell avançat i la gestió d'incidències crítiques en diversos entorns informàtics essencials per a l'Agència, en casos en què el personal tècnic de l'Àrea TIC i Gestió de Projectes no tingui els coneixements requerits per a abordar-los de manera eficient.

### **2. ABAST**

Els serveis professionals requerits consisteixen en una assistència tècnica especialitzada de 400 hores en els següents entorns (detallem de cadascun exemples d'incidències):

- Sistemes (estimació de 300 hores):
  - IBM Whesphere Portal: fallada de la pàgina web corporativa, es requereix un diagnòstic i una resolució ràpida.
  - VMware: Desconnectivitat inesperada d'una màquina virtual essencial per a les operacions.
  - Microsoft Windows: Problemes de rendiment en servidors Windows que afecten el flux de treball.
  - Red Hat Linux: Caiguda del sistema Linux que necessita una restauració i investigació de la causa.
  - Servidors Dell: Fallada crítica en un servidor Dell que posa en perill les dades.
  - Switches Cisco: Interrupció de la xarxa a causa de problemes en un commutador Cisco.
  - Cabines NetApp: Pèrdua d'accés als fitxers emmagatzemats a causa de problemes de configuració.
  - Fortinet: Intent d'atac cibernètic que necessita ser detectat i bloquejat mitjançant el FortiGate.
  - Base de dades Oracle: Deteriorament de les prestacions d'Oracle Database que afecten les consultes.
  - IBM iSeries: Caiguda inesperada d'un servidor IBM iSeries que afecta la disponibilitat de les aplicacions.
  - Openshift: Problemes de configuració de contenidors i interrupcions en les aplicacions.
- Seguretat (estimació de 100 hores):
  - Fortinet Fortigate Firewall: Intent d'intrusió a la xarxa interna que requereix l'acció immediata del FortiGate per protegir les dades sensibles.

L'assistència i suport tècnic proposats han d'incloure la realització per a l'Agència dels serveis indicats a continuació, sempre referits als entorns mencionats i als productes associats:

- Suport en la resolució d'incidències
- Suport a consultes tècniques

- Col·laboració i suport en la realització d'intervencions i canvis en aquests entorns
- Tasques de manteniment preventiu

El servei haurà de ser prestat per tècnics altament qualificats en els entorns indicats. Depenent del tipus d'incidència, podrà ser ofert presencialment a les seus de l'Agència a Barcelona i a Lleida, o de forma remota des de les oficines de l'empresa adjudicatària.

### **3. HORARI DEL SERVEI**

L'horari del servei haurà de ser en modalitat 8x5. Excepte en cas d'intervencions planificades que podrà ser fora d'aquest horari.

El preu hora de les hores consumides després de les 20:00 h i fins a les 08:00 h del dia següent, així com en dissabte, diumenge o dia festiu a Barcelona, es facturaran al doble de la tarifa proposada per l'empresa a la seva oferta.

Les hores es comptabilitzen a partir del moment en què l'empresa adjudicatària es connecti, ja sigui de manera presencial o remota, per a iniciar l'assistència requerida.

En cas que l'assistència requereixi presència a les oficines de l'Agència, els desplaçaments seran a càrrec de l'empresa adjudicatària.