

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE  
LLICENCIAMENT I SUPORT DE L'ACTUAL SISTEMA DE BACKUP DELS SERVIDORS I DE L'ENTORN  
MICROSOFT 365 DEL TECNOCAMPUS MATARÓ-MARESME**

**Exp. Número** ES\_LA0011122\_2024\_EXP\_337

|       |                                                     |   |
|-------|-----------------------------------------------------|---|
| 1     | Objecte del contracte.....                          | 3 |
| 2     | Descripció del servei.....                          | 4 |
| 2.1   | Serveis preventius/proactius.....                   | 4 |
| 2.2   | Serveis Correctius.....                             | 5 |
| 2.2.1 | No Urgents.....                                     | 5 |
| 2.2.2 | Urgents.....                                        | 5 |
| 2.3   | Pla d'implantació backup entorn M365.....           | 5 |
| 2.4   | Reunions de seguiment.....                          | 5 |
| 2.5   | Vies de contacte.....                               | 5 |
| 3     | Paràmetres de gestió de la qualitat del servei..... | 6 |
| 3.1.1 | Peticions i incidències.....                        | 6 |
| 3.2   | Temps de resposta i temps de resolució.....         | 6 |
| 3.3   | Seguretat i confidencialitat de la informació.....  | 6 |
| 3.4   | Finalització i transferència del servei.....        | 6 |

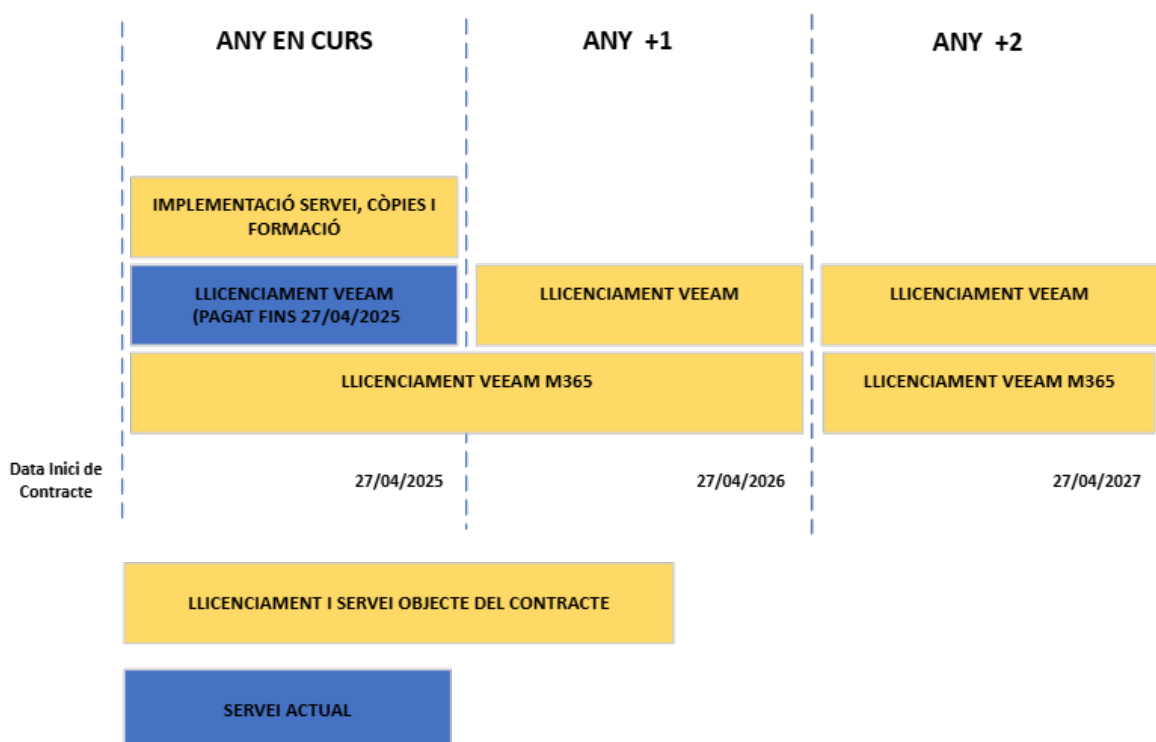
## 1 Objecte del contracte

La infraestructura tecnològica del TecnoCampus suporta els sistemes d'informació que utilitzen els diferents serveis corporatius, on la majoria d'usuaris utilitza la plataforma Microsoft 365 per desenvolupar la seva tasca diària, mitjançant l'ús de les aplicacions de la plataforma i des de un enfoc col·laboratiu, base d'aquesta plataforma tecnològica. És per això, que aquesta infraestructura requereix d'un sistema de backup capaç d'oferir una solució global tant dels servidors propis, actualment en producció com de les dades i estructura de l'entorn Microsoft 365, ara mateix sense suport i així permetre la seva recuperació immediata en cas d'incidència en qualsevol dels entorns de treball del TecnoCampus.

L'objecte del contracte consisteix en la contractació del servei de llicenciament i suport de l'actual sistema de backup dels servidors i de l'entorn Microsoft 365 del TecnoCampus Mataró-Maresme

Actualment TecnoCampus ja disposa d'una llicència Anual de la plataforma Veeam per gestionar els backup dels servidors propis fins el 27/04/2025.

La proposta de contractació inclou l'addició de la llicència específica necessària per fer còpies de seguretat de la plataforma Microsoft 365 durant aquest any, mantenint les dues llicències actives fins al 27/04/2027. Per tal d'alinejar les dates de renovació, el fabricant ofereix aquesta modalitat de contractació, motiu pel qual es planteja una opció inicial de contractació fins al 27/04/2026, afegint una contractació dels 2 serveis per un any més fins el 27/04/2027.



La proposta ha d'incorporar els següents paquets de llicenciament i operatives per part de l'adjudicatari

Els paquets de llicenciament i suport , actius des de data d'inici de contracte i fins al 27/04/2027:

- *Veeam Backup for Microsoft Office 365 - Upfront Billing License & Production (24/7) Support - (Subscription Upfront Billing - New License – User*
- *Production (24/7) maintenance renewal for Veeam Data Platform Foundation Enterprise (ja llicenciat fins el 27/04/2025 - ID 03299894)*
- *(24/7) Maintenance Uplift, Veeam Data Platform Foundation Enterprise.*

A fi d'assegurar un servei adient s'acreditarà un certificat de partnership de el proveïdor de la solució "Veeam Backup".

L'objecte del contracte consisteix en la contractació del servei de llicenciament i suport de l'actual sistema de backup dels servidors i de l'entorn Microsoft 365 del TecnoCampus Mataró-Maresme des de data d'inici de contracte i fins al 27/04/2027.

## 2 Descripció del servei

L'adjudicatari del contracte serà responsable de la instal·lació, configuració, formació i proves de l'entorn, entregant un entorn completament operatiu.

Instal·lació i configuració programari de backup amb Veeam for M365

- Configuració de la NAS
- Configuració del portal de gestió de backup
- Configuració de l'accés al tenant del client per accedir domini administrador i la seva configuració inicial
- Alta i configuració dels repositoris de backup
- Alta de les tasques de backup al Cloud
- Configuració del sistema de monitorització i alertes
- Formació al Departament de TI del client sobre el funcionament de la plataforma de backup i operatives habituals
- Prova de funcionament correcte i de restauració de les dades

### 2.1 Serveis preventius/proactius

Es consideren dins d'aquesta tipologia de serveis els llistats a continuació.

- Activació i seguiment del procés de llicenciament de l'entorn durant tot el contracte
- Aplicació de millores i updates del servei tan bon punt es notifiqui la seva disponibilitat en data i horari pactat amb el responsable del contracte del Tecnocampus, sempre i quan no impliquin un canvi en el S.O. del servidor.
- Propostes de millora dels serveis operatius en un procés de millora contínua, cotitzant aquestes millores en cas necessari amb la presentació dels pressupostos adients

## 2.2 Serveis Correctius

Es consideren dins d'aquesta tipologia les incidències que comprometin el bon funcionament del servei bé dels seus components, segons la següent tipificació:

### 2.2.1 No Urgents

Atenció a incidències acotades a un element o procés puntual de còpia en error

### 2.2.2 Urgents

Casos d'indisponibilitat de la plataforma Veeam o bé de més d'un entorn o servei de còpia afectat , o en cas de disminució evident del servei (desconnexions, lentitud, accés, etc.)

## 2.3 Pla d'implantació backup entorn M365

El projecte específic d'implantació d'un servei de backup adequat de tot l'entorn M365 del TecnoCampus ha de constar dels següents punts, que cal definir adequadament a la proposta presentada:

- Definició d'un document executiu del disseny del backup estàndar per un entorn M365 (Teams, sharepoint, OneDrive), definint clarament entorns, periodicitat, granularitat i processos de recuperació.
- Presentació del document als responsables del SIT per a la seva aprovació o canvis.
- Implementació de l'entorn validat
  - o Proves de funcionament
  - o Proves d'estres el sistema
  - o Procés de còpia a demanda
  - o Procés de recuperació
  - o Documentació tècnica i operativa.

## 2.4 Reunions de seguiment

Es faran reunions del seguiment del servei amb el personal de Tecnocampus sota petició justificada. L'adjudicatari generarà una acta de reunió en les 48 hores posteriors on quedin reflectits tots els punts tractats a la reunió, conclusions i tasques pendents amb les seves responsabilitats i següents passos en cas que sigui d'aplicació.

## 2.5 Vies de contacte

Tecnocampus haurà de poder contactar amb els gestors del servei per correu electrònic i telèfon en horari d'oficina, tots els dies laborables, de 8:00h a 17:00h; tant per peticions com per incidències.

### 3 Paràmetres de gestió de la qualitat del servei

Els següents aspectes i indicadors seran un referent per avaluar la correcta gestió de la qualitat del servei i seran revisats de forma mensual pel Tecnocampus. Es consideraran els indicadors d'incidències (servei correctiu) , així com els referents als serveis preventius i proactius, considerant el seu temps de resposta i resolució.

#### 3.1.1 Peticions i incidències

Es classificaran els diferents tipus d'incidències segons la seva criticitat:

- **Normal:** Les tipificades segons punt 2.1 i 2.2.1
- **Urgent:** Les tipificades segons punt 2.2.2

### 3.2 Temps de resposta i temps de resolució

Es defineix com a **Temps de Resposta** el període entre la recepció per part de l'adjudicatari per les vies de comunicació habituals (trucada telefònica i/o email) i el moment en que l'adjudicatari inicia les tasques d'avaluació i resolució de la petició o incidència

Es defineix com a Temps de Resolució el període entre la seva recepció i la recuperació del servei afectat una vegada aplicats els procediments adients en el cas de les incidències i del període entre la recepció de la notificació i la seva resposta fonamentada i/o resolutòria.

| SLA    |                |                 |
|--------|----------------|-----------------|
| Tipus  | Temps resposta | Temps resolució |
| Normal | < 120 '        | NBD             |
| Urgent | < 60 '         | < 240'          |

Els acords de servei aquí indicats hauran de ser d'obligat compliment per l'adjudicatari i seran auditats i penalitzats en cas d'incompliment segons allò que estableix el PCAP.

#### 3.3 Seguretat i confidencialitat de la informació

L'adjudicatari està expressament obligat a mantenir una confidencialitat absoluta i reserva sobre qualsevol dada que pugui conèixer amb motiu de l'execució del contracte. L'adjudicatari estarà obligat a complir amb el que estableix la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, sobre protecció de dades personals i garantia de drets digitals.

#### 3.4 Finalització i transferència del servei

En cas de finalització del contracte l'adjudicatari restarà obligat a efectuar un traspàs de coneixement al nou prestatari de manera adequada per assegurar que el Servei no es veu afectat ni

pel canvi de prestatari ni per el possible canvi de plataforma. Aquest període de traspàs de coneixement serà de 2 setmanes (iniciant 1 setmana abans de la finalització del contracte actiu), on es proporcionarà al nou adjudicatari tota la informació que requereixi per assegurar la continuïtat del servei sota control del personal responsable del TecnoCampus. Aquesta informació inclourà, com a mínim els informes de seguiment mensuals i anual del servei, operatives habituals, recursos assignats, incidents reportats i tractament aplicat en informe específic, així com tota la informació que es consideri necessària validada pel responsable del contracte.