



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA
CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE CONSULTORIA I SUPORT
TECNOLÒGIC EN LA GESTIÓ I ADMINISTRACIÓ DELS DIFERENTS
SISTEMES INFORMÀTICS DE L'AGÈNCIA CATALANA DE LA
JOVENTUT**

Àrea de Sistemes d'Informació

Contingut

1	Introducció	4
2	Objecte	4
3	Abast del servei	5
3.1	Suport en la coordinació i seguiment del servei	5
3.1.1	Coordinació, planificació i seguiment	5
3.1.2	Elaboració i manteniment d'eines per la gestió del servei	6
3.1.3	Identificació de noves necessitats i recomanacions tecnològiques	6
3.1.4	Gestió i control de riscos	6
3.1.5	Documentació de processos i protocols	7
3.1.6	Formació	7
3.2	Suport en l'administració de sistemes	7
3.2.1	Administració i manteniment dels entorns de virtualització de servidors	7
3.2.2	Administració i manteniment d'escriptori virtual	7
3.2.3	Administració i manteniment dels entorns de servidors d'aplicacions	8
3.2.4	Administració i manteniment dels sistemes de backup	8
3.2.5	Monitorització i seguiment	8
3.2.6	Altres	8
3.3	Resolució d'incidències en l'àmbit de la informàtica d'usuari	9
3.3.1	Atenció telefònica d'incidències	9
3.3.2	Gestió i resolució d'incidències	9
3.4	Perfils professionals	9
4	Condicions d'execució	9
4.1	Responsable del contracte	9
4.2	Compromisos de l'ACJ i de l'empresa adjudicatària	9
4.2.1	Compromisos i facultats de l'ACJ	9
4.2.2	Compromisos de l'empresa adjudicatària	10
4.3	Marc temporal del servei	10
4.4	Acords mínims de nivell de servei	10
4.4.1	Descripció del servei	10
4.4.2	Nivells de prioritat	11
4.4.3	Franja horària d'execució dels serveis	12
4.4.4	Temps de resposta i resolució en horari laboral	13
4.4.5	Nivell de servei, verificació i compliment	13
4.5	Penalitats	15
4.6	Període de garantia	16
4.7	Condicions bàsiques d'execució	16
4.8	Equip humà	16
4.8.1	Subcontractació	17
4.9	Infraestructura necessària per a dur a terme el servei	17



4.10	Descripció de la metodologia a utilitzar	17
4.11	Mesures de qualitat en l'execució dels contractes	17
4.12	Requeriments de seguretat	17
4.13	Informes de control per a la gestió del servei.....	19
4.14	Productes finals objecte del contracte.....	19
4.15	Extinció del contracte	20
5	Oferta tècnica del proveïdor (Sobre B)	20
6	Annexos.....	24
	Annex – Protecció de dades de caràcter personal	24

1 Introducció

L'àrea de Sistemes d'Informació (en endavant ASI) de l'Agència Catalana de la Joventut (en endavant ACJ) és responsable dels serveis d'informació basats en els entorns de sistemes d'aplicacions i servidors.

L'ASI dona servei a la seu central de l'ACJ i a 20 albergs de gestió pròpia repartits pel territori. La seu central i la xarxa d'albergs estan connectats a través del NUS corporatiu gestionat per Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació (en endavant CTTI).

L'ASI gestiona els serveis desplegats sobre dos CPD's.

1. A la seu central, on disposa dels servidors i sistemes per donar servei de "lloc de treball" als aproximadament 150 usuaris de l'ACJ. Per tal de prestar el servei, l'àrea de Sistemes d'Informació gestiona, des del punt de vista organitzatiu com tècnic, una infraestructura basada en virtualització de servidors i d'escriptoris.
2. A instal·lacions proveïdes per CTTI, on disposa d'una plataforma en modalitat "hosting virtual" que serveix les aplicacions corporatives, tant públiques com privades. Aquest disposa de dos entorns, el productiu i el pre-productiu.

En el moment d'aquesta licitació, l'ASI i CTTI s'estan preparant per dur a terme, a mig termini, el procés de transició i integració de part dels sistemes de l'ACJ al model de gestió TIC del CTTI, el que suposarà que part dels serveis objecte d'aquesta contractació seran assumits i executats pels proveïdors corresponents dins del catàleg de serveis del CTTI a partir del moment de la seva transformació.

És per aquest motiu que l'àrea de Sistemes d'Informació exposa la necessitat de contractar el servei de suport en la coordinació, planificació i seguiment de les tasques i projectes en aquest àmbit, el suport tècnic en l'administració dels sistemes informàtics i la resolució d'incidències en l'àmbit de la informàtica d'usuari durant el període de preparació i transició al model de gestió TIC del CTTI.

2 Objecte

El present document té per objectiu l'exposició de les condicions tècniques requerides pel servei de consultoria i suport tecnològic en l'administració i gestió dels sistemes informàtics de l'ACJ gestionats per l'ASI.

Els serveis a contractar són aquells serveis professionals associats a l'execució de les tasques de suport en els següents àmbits relacionats amb els sistemes informàtics:

- Suport en la coordinació, planificació i seguiment de tasques i projectes en l'àmbit dels sistemes informàtics, orientat a garantir la continuïtat i qualitat del servei.
- Suport tècnic en l'administració dels diferents serveis en l'àmbit dels sistemes informàtics.
- Suport de nivell 1 en resolució d'incidències d'informàtica d'usuari.



El present plec estableix com a objectius mínims a desenvolupar per l'empresa adjudicatària:

- L'assessorament tecnològic en l'àmbit dels sistemes informàtics.
- Suport en l'elaboració, coordinació i manteniment, si s'escau, de les eines necessàries per a la gestió dels sistemes de l'ACJ (Pla d'actuacions, pla de sistemes, plans de contingència, etc...).
- Suport en la identificació de necessitats i/o millores en l'àmbit dels sistemes informàtics.
- Suport en l'administració, configuració, manteniment i explotació del sistema de virtualització de servidors.
- Suport en l'administració, configuració, manteniment i explotació del sistema de virtualització de escriptoris.
- Suport en la gestió dels diferents serveis en l'àmbit dels sistemes informàtics (connectivitat, emmagatzematge, escriptori remot, servidors web i d'aplicacions, base de dades, etc...).
- Backup remot gestionat i assegurat (amb Veeam Backup).
- Resolució d'incidències en l'àmbit dels sistemes informàtics.
- Resolució d'incidències en l'àmbit de la informàtica d'usuari.

3 Abast del servei

L'activitat d'aquest contracte consisteix en l'execució del servei de consultoria i suport tecnològic en l'administració i gestió dels sistemes informàtics. Contempla tant tasques de suport en la coordinació del servei, com el suport tècnic en l'administració de sistemes. Contempla també les tasques de resolució d'incidències en l'àmbit de la informàtica d'usuari.

El servei s'executa durant 12 mesos i està estimat en MIL VUIT-CENTES CINQUANTA-DUES (1.852) hores de treball de les quals aproximadament el 5% és atenció i resolució d'incidències d'usuari.

L'adjudicatari haurà d'interactuar amb altres serveis, principalment el servei de suport en l'administració de sistemes i el SAU de l'ACJ per tal de poder donar el servei requerit.

3.1 Suport en la coordinació i seguiment del servei

S'agrupen totes les tasques relacionades amb l'assessorament en la gestió del servei en l'àmbit dels sistemes informàtics.

3.1.1 Coordinació, planificació i seguiment

S'inclouen les activitats de control i seguiment centrades en la monitorització de l'estat del servei, la resolució de problemes i la comunicació de l'estat al responsable tècnic de l'ASI.



S'inclouen també els serveis de gestió i planificació de les actuacions, així com les tasques de definició de les línies estratègiques d'actuació en les que se centrarà el pla pels diferents projectes. Identificar i prioritzar actuacions concretes formalitzades en projectes i els seus vincles.

Aquestes activitats han de permetre corregir desviacions i detectar problemes fins i tot abans que aquests es presentin. Es realitzen mitjançant captura permanent d'informació de l'estat dels projectes i la comparació de l'estat real amb el planificat, analitzant els indicadors de desviacions actuals o previstes.

S'inclouen les activitats de coordinació i seguiment de les incidències derivades dels sistemes informàtics. Aquestes activitats han de permetre establir prioritats i graus de criticitat en les tasques a realitzar.

També, el seguiment i coordinació de l'estat de les incidències i peticions assignades a altres equips o bé escalades a grups externs, vetllant per la qualitat i continuïtat del servei.

Per últim, s'inclouen les tasques d'emissió de missatges de notificació als usuaris que se sol·liciti des de les diferents àrees d'informàtica, com per exemple notificació d'aturades planificades, de canvis en producció, confirmació de resolució d'incidències i similars.

3.1.2 Elaboració i manteniment d'eines per la gestió del servei

S'inclouen activitats de suport en la definició i estructuració d'eines necessàries per a la gestió del sistemes informàtics:

- Suport en la definició i manteniment de la CMDB (Configuration Management Database)
- Suport en la definició i manteniment dels KPI's, (Key Performance Indicators)
- Suport en la definició i manteniment de les SLA's (Service Level Agreement)
- Suport en la definició dels diferent plans d'actuació (pla de sistemes, plans de contingència, disaster recovery, etc...)

3.1.3 Identificació de noves necessitats i recomanacions tecnològiques

S'inclouen les activitats de recollida de necessitats centrades en l'elaboració d'un pla d'execució classificat per nivells de prioritat.

S'inclouen les activitats d'assessoria tecnològica orientada a la millora de la qualitat dels sistemes informàtics.

S'inclouen les activitats de suport tecnològic al personal de l'ASI.

3.1.4 Gestió i control de riscos

Decidir com abordar i planificar les activitats de gestió de riscos dels serveis informàtics determinant quins riscos podrien afectar greument i documentant les seves característiques.

S'inclouen les activitats de suport en el desenvolupament dels procediments i tècniques per a millorar les oportunitats i reduir les amenaces.

3.1.5 Documentació de processos i protocols

S'inclouen les tasques de suport en la recollida, la identificació i documentació dels processos i/o protocols necessaris per a la gestió dels sistemes informàtics.

S'inclouen les activitats de gestió de la qualitat de la documentació generada.

3.1.6 Formació

S'inclouen tasques de formació i capacitació pel personal de l'ASI, que són els responsables dels sistemes i comunicacions, respecte a les accions a realitzar i els processos implantats

3.2 Suport en l'administració de sistemes

Agrupa les activitats d'administració dels entorns tecnològics, incloent les tasques relacionades amb la resolució d'incidències dintre de l'àmbit establert a continuació. També queden incloses les activitats de noves instal·lacions i canvis de versió.

3.2.1 Administració i manteniment dels entorns de virtualització de servidors

S'inclouen tasques de suport en l'administració i manteniment dels CPD de l'ACJ. Aquests es caracteritzen per ser una infraestructura de servidors físics on es desplega un entorn de servidors virtuals.

A continuació es relacionen les tecnologies principals implicades en aquest servei:

- DellEMC PowerEdge (servidors físics).
- VmWare.
- Sistema operatiu RedHat.
- Sistema operatiu CentOS.
- Sistema operatiu Windows.

En el moment de redacció d'aquests plecs tècnics, els servidors físics emprats són servidors HP Proliant. Hi ha la possibilitat que, en el moment de l'inici del servei, aquesta infraestructura hagi estat substituïda, total o parcialment, en el marc d'un projecte d'actualització i migració que s'està duent a terme paral·lelament. Arribat el moment, el licitador haurà d'entendre que s'haurà de fer càrrec del suport en l'administració i manteniment de la nova infraestructura.

3.2.2 Administració i manteniment d'escriptori virtual

S'inclouen tasques de suport en l'administració i manteniment dels llocs de treball virtuals que l'àrea de Sistemes d'Informació proveeix als treballadors de l'ACJ.

A continuació es relacionen les tecnologies principals implicades en aquest servei:

- Citrix
- Gestió de domini
- Sistema d'emmagatzematge i compartició de fitxers
- Windows Server

3.2.3 Administració i manteniment dels entorns de servidors d'aplicacions

S'inclouen tasques de suport en l'administració i manteniment dels entorns d'execució d'aplicacions de l'ACJ.

L'ASI proveeix de dos entorns d'execució. Un pre-productiu on els usuaris interns fan les comprovacions i proves corresponents i un entorn productiu on s'executa el servei o aplicació. A continuació es relacionen les tecnologies principals implicades en aquest servei:

- Apache web server
- Apache Tomcat
- Oracle
- PHP
- Mysql
- PostgreSQL

3.2.4 Administració i manteniment dels sistemes de backup

S'inclou el backup remot i gestionat (SureBackup o equivalent). L'eina emprada per aquestes tasques és:

Veeam Backup

3.2.5 Monitorització i seguiment

S'inclouen tasques de suport en la monitorització i seguiment dels diferents elements que formen part dels sistemes d'informació. Les eines principals emprades per aquestes tasques són:

- Netcrunch Monitoring

3.2.6 Altres

S'inclouen tasques de suport en l'administració i manteniment d'altres sistemes, com:

- DataDomain i Synology.
- Polítiques de seguretat.
- Sistemes d'emmagatzematge.

- Xarxa LAN i VPN.

3.3 Resolució d'incidències en l'àmbit de la informàtica d'usuari

Agrupa les activitats de gestió i resolució d'incidències dins de l'àmbit de la informàtica d'usuari.

3.3.1 Atenció telefònica d'incidències

S'inclouen tasques de recull i atenció telefònica d'incidències relacionades amb la informàtica d'usuari. El telèfon d'atenció ha de ser proporcionat pel licitador i estar operatiu entre les 8:00 hores fins les 18:00 hores de dilluns a divendres. La numeració proporcionada ha de ser única per a l'ACJ i amb locucions personalitzades. També ha de possibilitar la gravació de les trucades.

3.3.2 Gestió i resolució d'incidències

S'inclouen les tasques de gestió i resolució d'incidències en l'àmbit de la informàtica d'usuari rebudes per qualsevol dels canals establerts per l'ASI (programari, correu electrònic i telèfon d'atenció)

3.4 Perfils professionals

Es considera que com a mínim, el desenvolupament d'aquestes activitats comporten una dedicació a desglossar en els següents perfils professionals:

- Manager de processos de gestió.
- Tècnic especialista en sistemes i comunicació.
- Administrador de sistemes Unix/Linux i Windows.
- Tècnics d'informàtica d'usuari.

4 Condicions d'execució

4.1 Responsable del contracte

L'ASI s'encarregarà del seguiment i la coordinació dels treballs a realitzar.

El director de l'àrea de Sistemes d'Informació és el responsable del contracte i intervindrà directament davant l'empresa adjudicatària, si s'escau, en relació amb qualsevol circumstància que pugui produir-se en el curs dels treballs a realitzar, sens perjudici de possibles delegacions en les tasques de seguiment del projecte.

4.2 Compromisos de l'ACJ i de l'empresa adjudicatària

4.2.1 Compromisos i facultats de l'ACJ

L'ACJ es compromet a:

- Facilitar la informació necessària pel compliment de l'objecte del contracte.

- Facilitar l'accés als sistemes i servidors objectes del servei.

L'ACJ té les facultats següents:

- Un cop adjudicat el contracte i abans de l'inici del servei, el personal designat per l'ACJ podrà entrevistar als diferents perfils presentats per l'adjudicatari, amb l'objectiu de verificar la idoneïtat d'aquests.
- Durant l'execució del contracte, l'ACJ podrà sol·licitar el canvi de qualsevol dels recursos de l'equip presentat, si es verifica que no s'ajusta al perfil necessari segons els requisits establerts en aquest plec tècnic. L'acumulació de canvis de perfils podrà donar lloc a la resolució del contracte.

4.2.2 Compromisos de l'empresa adjudicatària

Les obligacions del contractista són totes aquelles derivades del compliment de l'objecte del contracte. Per al bon compliment de l'objectiu, es requereix complir amb tots els terminis d'execució i lliurament marcats, així com complir amb totes les especificacions tècniques i requeriments marcats als diferents punts d'aquest document.

4.3 Marc temporal del servei

El servei haurà de cobrir les necessitats d'administració i gestió dels sistemes informàtics de l'ACJ durant tot l'any 2025 o el que quedi del mateix si el servei es formalitza en data posterior a l'1 de gener. Serà prorrogable per dotze mesos addicionals. S'inicia en data 1 de gener de 2025 o l'endemà de la signatura del contracte si aquesta és posterior.

4.4 Acords mínims de nivell de servei

A continuació es detalla les característiques principals de l'acord sobre el nivell de servei d'aquelles tasques derivades del suport en l'administració dels sistemes.

Les activitats derivades del suport en la coordinació i seguiment del servei queden excloses d'aquest acord i es mesuraran segons el seu grau d'avenç en la planificació global del servei.

4.4.1 Descripció del servei

L'ASI, a través del seu tècnic Responsable de Sistemes, és l'encarregada de l'assignació, la supervisió, el seguiment i la comprovació del compliment tant funcional com tècnic de les tasques assignades a l'empresa adjudicatària.

4.4.1.1 Qui té accés al servei

Els interlocutors vàlids amb els corresponents tècnics designats per l'empresa adjudicatària seran els tècnics designats pel director de l'ASI.

El Responsable de Sistemes de l'ASI serà l'encarregat d'assignar, tant les incidències notificades com les tasques planificades, als tècnics de l'empresa adjudicatària per la seva resolució. També serà l'encarregat de realitzar el seguiment i vetllar pel compliment del servei tant a nivell funcional com tècnic.



El responsable de l'ASI haurà d'autoritzar l'accés al servei dels tècnics de tercers que necessitin interactuar amb els tècnics de l'empresa adjudicatària en l'àmbit d'una petició o projecte.

L'empresa adjudicatària podrà auto-induir-se una tasca o incidència, si aquesta deriva d'una petició prèviament registrada, sempre i quan sigui immediatament notificada al Responsable de Sistemes de l'ASI.

4.4.1.2 Canals de comunicació

Entre usuari i el SAU de l'ASI

El canal de comunicació amb el servei corresponent serà mitjançant el registre d'una petició o incidència a través de l'aplicació informàtica del sistema d'atenció a l'usuari (en endavant SAU) de l'ACJ.

Les incidències o peticions, també podran notificar-se a través del correu electrònic o mitjançant el telèfon habilitat pel licitador per aquest servei, en aquests casos la incidència o petició haurà de ser registrada igualment, i amb la major brevetat possible, en l'aplicació informàtica del SAU.

Excepcionalment, en situacions crítiques, també es podran atendre peticions o incidències mitjançant comunicació verbal sempre i quan aquesta quedi registrada a l'aplicació informàtica del SAU en el temps més immediat possible.

Entre els tècnics de l'ASI i l'empresa adjudicatària

Un cop registrada la incidència o petició, els tècnics de l'empresa adjudicatària rebran l'encàrrec a través d'un correu electrònic generat automàticament pel programari SAU amb els detalls de les tasques a realitzar.

Les sol·licituds d'informació, aclariments i instruccions addicionals durant l'execució del servei es realitzarà a través de qualsevol mitjà que es consideri oportú, preferiblement a través de correu electrònic.

4.4.2 Nivells de prioritat

El nivell de prioritat a aplicar a qualsevol petició o incidència registrada, s'estableix en base als següents conceptes.

- Nivell d'impacte: Fa referència al número de serveis/usuaris/elements afectats. Es consideren els següents nivells:
 1. Afecta a tota l'organització o a tots els serveis públics oferts per l'ACJ.
 2. Afecta a una àrea sencera, a tot el personal d'un alberg o a més d'un servei públic.
 3. Afecta a un grup de persones o a un únic servei públic.
 4. Afecta a una persona.
- Nivell d'urgència: Fa referència al grau d'afectació als processos de negoci i com de crítics son aquests dins de l'organització. Es consideren els següents nivells:

1. Bloqueig crític de negoci.
2. Bloqueig no crític / retard crític.
3. Retard no crític.
4. Molèstia.

La combinació d'aquests dos conceptes estableix el nivell de prioritat per defecte, tal i com es veu en la següent taula resum:

		URGENCIA			
IMPACTE		1	2	3	4
	1	Molt Urgent	Urgent	Normal	Normal
	2	Urgent	Normal	Normal	Baixa
	3	Normal	Normal	Baixa	Molt Baixa
	4	Normal	Baixa	Molt Baixa	Molt Baixa

El valor de prioritat establert inicialment podrà ser revisat i modificat segons els criteris que el Responsable de Sistemes de l'ASI cregui convenient aplicar.

4.4.3 Franja horària d'execució dels serveis

El servei s'executarà principalment en horari laboral de l'ACJ entre les 8:00h del matí i les 19:00 hores de la tarda. Excepte les tasques que per la seva pròpia natura requereixin d'atenció especial, ja sigui per la necessitat que es realitzin sense usuaris o perquè l'impacte al negoci faci que es consideri necessari, com per exemple:

- Execució de canvis de configuració, noves instal·lacions, actualització de versions, pegats de seguretat de sistemes, etc, que, per tall de servei, sigui recomanable fer-ho en hores de baixa activitat laboral. Aquestes actuacions s'executaran en finestres d'actuació pactades per ambdues parts i amb mínim de 48 hores d'antelació.
- Resolució d'incidències crítiques que suposin bloqueig de negoci i que no sigui possible esperar a la següent finestra laboral per resoldre la situació.

4.4.3.1 Comptabilització d'hores d'execució fora d'horari laboral

Les hores consumides fora de l'horari laboral establert es comptabilitzaran a efectes d'execució de contracte de la següent forma:

- El temps consumit per maniobres pactades es multiplicarà per 1,5 com a factor de correcció.
- El temps consumit per resolució d'incidències crítiques es multiplicarà per 1,5 com a factor de correcció.



4.4.4 Temps de resposta i resolució en horari laboral

4.4.4.1 Temps de resposta

Es defineix com a “temps de resposta” el temps màxim expressat en hores que poden transcórrer des de que es notifica una petició o incidència, fins que l’empresa adjudicatària es fa càrrec de la seva resolució, derivació o rebuig.

El temps de resposta serà el fixat segons la prioritat establerta a la petició o incidència. Es mesurarà en hores laborables si aquesta ha estat rebuda pel servei corresponent dintre de l’horari laboral.

4.4.4.2 Temps de resolució

Es defineix com a “temps de resolució” el temps màxim expressat en hores laborables que poden transcórrer des de que la petició o incidència és acceptada per l’empresa adjudicatària fins a la seva resolució o tancament.

Per a la verificació del compliment del nivell de servei, el temps de resposta exclourà necessàriament els temps intermedis de resolució imputables a:

- Equips diferents als de l’empresa adjudicatària.
- Casos en els que l’empresa adjudicatària no sigui la responsable directe de l’aplicació de les tasques, operacions i/o processos corresponents.
- La provisió dels serveis necessaris.

4.4.5 Nivell de servei, verificació i compliment

4.4.5.1 Determinació dels nivells de servei

La determinació dels nivells de servei s’establirà mitjançant l’ús de mètriques numèricament mesurables referents a:

- Compliment en el temps de resposta.
- Compliment en el temps de resolució.

En base a aquestes mètriques i al nivell de prioritat de les tasques establert es tendirà al següent nivell de servei:

	TEMPS DE RESPOSTA	TEMPS DE RESOLUCIÓ
MOLT URGENT	1 h	3 h
URGENT	2 h	6 h
NORMAL	4 h	8 h
BAIXA	8 h	16 h
MOLT BAIXA	8 h	16 h

4.4.5.2 Indicadors del nivell de servei

Per tal d'avaluar el nivell de servei s'utilitzarà el següent indicador:

<i>Indicador</i>	<i>Valor</i>	<i>Descripció</i>
Incidències resoltes dins del nivell de servei	90%	Nivell d'incidents que han estat resolts i validats, dins del nivell de servei.
Canvis planificats resolts dins del nivell de servei	70%	Nivell de canvis que han estat resolts i validats, dins del nivell de servei.

4.4.5.3 Responsabilitat en la mesura i reporting del compliment del nivell de servei

La mesura del compliment del nivell de servei podrà ser realitzada tant per l'ASI de l'ACJ com per l'empresa adjudicatària.

Si l'ASI ho sol·licita, es generarà un informe de compliment amb una periodicitat mensual (mes vençut).

Aquest informe inclourà la següent informació:

- Hores computades per tècnic en la prestació dels servei.
- Nivell de compliment del servei per als incidents
- Nivell de compliment del servei per als canvis

4.4.5.4 Càlcul dels nivell de servei

Indicador: Incidències resoltes dins del nivell de servei.

- Mètode de càlcul
 - Es realitzarà una valoració en un període de mes natural.
 - Es computa el temps de resolució com el transcorregut des de l'obertura de la incidència fins la seva resolució.
 - L'indicador serà el percentatge d'incidències tancades dins del nivell de servei en el període estipulat, del total d'incidències tancades en el mateix període. Es comptabilitzarà només aquelles incidències assignades a l'adjudicatari.
- Exclusions:
 - Només es comptabilitzarà les incidències assignades correctament a l'empresa adjudicatària, l'abast de les quals estigui dintre de l'objecte del servei definit en aquest document.
 - S'eliminaran dels càlculs els temps d'assignació a altres equips o responsables.

- No es comptabilitzaran les incidències assignades a l'adjudicatari que tinguin un nivell de servei retallat o superat degut a la gestió d'altres equips o proveïdors.

Indicador: Indisponibilitat dels sistemes derivat d'un canvi planificat.

- Mètode de càlcul
 - Es realitzarà una valoració en un període de mes natural.
 - Només es tindran en compte els retards en les entregues atribuïbles a causes derivades de la incorrecta actuació de l'empresa adjudicatària.
- Exclusions:
 - Queden excloses les indisponibilitats que no siguin responsabilitat de l'adjudicatari derivades de:
 - Errors de dades.
 - Errors funcionals.
 - Errors en codificació.
 - Manteniments planificats o urgents.
 - Causes de força major (avaries, etc...).
 - Errades humanes d'altres proveïdors.

4.5 Penalitats

El contracte s'executarà segons els compromisos adquirits per l'empresa adjudicatària en la seva oferta i les clàusules administratives i tècniques que regeixen el present contracte.

L'Empresa adjudicatària serà la responsable de la qualitat tècnica dels treballs que desenvolupi i de les prestacions i serveis realitzats, així com de les conseqüències que se'n derivin per a l'ACJ o per tercers de les omissions, errors, mètodes inadequats o conclusions incorrectes en l'execució del contracte.

L'execució del contracte es desenvoluparà sota la supervisió, inspecció i control de l'ACJ, que podrà dictar les instruccions precises pel compliment del convingut. Qualsevol incompliment en un indicador degudament mesurat i documentat podrà donar lloc a iniciar el procediment per a aplicar una penalitat.

Als incompliments en què incorri l'empresa adjudicatària durant la prestació del servei, se'ls aplicaran les penalitats corresponents que es detallen a continuació:

- Si algun dels indicadors establerts en l'acord de nivell de servei per el període proposat, presenta nivells de valoració a nivell d'incompliment, l'ACJ es reserva el dret a aplicar una penalització del 5% del total mensual del valor del contracte.

En cas d'obrir-se una no conformitat, l'ACJ enviarà còpia d'aquesta a l'empresa adjudicatària, donant-li tràmit d'audiència i concedint un termini de 15 dies naturals perquè



pugui formular al·legacions i presentar els documents i justificacions que estimi oportuns abans de dictar la resolució que correspongui.

L'acumulació d'incompliments podrà donar lloc a la resolució del contracte.

4.6 Període de garantia

S'estableix un període de garantia de 6 mesos a comptar des de la finalització del servei. Durant aquest període, l'adjudicatari es compromet a resoldre satisfactòriament totes aquelles incidències o defectes detectats en les actuacions desenvolupades al sistema d'informació que li siguin imputables tant per acció com per omissió.

4.7 Condicions bàsiques d'execució

Les condicions d'execució específiques o particulars que s'estableixen per l'execució d'aquest servei són:

- La prestació del servei es realitzarà d'acord amb les directrius tècniques i funcionals que marqui l'àrea de Sistemes d'Informació de l'Agència Catalana de la Joventut. Aquesta podrà designar un supervisor del servei amb la finalitat de fer el seguiment de l'execució del servei i l'aportació dels recursos previstos.
- Des de la direcció de l'àrea de Sistemes d'Informació s'establirà el calendari, punts d'actuació i les mesures de coordinació operativa, així com el contingut de les actuacions.
- L'adjudicatari designarà un coordinador per tal d'organitzar els recursos assignats, interpretar, col·laborar i fer complir les directrius de la direcció de l'àrea de Sistemes d'Informació.
- Per a cada intervenció de caràcter tècnic, es requerirà a l'adjudicatari l'aportació de la documentació generada amb l'estat de les tasques realitzades així com la proposta de canvis o actuacions necessàries per a la millora, en el format que es determini.
- El seguiment dels recursos utilitzats es quantificarà de forma mensual entre la direcció de l'àrea de Sistemes d'Informació o, en el seu defecte, el supervisor designat, i el coordinador aportat per l'adjudicatari.
- L'àrea de Sistemes d'Informació efectuarà el seguiment i el control de la prestació dels serveis efectuada mitjançant els mecanismes i indicadors que consideri oportú. A aquests efectes l'empresa haurà d'aportar la informació d'acord amb les especificacions i els terminis que acordi l'àrea de Sistemes d'Informació de l'Agència Catalana de la Joventut.

4.8 Equip humà

L'empresa adjudicatària es fa càrrec de la gestió i contractació del personal que realitzi aquest servei. Aquest personal en cap moment ostentarà una relació laboral ni cap mena de vincle amb l'Agència Catalana de la Joventut.



En tot cas, l'empresa adjudicatària estarà obligada a fer-se càrrec i complir sota la seva exclusiva responsabilitat les disposicions vigents en matèria de relacions laborals, seguretat social, prevenció de riscos laborals, i seguretat i salut laboral, així com qualsevol altra de caràcter particular o general que li siguin aplicables.

El personal contractat per l'empresa adjudicatària per a la realització d'aquest servei ha de reunir la formació i capacitat necessàries per al desenvolupament de l'objecte del contracte, d'acord amb els perfils professionals requerits.

Cal tenir en compte que, donada la situació de transicionalitat del servei cap al model de gestió del CTTI, l'equip proposat per part de l'empresa adjudicatària haurà de ser fix durant la durada el contracte i per tant, la seva composició no podrà variar sense motiu de força major.

4.8.1 Subcontractació

Per l'execució d'aquest servei no es permet cap tipus de subcontractació

4.9 Infraestructura necessària per a dur a terme el servei

L'execució del servei es realitzarà principalment de forma remota, l'adjudicatari aportarà les infraestructures informàtiques, els espais, les llicències de desenvolupament i qualsevol altre component o mitjà tècnic necessari per a la realització dels treballs.

En tot cas, l'ACJ es reserva el dret de sol·licitar l'execució total o parcial del servei de forma presencial si es presenta alguna raó justificada.

4.10 Descripció de la metodologia a utilitzar

L'adjudicatari haurà de proposar i desenvolupar detalladament la metodologia a utilitzar durant l'execució del servei.

4.11 Mesures de qualitat en l'execució dels contractes

Per aquelles accions a realitzar derivades dels serveis definits en el suport en l'administració dels sistemes, l'acord de nivell de servei establert en aquest document, serà l'indicador principal de la qualitat del mateix.

Per a la resta de serveis, l'adjudicatari haurà de definir el pla de qualitat que consideri necessari per garantir la qualitat en el servei.

4.12 Requeriments de seguretat

L'adjudicatari es compromet a adoptar les mesures tècniques i de seguretat, tant genèriques com específiques, que es relacionen:

Prescripcions genèriques:

- No subministrar ni comunicar a tercers la informació que no sigui pública o notòria, obtinguda amb motiu de l'execució del contracte. S'entendrà per subministrament,



qualsevol revelació d'informació, encara que sigui per negligència, que permeti a tercers conèixer totalment o parcial, aquesta informació.

- No utilitzar la informació i la documentació obtinguda per a finalitats diferents a la de l'execució del contracte.
- Exigir el secret professional a tots els que intervinguin en qualsevol fase del tractament. Aquesta obligació subsistirà fins i tot després de finalitzar les relacions amb l'Agència Catalana de la Joventut.
- Guardar la màxima reserva i no divulgar, ni utilitzar directament, o mitjançant terceres persones físiques o jurídiques, les dades, els documents, les metodologies, les claus, la documentació generada, els fonts i la resta d'informació a la qual tinguin accés per raó de les seves funcions durant la seva relació amb els sistemes d'informació de l'Agència Catalana de la Joventut.
- Complir les mesures de seguretat que corresponguin d'acord amb els mandats de la legislació vigent.
- Informar a l'Agència Catalana de la Joventut immediatament després de que s'hagi pogut produir qualsevol incidència que pugui posar o hagi posat en perill, la informació de què disposa.

Prescripcions específiques:

- Serà competència de l'adjudicatari gestionar l'atribució i l'assignació de codis i de contrasenyes que se'ls atorgui. Els codis d'identificació i les contrasenyes assignades són personals i intransferibles i l'adjudicatari és l'únic responsable de les conseqüències que se'n puguin derivar del mal ús, la divulgació o la seva pèrdua.
- Tota la informació objecte d'aquest contracte, continguda a la xarxa informàtica o en altres mitjans de manera estàtica o circulant, és d'ús exclusiu de l'Agència Catalana de la Joventut i té el caràcter de confidencial.
- L'adjudicatari està obligat a fer servir el sistema i les seves dades sense incórrer en activitats que puguin ser considerades il·lícites, il·legals, que infringeixin els drets de l'Agència Catalana de la Joventut, o que puguin atemptar contra la moral o les normes de les xarxes telemàtiques.
- Està estrictament prohibit l'ús de programes informàtics sense la llicència corresponent, com també l'ús, la reproducció, la cessió, la transformació o la comunicació pública de qualsevol tipus d'obra o invenció protegida per la propietat intel·lectual o industrial.
- En cas d'executar les activitats objecte del contracte a les oficines de l'adjudicatari:
 - Únicament el responsable de l'empresa adjudicatària podrà autoritzar la sortida de suports informàtics que continguin dades de caràcter personal fora dels seus locals i només els podrà enviar a l'ACJ. Prendrà, a més a més, les mesures de seguretat necessàries per garantir que aquests suports

arribin correctament a la persona designada per l'ACJ per ser el receptor d'aquesta informació.

- Per raons de seguretat no es podran fer còpies de les dades que s'estiguin tractant, fora que sigui per obtenir la còpia de seguretat o quan s'hagi d'enviar periòdicament a l'ACJ a través de suports o de les telecomunicacions. En aquests casos, es prendran mesures per garantir la inviolabilitat de la informació.
- L'adjudicatari durà un registre d'entrada i de sortida de suports d'acord amb els mandats de la legislació vigent en matèria de protecció de dades.
- L'adjudicatari ha d'informar a l'ACJ, immediatament després que s'hagi pogut produir, qualsevol incidència que pugui posar o hagi posat en perill la informació que gestiona.

És responsabilitat de l'adjudicatari donar a conèixer aquestes mesures entre el seu personal i les haurà conèixer, acceptar i respectar tothom que participi en les activitats objecte del plec.

Les violacions de la informació classificada s'hauran de registrar i es podran emprendre les accions apropiades. Aquestes accions podrien portar a procediments disciplinaris o judicials de les persones implicades.

L'adjudicatari haurà de respondre, davant de l'ACJ, per incompliment de les obligacions assumides i s'obligarà a complir les decisions que l'ACJ pugui prendre al respecte, independentment de les responsabilitats per danys i perjudicis que se'n derivin.

4.13 Informes de control per a la gestió del servei

Caldrà que l'adjudicatari lliuri, després d'un avenç significatiu, un informe en el format que es defineixi i amb els continguts següents:

- Planificació de treballs, amb el grau d'avenç de les activitats.
- Informe de gestió i control de canvis.
- Informe de control de riscos.
- Informe de seguiment.
- Actes de reunions.
- Actes d'aprovació.

4.14 Productes finals objecte del contracte

En general es consideren com a productes resultants del servei tota la documentació generada durant les activitats pròpies objecte d'aquest contracte que seran requerits a l'adjudicatari en el format que es determini.



4.15 Extinció del contracte

L'adjudicatari retornarà a l'Agència els manuals, els estudis, els informes, les anàlisis i els altres productes en bon estat de conservació, quan finalitzi el contracte, i es comprometrà a no quedar-se'n cap còpia.

Un cop finalitzat el servei, durant el període establert de garantia, l'empresa adjudicatària es compromet, si escau, a col·laborar en el traspàs del servei a un nou proveïdor entrant sense cost addicional per l'ACJ.

El pla de traspàs proposat és el següent:

- 15 dies d'execució dels serveis conjuntament amb el proveïdor entrant.
- 15 dies de suport addicionals al proveïdor entrant.

Durant la resta del període de garantia, el licitador es compromet a resoldre possibles dubtes relacionats amb la seva gestió.

5 Oferta tècnica del proveïdor (Sobre B)

Les propostes presentades pels licitadors hauran de desenvolupar cadascuna de les seccions exposades a continuació, seguint l'ordre especificat i d'acord amb els requisits detallats en el present plec de prescripcions tècniques.

Qualsevol altra informació que es consideri rellevant, podrà adjuntar-se a la proposta en forma d'annex a la mateixa.

La proposta es presentarà en format PDF i haurà d'incloure un índex de continguts per facilitar l'accés a les seccions proposades.

1. Resum executiu

Ha de contenir un breu resum de la proposta del proveïdor quant a l'enfocament del projecte, recollint les principals característiques i fets més rellevants de la seva proposta, aquells que, a criteri del licitador, converteixin a la seva oferta en la més atractiva o adequada per a les necessitats de l'àrea de Sistemes d'Informació.

2. Qualificacions i Referències

Breu presentació de la companyia licitadora, dels seus coneixements, experiència, punts forts (destacant aquells que, en el marc d'aquest projecte, i sota el seu criteri, el diferenciïn dels seus possibles competidors). A més a més, es relacionaran les principals referències del licitador que estiguin directament relacionades amb l'abast d'aquest projecte. Per a cada referència, s'ha de proporcionar una breu descripció del treball realitzat, la seva durada, l'esforç dedicat, els resultats obtinguts i les principals lliçons apreses. Aquest apartat és purament informatiu i no serà objecte de valoració.

3. Solució Tècnica

En aquest apartat s'ha de presentar el servei que respongui als requeriments obligatoris demandats, així com els requeriments de millora que el licitador hagi decidit oferir. Qualsevol altra informació que li sembli rellevant, s'inclourà en l'apartat "Altres".

i. Descripció del servei ofert

En aquesta secció, es descriurà detalladament el plantejament del servei ofert per a cobrir els requisits mínims proposats. S'haurà de descriure com serà l'execució del servei i les eines emprades, si escau. En aquest secció també es presentaran les millores sobre el servei que el licitador consideri.

ii. Model de gestió i relació del servei

En aquest capítol es descriurà, de forma breu i concisa, el model de relació que s'establirà entre el licitador i l'àrea de Sistemes d'Informació de l'ACJ per a la gestió i seguiment del servei. En concret, es valorarà el grau d'adequació del model de relació proposat (comitès proposats, perfils participants, mecanismes de control, etc.) al servei que es vol contractar.

iii. Metodologia de treball

En aquesta secció es descriurà de forma detallada, la metodologia de treball que el licitador proposi utilitzar per a l'execució del servei. Caldrà exemplificar l'aplicació de la metodologia proposada al servei, especificant els perfils implicats en cadascuna de les feses o etapes. Es valoraran especialment metodologies simples però completes, fàcils de seguir i aplicar, i amb èxit provat en experiències similars. En concret, es valorarà el grau d'adequació de la metodologia de treball proposada al servei que es vol contractar.

iv. Recursos humans destinats a l'execució del servei

En aquest apartat es descriurà l'equip de treball proposat, amb els rols definits pel licitador, i les seves dedicacions durant el servei. Es valorarà la idoneïtat de l'equip proposat i també el dimensionament d'aquest.

És important remarcar que en aquest punt no es valorarà qualitativament els perfils proposats, només es valorarà la tipologia de perfil i la quantitat de recursos proposats per cada perfil definit. Per tant, **NO S'HAURÀ** d'adjuntar CV (ni coneixements, ni titulacions, ni certificats, ni experiència) dels perfils proposats ja que **aquesta és valora de forma objectiva al sobre C**. D'acord amb el plec de clàusules administratives, l'aportació de documentació al sobre B valorable al sobre C comporta l'exclusió de l'oferta.

En concret es pot valorar :

- El grau d'adequació dels perfils professionals de l'equip que inclogui cada oferta (consultors sènior, consultors júnior, programadors, etc.), al servei que es vol contractar.
- El grau d'adequació del dimensionament de l'equip que inclogui cada oferta, d'acord a la dedicació prevista per perfil ofert i amb la planificació del servei.

La claredat d'aquest apartat es valorarà de forma molt especial.

v. Recursos físics (datacenter) destinat a l'execució del servei

En aquest apartat es descriurà el datacenter proposat per a dur a terme el backup gestionat i securitzat. Es valorarà la idoneïtat de les característiques del mateix.

En concret, es poden valorar els següents serveis:

- Sistemes de comunicació xifrades i securitzades.
- Accés telefònic al personal tècnic 24x7.
- Accés remot a la consola o als servidors.
- Sincronització diària de còpies.
- Monitoratge i verificació 24x7 de les còpies.
- Assistència per a la còpia i recuperació.
- Proves de recuperació periòdiques amb Veeam Surebackup.
- Garantia de suficient ample de banda.
- Informes de rendiment.
- Sistema de comunicació encriptada i entorn aïllat.

També es podran valorar les següents característiques:

- La distància al datacenter per a poder disposar ràpidament de còpies locals en cas de necessitat.
- Que sigui un centre de dades neutral i dinàmic, que ofereixi enllaç global mitjançant els principals operadors, a través de connexió física i radioenllaços.
- Seguretat i control per a l'accés de personal no autoritzat.
- Redundància dels circuits elèctrics i Seguretat en la protecció del cablejat.
- Protecció mitjançant SAI redundat i Generador extern d'emergència.
- Redundàncies de comunicacions d'operador i monitoratge 24x7.



- Neteja i organització amb canalitzacions ben estructurades.
- Distribució de passadissos freds, mantenint una temperatura adequada.

Així com també totes aquelles altres millores en seguretat, rendiment i altres àmbits que contribueixin a consolidar i enfortir la solidesa i l'eficiència del sistema.

La claredat d'aquest apartat es valorarà de forma molt especial.

vi. Acord de nivell de servei

En aquest apartat, es presentarà l'acord de nivell de servei ofert pel licitador, que haurà de cobrir les necessitats mínimes proposades. Es destacarà clarament les millores respecte a l'acord mínim de nivell de servei que el licitador consideri.

4. Annexos addicionals

El proveïdor podrà afegir els annexos que consideri oportú, sempre que guardin relació amb el projecte i aportin algun valor a la seva proposta.

6 Annexos

Annex – Protecció de dades de caràcter personal

Seguretat i protecció de dades

L'empresa contractista del servei es compromet a complir els requeriments de seguretat i continuïtat aplicables a l'objecte del contracte especificats a:

- La normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
- Quan sigui d'aplicació dins l'àmbit del servei, la Llei 11/2007, d'accés electrònic dels ciutadans al serveis públics i el Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, per la qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració electrònica.
- Altra legislació sectorial que en matèria de seguretat pugui ser d'aplicació.
- La Política de Seguretat de la Generalitat de Catalunya, les guies i normes publicades pel Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació (CTTI), especificades a l'annex d'aquest plec de prescripcions tècniques i les directives tecnològiques i de seguretat que durant la prestació del servei puguin ser marcades per l'ACJ.

Qualsevol excepció a la normativa d'aplicació haurà de ser autoritzada expressament per la unitat gestora del contracte de l'ACJ.

Un mes després de l'adjudicació del servei, l'empresa contractista haurà de tenir a disposició de l'ACJ un informe de grau de compliment respecte de la normativa i estàndards aplicables i un pla d'adequació de 4 mesos com a màxim per assolir el seu compliment a la unitat gestora del contracte de l'ACJ, qui en farà el seguiment. L'empresa contractista mantindrà i controlarà l'aplicació efectiva d'aquells durant el període de vigència del contracte.

En cas d'emissió de nova normativa durant la prestació del servei que pugui ser d'aplicació, l'empresa contractista posarà en marxa tots aquells controls que afectin a temes de gestió o configuració i que no requereixin noves inversions quatre mesos després de la publicació. En cas que l'impacte d'implantació representi nova inversió, es pactaran amb el client possibles plans d'implantació.

Formació al personal de l'empresa contractista

L'empresa contractista es compromet a donar a conèixer al personal partícip en la prestació dels serveis aquests requeriments de seguretat, així com a formar-lo en les obligacions que es deriva de la legislació de protecció de dades i de les normatives, guies i procediments de seguretat aplicables.

Confidencialitat i publicitat del servei

L'empresa contractista està obligada a guardar secret respecte a les dades o informació prèvia que, no essent públics o notoris, estiguin relacionats amb l'objecte del contracte.

Tot el personal que participi en la prestació del servei haurà de signar la carta d'acceptació d'obligacions en matèria de seguretat en el moment d'incorporació de la persona a



l'execució del servei. L'empresa contractista vetllarà per la conservació i custòdia d'aquestes, tot i que podran ser requerides en qualsevol moment per l'ACJ.

Qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que el proveïdor realitzi referent al servei que presta a la Generalitat haurà de ser aprovat prèviament per l'ACJ.

Propietat intel·lectual

Tota la documentació i productes resultants de la prestació del servei, així com la documentació que sigui facilitada amb motiu del servei, és propietat exclusiva de la Generalitat de Catalunya. El licitador no la podrà fer servir per altres finalitats sense el consentiment exprés de l'ACJ.

Ús de recursos tècnics (en cas d'ús de recursos tècnics)

Per motius de seguretat, qualsevol ús de recursos tècnics de l'empresa contractista (infraestructura de maquinari, etc.) utilitzats en el marc de l'execució del contracte serà prèviament justificada a la unitat gestora del contracte de l'ACJ amb un informe d'anàlisi de beneficis i riscos que aquesta haurà d'aprovar.

Previ a l'ús autoritzat de sistemes o recursos propis de l'empresa contractista, incloses les estacions de treball, aquests s'hauran d'adequar als estàndards de seguretat del CTTI, referits a l'annex del plec de prescripcions tècniques, en els quatre mesos següents.

Les estacions amb accés als sistemes d'informació de l'ACJ a les dependències de l'empresa contractista s'ubicaran en una zona d'accés restringit.

Qualsevol incident en l'ús dels recursos de l'empresa contractista que tractin les dades de l'ACJ hauran d'ésser reportades immediatament a la unitat gestora del contracte del client però també registrats, avaluats i convenientment gestionats per l'empresa contractista, poden comportar procediments sancionadors de les persones implicades.

Els adjudicataris utilitzaran la xarxa, maquinari i/o programari propietat de l'ACJ exclusivament per a la prestació del servei, seguint les directrius de configuració de l'ACJ.

Connexió als sistemes de l'ACJ (en cas de connexió als sistemes de l'ACJ)

La connexió remota d'equips de l'empresa contractista als sistemes que l'ACJ posi a la seva disposició per a l'execució del servei es farà a través de la xarxa de la Generalitat mitjançant un enllaç dedicat al nus corporatiu (NIS), tot i complint amb la guia de connexió d'equips de tercers i la norma de mesures de seguretat al nus.

L'empresa contractista haurà de subministrar la línia de connexió i l'equip remot i fer-se càrrec de totes les despeses que se'n puguin derivar: línies de comunicacions, dispositius, etc.

A la intranet del CTTI es troben publicades les guies que descriuen de forma detallada els passos que s'han de seguir per demanar la connexió d'una empresa externa al NIS i els formularis per fer la sol·licitud a la unitat promotora.



Auditoria del servei

L'ACJ podrà realitzar auditories per verificar el compliment dels compromisos contractuals.

L'empresa contractista proporcionarà la seva total cooperació a la realització d'aquestes auditories. Això inclourà el lliurament de documentació i l'accés físic a les instal·lacions on s'estiguin prestant els serveis objecte del contracte al personal que el client determini, que podrà ser tant personal propi del client com subcontractat.

No caldrà avisar prèviament per fer tasques d'auditoria on no es requereixi col·laboració activa del personal de l'empresa contractista. En els casos en què el client demani una col·laboració activa del personal de l'empresa contractista, s'avisarà amb quatre setmanes d'antelació.

L'empresa contractista sostindrà els costos d'auditories adjudicades a terceres parts i gestionades pel client. L'empresa contractista dedicarà al finançament d'aquestes auditories un màxim del 0,7% de l'import acumulat pels serveis del contracte.

Continuïtat del servei

En cas de centres de serveis socials, l'adjudicatari haurà de comunicar al l'ACJ, a través dels Serveis Territorials, qualsevol incidència que pugui vulnerar la legislació, lesionar, perjudicar o fer minvar el funcionament del servei o de l'establiment, d'acord amb el protocol de gestió de crisi de l'ACJ.

PLECS ESTÀNDARDS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA

Sempre es considerarà la darrera versió dels documents, publicada a la Intranet del CTTI.

General

- ☒ Política de Seguretat de la Informació de la Generalitat de Catalunya (GE-POL1)
- ☐ Norma Ús de les TIC (CT-NOR04)
- ☒ Guia de contrasenyes (GE-GUI19)

En la connexió als sistemes d'informació de la Generalitat de Catalunya i el tractament de les dades de l'ACJ a sistemes de tercers.

- ☒ Guia d'ús de l'estació de treball (GE-GUI25)

Tant en l'ús d'estacions de treball propietat de la Generalitat de Catalunya com de l'empresa contractista en el tractament de dades de l'ACJ o la connexió als seus sistemes.

- ☒ Guia d'administració d'estacions de treball (GE-GUI03)

Tant en l'ús d'estacions de treball propietat de la Generalitat de Catalunya com de l'empresa contractista en el tractament de dades de l'ACJ o la connexió als seus sistemes.

- ☒ Guia d'ús del correu electrònic (GE-GUI26)



Quan al personal de l'empresa contractista li siguin assignades adreces de correu electrònic domini de la Generalitat de Catalunya.

- ☒ Guia de connexió d'equips de tercers (GE-GUI17)

Quan l'empresa contractista hagi de connectar equips propis al nus corporatiu.

- ☐ Norma de mesures de seguretat al nus corporatiu (GE-NOR19)

En cas que el servei es tracti del desplegament o administració de sistemes o serveis corporatius ubicats dins del nus corporatiu de la Generalitat de Catalunya o que la prestació del servei requereixi de la connexió al nus.

- ☐ Guia de Seguretat en el teletreball (GE-GUI45)

En cas de realitzar o proveir connexions de teletreball durant la prestació del servei.

- ☒ Norma de mesures de seguretat en la construcció de sistemes d'informació (GE-NOR18)

Davant el desenvolupament o ús de sistemes d'informació propietaris dins de la prestació del servei.

- ☒ Guia de protecció d'entorns: (triar les que apliquin de la llista següent)

Segon les plataformes que recolzaran els sistemes propis a emprar durant la prestació del servei.

- ☐ Linux (GE-GUI07)
- ☐ Oracle (GE-GUI14)
- ☐ Servidor aplicacions Tomcat (GE-GUI15)
- ☐ Servidor aplicacions Weblogic (GE-GUI16)
- ☐ SQL Server 2000 (GE-GUI13)
- ☐ Virtuals VMWARE (GE-GUI09)
- ☐ Web IIS (GE-GUI12)
- ☐ Web Apache (GE-GUI11)
- ☐ Windows (GE-GUI10)
- ☐ Solaris (GE-GUI08)
- ☐ HP-UX (GE-GUI27)
- ☐ AIX (GE-GUI32)
- ☐ Windows Server 2008 (GE-GUI41)
- ☐ SAP Netweaver AS ABAP (GE-GUI45)
- ☒ Guia de gestió de comptes d'administració de sistemes (GE-GUI20)
- ☒ Guia de còpies de seguretat (GE-GUI40)



- ☒ Guia d'eliminació segura d'informació en la reutilització o destrucció de suports (GE-GUI44)
- ☒ Guia de seguretat física de CPDs i sales tècniques (GE-GUI23)
- ☐ Norma de creació de DMZs (GE-NOR14)
- ☐ Guia administració de tallafocs al nus corporatiu de la Generalitat (GE-GUI21)
- ☒ Manual d'eines per comunicacions segures en el nus corporatiu de la Generalitat de Catalunya (GE-MAN01)

Circulars Funció Pública

- ☒ [Circular 1/2002 de 16 de maig de 2002](#) - Sobre l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) per part del personal al servei de l'Administració de la Generalitat de Catalunya
- ☒ [Circular 2/2000 de 2 de febrer de 2000](#) - Sobre els deures i les responsabilitats del personal al servei de l'Administració de la Generalitat que intervingui en qualsevol tractament automatitzat de dades personals.