

AGÈNCIA DE CIBERSEGURETAT DE CATALUNYA

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DELS
SERVEIS D'EVOLUCIÓ, MANTENIMENT I SUPORT DE L'ENTORN DE GESTIÓ
DE PROJECTES DE L'AGÈNCIA DE CIBERSEGURETAT DE CATALUNYA**

NÚM. EXPEDIENT CO.02.2024

ÍNDEX

1	INTRODUCCIÓ	4
1.1	L'Agència de Ciberseguretat de Catalunya	4
1.2	Objectius estratègics.....	5
1.3	Organització de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya	6
1.4	Context dels serveis objecte de licitació	6
2	OBJECTE I ABAST DELS SERVEIS.	7
2.2.	Serveis recurrents i no recurrents.....	10
2.2.1.	Serveis recurrents.....	10
2.2.2.	Serveis no recurrents.....	11
3	CONDICIONS D'EXECUCIÓ.....	12
3.1.	Característiques del servei.....	12
3.2.	Horaris.....	13
3.3.	Localització Física.....	14
3.4.	Equip Humà i criteris d'avaluació	14
3.5.	Eines i equipament per a la prestació de serveis	17
3.6.	Gestió del coneixement.....	18
3.7.	Seguretat Corporativa	18
3.8.	Deure de confidencialitat.....	19
3.9.	Dades de caràcter personal.....	20
3.10.	Compliment del marc legal de ciberseguretat i del marc normatiu intern.....	20
3.11.	Capacitat tècnica.....	20
3.12.	Adquisició de productes/eines i productes o serveis de seguretat	21
3.13.	Interconnexions	21
3.14.	Verificació del compliment i auditoria.....	21
3.15.	Control de Gestió	22
3.16.	Validació de la Documentació	23
3.17.	Formació	23
3.18.	Integració amb altres equips	23
3.19.	Contingència	24
4	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI I PENALITZACIONS	25
5	FASES DE LA PRESTACIÓ	26

Inici de la prestació	26
Prestació	26
Devolució	26

1 INTRODUCCIÓ

L'Agència de Ciberseguretat de Catalunya, té la necessitat de licitar els serveis d'evolució, manteniment i suport del seu entorn de gestió de projectes en virtut les funcions que té recollides a la seva llei de creació i en el desplegament de l'Estratègia de Ciberseguretat del Govern de la Generalitat de Catalunya.

L'Agència de Ciberseguretat de Catalunya té funcions i responsabilitats en l'àmbit de la Ciberseguretat i, en especial, pel que fa al desplegament del servei públic i per garantir una administració cibersegura.

Com a part d'aquesta estratègia, i en consonància amb les necessitats de les diferents entitats públiques a qui presta servei, l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya necessita dotar-se de les millors pràctiques, eines i proveïdors, per portar a terme els seus serveis, i entre ells, el servei d'evolució, manteniment i suport de l'entorn de gestió de projectes de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya.

1.1 L'Agència de Ciberseguretat de Catalunya

L'Agència de Ciberseguretat de Catalunya (en endavant, l'Agència) és una entitat de dret públic de l'Administració de la Generalitat de Catalunya que actua amb plena autonomia orgànica i funcional, objectivitat i independència tècnica i professional, i resta adscrita al Departament de Presidència de la Generalitat de Catalunya.

L'Agència, sota el marc de la Llei 15/2017, del 25 de juliol, és l'entitat que lidera i coordina els esforços de la Generalitat de Catalunya en la protecció de la informació i les infraestructures del país davant les ciberamenaces. En un món digitalitzat i interconnectat, la seguretat de la informació s'ha convertit en una prioritat estratègica, i l'Agència subratlla el compromís de Catalunya amb la promoció d'un entorn digital segur i de confiança.

Així doncs, l'Agència com a encarregada d'establir i de liderar el servei públic de ciberseguretat, té com a objectiu garantir una Societat de la Informació segura i fiable per al conjunt de la ciutadania catalana i de la seva Administració Pública, amb la voluntat d'esdevenir un referent a nivell nacional i internacional en matèria de Ciberseguretat.

Com a organisme competent en matèria de Ciberseguretat, l'Agència es responsabilitza de l'establiment i el seguiment dels programes d'actuació en matèria de Ciberseguretat, sota la direcció estratègica del Govern de la Generalitat de Catalunya, en coordinació amb les entitats del sector públic de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, i col·laborant amb governs locals de Catalunya, sector privat i societat civil.

En les funcions que li són pròpies, l'Agència és l'ens idoni per gestionar les tasques necessàries per assolir aquest objectiu de protecció de la informació i la infraestructura TIC de les institucions i ciutadania de Catalunya i, en especial la del Govern de la Generalitat..

1.2 Objectius estratègics

L'Agència és l'entitat que lidera i coordina els esforços de la Generalitat de Catalunya en la protecció de la informació i les infraestructures del país davant les ciberamenaces. En un món digitalitzat i interconnectat, la seguretat de la informació s'ha convertit en una prioritat estratègica, i l'Agència subratlla el compromís de Catalunya amb la promoció d'un entorn digital segur i de confiança. Dins d'aquest context, els acords marc en matèria de ciberseguretat representen una eina essencial per a la implementació de solucions i serveis que reforcin la ciberseguretat de Catalunya, alineats amb l'Estratègia de Ciberseguretat 2019-2022 i la nova Estratègia 2023-2027.

Amb un enfocament clar en la prevenció i detecció de ciberamenaces, la resposta efectiva davant incidents de ciberseguretat, la promoció de la cultura de ciberseguretat, i la col·laboració i coordinació amb diferents actors a nivell local i internacional, l'Agència opera dins de l'àmbit d'actuació definit per la llei, que marca les directrius d'actuació de l'Agència, les seves funcions, estructura orgànica i el règim de governança.

L'Agència sota la direcció estratègica del Govern de la Generalitat de Catalunya, en coordinació amb les entitats del sector públic de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, i col·laborant amb governs locals de Catalunya, sector privat i societat civil és l'encarregada d'establir i de liderar el servei públic de ciberseguretat i té com a objectiu garantir una Societat de la Informació segura i fiable per al conjunt de la ciutadania catalana i de la seva Administració Pública, amb la voluntat d'esdevenir un referent a nivell nacional i internacional en matèria de ciberseguretat.

Els avenços impulsats per l'Estratègia 2019-2022 han establert un sòlid punt de partida per a futures accions, incloent-hi la consolidació de l'Agència de Ciberseguretat com a entitat de referència. Aquests avenços no només han millorat la capacitat de resposta davant incidents sinó que també han promogut una major consciència i formació en ciberseguretat entre la ciutadania i les organitzacions. La nova Estratègia 2023-2027, "Una Catalunya Cibersegura en una Europa Digital", s'orienta cap a reforçar la resiliència digital, protegir els serveis i infraestructures essencials, i assegurar que ciutadans i organitzacions es beneficiïn de tecnologies digitals de confiança.

En el marc de l'activitat gestionada per l'Agència de Ciberseguretat, cal destacar que aquesta gestiona més de 2.200 sistemes d'informació, més de 220.000 usuaris i un perímetre de 24 departaments i organismes rellevants. Aquest perímetre protegit provoca un nivell d'activitat de gestió de més de 4.424 milions de ciberatacs durant el 2022, una xifra 20 cops superiors a la del 2021.

D'aquests 4.424 milions de ciberatacs gestionats, 2.175 van esdevenir en un incident efectiu de seguretat gestionat per l'Agència de Ciberseguretat, el que representa una reducció del 22% respecte de l'any 2021.

Les xifres fan paleses la necessitat de dotar-se de noves eines i de seguir ampliant el perímetre d'actuació. En aquest sentit, i alineat amb la nova Estratègia, l'Agència ampliarà el seu perímetre d'actuació i per tant, incrementar el nivell de protecció, resiliència i prevenció de més àmbits. Concretament, l'Agència, entre altres, ha de desplegar les seves capacitats i/o donar suport a diversos àmbits d'actuació, com són la Generalitat de Catalunya, l'Administració Local, les infraestructures crítiques i essencials, les universitats i centres de recerca, l'entorn hospitalari i assistencial, organismes públics i ciutadania (en endavant, Àmbits d'Actuació), així com establir canals de col·laboració amb tot el sector de la ciberseguretat.

1.3 Organització de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya

A efectes d'estratègia de contractació és rellevant indicar que l'objecte dels serveis d'aquesta licitació es centren en donar cobertura a les necessitats de gestió i operativa interna de l'entitat.

Avui en dia l'Agència té les següents funcions:

- L'Àrea de Gerència s'ocupa de la gestió financera i pressupostària de l'entitat, la contractació, la comunicació i la gestió de personal.
- Operació de la Seguretat du a terme la prestació tècnica dels serveis de seguretat vinculats a les funcions de protecció, prevenció, detecció, resposta i recuperació de seguretat en la seva vessant més operativa i la seguretat corporativa.
- Desenvolupament d'Estratègia d'Àmbits té les funcions de gestionar els destinataris de les actuacions i de desplegar els programes i iniciatives de seguretat a partir de les necessitats i particularitats de cadascun d'ells.
- Àrea de Producte s'ocupa d'identificar les necessitats i proposar noves idees i estratègies per a l'elaboració de nous productes generats per l'Agència o millora dels existents, i coordina l'execució del cicle de vida dels productes, des de la seva concepció fins a la seva retirada, incloent el disseny, desenvolupament, desplegament i control de qualitat.
- Centre de Competència i Innovació en Ciberseguretat (CCI) s'ocupa de la coordinació, cohesió i capacitat de l'ecosistema de Ciberseguretat de Catalunya, recolza el coneixement, sensibilització i conscienciació, i la innovació com a palanca de transformació i creixement del sector i fomenta la captació de forns i la internacionalització de l'entitat.
- L'Àrea de Certificacions en matèria de Ciberseguretat s'assegura de desplegar totes les eines i processos vinculats al procés de certificació en ciberseguretat de les entitats, garantint sempre la independència necessària per la correcta execució d'aquests processos.

1.4 Context dels serveis objecte de licitació

L'Agència disposa d'un conjunt d'eines de suport a la gestió i administració de l'entitat ja desplegades. Principalment, la operativa dels serveis es basen en solucions de l'ecosistema d'eines de Microsoft.

L'objectiu general d'aquesta licitació és garantir el correcte manteniment i evolució de l'eina informàtica de gestió de projectes ja implementada, assegurant la seva operativitat, seguretat i adequació a les necessitats canviants de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya. Es pretén obtenir un servei de qualitat que permeti minimitzar interrupcions, optimitzar el rendiment i donar suport funcional i tècnic especialitzat de manera contínua.

Per una banda, l'entitat disposa d'una solució ERP de Microsoft on es centralitza el seguiment i l'execució pressupostària, així com l'evolució econòmica i financera de l'entitat. Cal tenir present també que l'explotació de la informació del ERP es du a terme a través d'extraccions estables i definides d'informació mitjançant "canal de continguts de dades OData" sobre bases de dades o fulls de càlcul ofimàtics.

Per una altra banda, l'entitat disposa d'un entorn de gestió de processos i projectes anomenada Accelerator+, basada en Microsoft Power Platform. Power Platform consta de Power Apps, Power Automate, Power Bi i Dataverse.

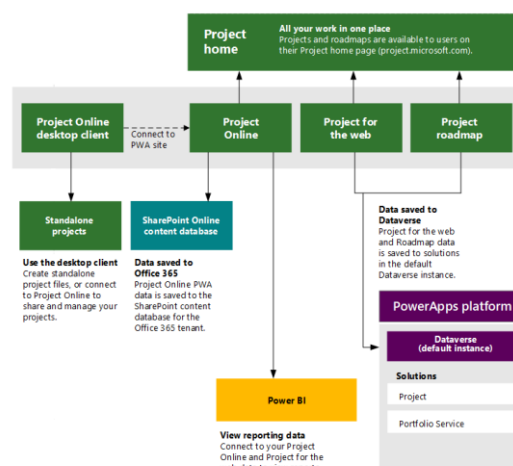
Aquesta solució està desplegada en dos (2) entorns diferents per gestionar el cicle de vida de les aplicacions (ALM): Desenvolupament i Producció.

2 OBJECTE I ABAST DELS SERVEIS.

2.1 serveis objecte de la licitació

L'objecte de la present licitació és la contractació de serveis d'evolució, manteniment i suport de l'eina de gestió de processos i projectes de l'Agència: Accelerator+. Concretament, aquest contracte té per objecte garantir el correcte funcionament, la continuïtat operativa i l'evolució de la solució Accelerator+ implementada a l'Agència.

Accelerator+ es basa en Microsoft Power Platform. Power Platform consta de Power Apps, Power Automate, Power Bi i Dataverse:



Font: <https://learn.microsoft.com/es-es/project-for-the-web/project-architecture-overview>

Els serveis inclosos comprenen:

1. **Tasques d'administració del sistema:** supervisió de l'entorn per realitzar i completar qualsevol administració i/o actualització aprovada, incloent canvis menors en la configuració inicial i en el manteniment correctiu. Aquest servei inclourà dos subserveis:
 - **Manteniment correctiu:** Resolució d'incidències tècniques que afectin el funcionament de la solució, incloent-hi:
 1. Identificació i diagnòstic d'errors.
 2. Implementació de correccions i actualitzacions necessàries.
 - **Manteniment evolutiu:** Realització de millores o modificacions en la solució, segons les necessitats operatives de l'organització, com ara:
 1. Adaptació a canvis normatius o reguladors.
 2. Incorporació de noves funcionalitats.
2. **Assistència i suport tècnic:** Atenció a usuaris i administradors del sistema, mitjançant:
 - Servei d'assistència remota o, si es cau, presencial (assistència i suport operatiu).
 - Assistència de suport (Help Desk, suport funcional i tècnic, coordinació de la documentació).
3. **Assistència i suport tècnic:** suport per administrar les consultes dels usuaris en horari d'oficina. Requerirà assistència tant operativa (coordinació tècnica i funcional, planificació) com de suport (en format "help Desk").
4. **Manteniment evolutiu:** millores, integracions amb altres sistemes i actualitzacions de la solució en funció de les necessitats identificades per l'Agència. S'identifiquen dues tipologies de manteniment/desenvolupament:
 - a. Desenvolupament d'evolutius: Aquest servei es basa en la tasca de definició i plantejament de solucions en les noves necessitats identificades
 - b. Manteniment evolutius imperatius: tasques relacionades amb canvis en els sistemes i processos que resultin en millores de la solució i que vinguin provocades per canvis normatius i actualitzacions tecnològiques.
5. **Consultoria i formació:** suport i assessorament en la definició i implantació de les millores identificades. Elaboració de plans per a la gestió del canvi, desplegament de la solució i formació a usuaris i administradors, així com l'elaboració de la documentació associada a aquest servei.

Per cadascun d'aquests serveis, s'enumeren les tasques i els diferents subserveis necessaris per garantir el bon funcionament i evolució dels sistemes de l'Agència,

assegurant el compliment normatiu, la qualitat tècnica, i la satisfacció de les necessitats dels usuaris. Així:

2.1.1. Administració del sistema.

L' Administració del sistema inclou dos subserveis:

1. **Manteniment Correctiu:** Aquest subservici inclou la gestió d'incidències per assegurar el correcte funcionament dels sistemes.
2. **Manteniment Recurrent:** Aquest subservici abasta diverses tasques:
 - **Canvis normatius:** Adaptació dels sistemes per complir amb la legalitat vigent.
 - **Actualitzacions tecnològiques:** Modificacions per evitar l'obsolescència tecnològica, incloent canvis en programari base, gestors de base de dades, etc.
 - **Qualitat tècnica:** Millores per cobrir mancances tècniques, sovint derivades d'implementacions incompletes o incorrectes.
 - **Avaluació de noves necessitats:** Identificació i proposta de solucions per noves necessitats del servei.
 - **Acompanyament i recepció de nous projectes:** Metodologia per acompanyar i rebre nous projectes, incloent traspàs d'informació i seguiment.
 - **Millores funcionals i parametrització:** Canvis en informes, models de càlcul, pantalles, fluxos de funcionament, processos batch, serveis d'integració, etc.
 - **Canvis menors:** entenent com a canvis menors, aquells que poden realitzar-se per l'equip de suport i/o operació sense necessitats d'una anàlisi acurada o desenvolupament, com podria ser, per exemple, afegir un nou camp a un formulari, modificar una llista desplegable, crear o modificar una vista o filtre o qualsevol altre assimilable per esforç o analogia.

2.1.2. Assistència tècnica.

L'Assistència tècnica recollida a l'apartat 2 caldrà interpretar-la com a serveis transversals de manteniment. Aquests subserveis inclouen:

- **Operació:** Coordinació tècnica i funcional, planificació, seguiment, control del servei, i assegurement de la qualitat i
- **Suport:** Help Desk, suport funcional i tècnic, coordinació de la documentació.

2.1.3. Manteniment evolutiu.

Les tasques de manteniment evolutiu son:

- **Desenvolupament d'evolutius:** Les tasques de manteniment contemplaran totes les fases necessàries, des de la recollida de requeriments, anàlisi de la

necessitat, dissenys associats i configuració i/o desenvolupament dels mòduls de codi corresponent.

Aquest servei es basa en la tasca de definició i plantejament de solucions en les noves necessitats identificades. Per una banda es poden presentar nous requeriments en els sistemes actualment implantats, per altre, cal abordar nous plantejaments directament relacionats amb nous requisits derivats de la revisió del sistema actual.

Aquests evolutius venen motivats per millores funcionals i parametrització, com ara: Millores funcionals relacionades amb processos, projectes, informes, models de càlcul, pantalles, fluxos de treball, etc.

- **Manteniment d'evolutius imperatius:** Inclou tasques relacionades amb canvis en els sistemes i processos que resulten en millores de la solució:
 - **Evolutius motivats per canvis normatius:** Adaptacions necessàries per complir amb la legalitat vigent.
 - **Evolutius motivats per actualitzacions tecnològiques:** Modificacions per evitar l'obsolescència tecnològica.
 - **Evolutius motivats per qualitat tècnica:** Millores per cobrir dèficits tècnics.
 - **Servei post-implantació i estabilització del sistema:** Suport després de la implantació per assegurar l'estabilització del sistema.

2.1.4. Consultoria i formació

L'apartat 4 inclourà tots els subserveis, sense ser excloents, relacionats amb:

- Suport a la definició, implantació i millora de processos nous o ja existents
- **Formació:** Formació sobre el funcionament de les noves aplicacions.
- **Transició:** Gestió del canvi i transició entre diferents fases del projecte.

2.2. Serveis recurrents i no recurrents

A efectes d'aquesta licitació, i per a concreció de l'oferta l'empresa licitadora haurà de diferenciar entre serveis recurrents i serveis no recurrents de manteniment.

2.2.1. Serveis recurrents

Els serveis recurrents inclouen els apartats 1, 2 i 3 anteriors:

- Administració del sistema.
- Assistència tècnica.
- Manteniment correctiu (incidental).
- Consultes derivades de l'ús i funcionament propis de l'eina.

2.2.2. Serveis no recurrents

Adicionalment als serveis recurrents de manteniment, l'Agència també necessita suport en el desenvolupament de canvis i projectes al sistema d'informació de l'eina de gestió, aquests serveis es consideraran com a no recurrents.

L'Agència estableix la possibilitat de dur a terme projectes o prestacions de serveis d'evolució i manteniment de caràcter excepcional, la volumetria dels quals no es pot preveure ni concretar en el moment d'elaborar aquest plec.

Aquesta prestació no recurrent es durà a terme a criteri de l'Agència en funció de les necessitats en cada cas. Aquestes prestacions dependran de que, si s'escau, es rebí la petició per a dur a terme la prestació de serveis, que es disposi de la partida econòmica necessària per a dur a terme l'execució d'aquests projectes i de que l'empresa licitadora ofereixi una solució competitiva en el moment en que se sol·liciti la seva execució.

Seràn considerats serveis no recurrents els recollits en l'apartat 3 i 4: tasques de manteniment evolutiu i consultoria i formació.

La gestió dels serveis no recurrents es durà a terme mitjançant tickets com a punt d'inici de tota activitat. Els tickets poden derivar, en el seu cas, en manteniments no recurrents si es tracta de canvis en les funcionalitats implementades.

Atenent a la seva severitat, els tickets es classificaran i prioritzaran de la següent manera:

Nivell de severitat	Descripció
Severitat A (Urgents)	Un o diversos serveis no estan accessibles o no son usables. La producció o els terminis de desplegament es veuen greument afectats, o hi haurà impacte server en la producció o rendibilitat. Diversos usuaris o serveis estan afectats.
Severitat B (Alts)	El servei és utilitzable però amb limitacions. La situació té un impacte moderat en l'operativa de negoci i es pot gestionar durant l'horari laboral. Un sol usuari, client o servei està parcialment afectat.
Severitat C (Mitjans i Baixos)	La situació té un impacte mínim en el negoci. El problema és important però no té un impacte significatiu en el servei actual o en la productivitat. Un sol usuari

	està experimentant una interrupció parcial, però existeix una solució alternativa acceptable.
--	---

Com a exemples de serveis o projectes que es poden sol·licitar en aquest nivell de prestació, sense ser excloents, són els següents:

- Suport al disseny i/o implantació de tecnologies, funcionalitats o processos, transformació i que permetin millorar i/o renovar l'eficiència de les capacitats de l'Agència en matèria de gestió de processos i projectes.
- Suport al disseny i/o implantació d'integracions amb altres solucions i/o eines de l'Agència
- Suport al disseny i/o implementació de noves interfícies per a la comunicació o visualització de dades, informes i indicadors de gestió.
- Formació en millors pràctiques o certificacions en gestió de projectes o us de la solució.

.

..

3 CONDICIONS D'EXECUCIÓ

3.1. Característiques del servei.

De tot el que s'ha exposat prèviament es pot observar com, a l'hora de presentar les seves ofertes, els licitadors han de tenir en compte els següents elements essencials:

- A l'hora de plantejar una oferta, els licitadors hauran de considerar els punts 1. Administració del Sistema i 2. Assistència tècnica com a serveis recurrents, podent-se oferir de forma conjunta i integrada. En canvi, els apartats 3. Manteniment evolutiu i 4. Consultoria i formació seran sota demanda de l'Agència, seguint el procediment establert i d'acord a les necessitats identificades.
- Ha de tenir en compte els criteris d'industrialització a l'hora de definir i pensar en els serveis, processos, procediments i eines, i per tant, evitar propostes de serveis que exigeixin: (i) Processos que consumeixin grans esforços de recursos; (ii) Eines amb baix retorn, tant d'eficiència com d'eficàcia; (iii) Processos monolítics i aïllats, que no puguin revertir en millores d'altres processos i serveis, i; (iv) Coneixements tancats, que no comuniquin i que impedeixen el creixement de l'organització.
- Les propostes de millores en la solució o en la gestió que tinguin com objectiu augmentar el nivell de maduresa de l'Agència així com les recomanacions per millorar l'eficiència de l'activitat operativa en el temps, aconseguint així la capacitat de gestionar més esdeveniments amb els mateixos recursos hauran de ser analitzats des d'una visió objectiva basada en els models de maduresa del sector com poden ser, a tall d'exemple, els "Organizational Project Management Maturity Model" (OPM3), "Program Management Improvement

Capability Assessment” (PgM-ICATM) del Project Management Institute (PMI) o el The Portfolio, Programme, and Project Management Maturity Model (P3M3) d’AXELOS.

- Haurà de ser capaç d’executar els mecanismes adients per tal de fer la integració operativa amb els processos interns de l’Agència (p. ex. obtenció d’informació, consultes a l’inventari d’actius, contractes, usuaris o llançament de peticions a altres sistemes) així com canalitzar les comunicacions necessàries per a les vies i eines establertes.
- Haurà de considerar que una implementació d’una solució de PPM no és simplement un projecte de desplegament de software, sinó un canvi en l’organització i, com a tal, han de considerar-se els processos per a suportar-lo, així com l’impacte en els usuaris. D’igual manera, la formació proposada haurà d’estar acreditada per les organitzacions internacionals de l’àmbit, ja sigui mitjançant l’acreditació dels cursos o com a empresa formadora.
- El proveïdor haurà d’acreditar la seva solvència tècnica en la solució i com a tal haurà d’estar certificat com a Partner per a la solució Project and Portfolio Management de Microsoft. A més, es valorarà aportar casos d’èxit d’implantacions semblants a les de l’Agència, per funcionalitat, estructura de l’organització, volum d’usuaris, casuístiques a resoldre, sector o altres.
- L’existència de lliurables, el contingut i la periodicitat dels quals és preceptiva, així com la presentació d’aquells informes que l’Agència consideri pertinents.
- El plantejament d’equips humans i la seva organització haurà de donar resposta a les necessitats i les funcions que l’Agència demana amb el detall de dedicacions i perfils corresponents.
- En coordinació amb l’Àrea de Persones i la resta d’Àrees de l’Agència, la proposta i desenvolupament de formació en qualsevol format adaptat a les necessitats identificades

3.2. Horaris

El servei s’haurà de prestar d’acord amb els horaris de prestació dels serveis de l’Agència, 8x5 en horari de dies laborables. Es considera horari de dies laborables els dies que siguin laborables al centre de treball de l’Hospitalet de Llobregat amb prestació de 9:00h a 18:00h.

A petició expressa de l’Agència, es podria demanar la realització d’algunes tasques fora de l’horari de dies laborables per tal de garantir el correcte desenvolupament del servei.

Si durant l’execució del contracte l’Agència o l’adjudicatari detecten la necessitat de modificar l’horari del servei o equip descrit en aquest plec, l’Agència i l’adjudicatari consensuaran de forma conjunta la modificació, essent l’Agència qui finalment designi l’horari de prestació que s’adeqüi a les necessitats pròpies i que no perjudiqui de forma excessiva a l’adjudicatari.

3.3. Localització Física

Inicialment, els equips prestatariis dels serveis estaran ubicats físicament a les oficines de l'empresa adjudicatària o en alguna altra que ambdues parts acordin, atenent sempre a la seguretat de la informació gestionada pel servei. Tot i això, l'Agència considera que l'adjudicatari, en coordinació amb la Direcció de l'àrea de l'Agència, podria arribar a prestar/executar fins al 50% de les tasques/projectes/serveis amb recursos ubicats a les instal·lacions de l'Agència de Ciberseguretat a l'Hospitalet de Llobregat.

Adicionalment, s'ha de contemplar la possibilitat que part d'aquests serveis requereixin del desplaçament dels professionals a les instal·lacions dels clients de l'Agència que poden estar ubicades a qualsevol part del territori de Catalunya.

Al llarg del contracte es podria requerir un canvi en la ubicació dels professionals, d'acord amb les necessitats dels serveis i l'organització d'equips de treball. En cap cas la ubicació dels professionals suposarà un increment dels costos vinculats a la prestació dels serveis.

Els licitadors també hauran d'incloure en la seva oferta la provisió d'instal·lacions de contingència tal i com es detalla en l'apartat 3.19 d'aquest document

3.4. Equip Humà i criteris d'avaluació

La prestació dels serveis ha de poder ser proporcionada en la seva totalitat amb els recursos humans propis de l'adjudicatari amb la qualificació necessària i adequada per a la prestació del servei. El licitador proposarà un equip de treball (descriuint-ne els perfils, dedicació, pla de treball, etc.) per a l'execució dels serveis sol·licitats en el present plec, d'acord amb les condicions i paràmetres esmentats en els apartats d'aquest plec.

Els mitjans personals necessaris per a la prestació dels serveis anteriorment indicats han de ser els adequats per realitzar amb garantia les tasques definides i han de mostrar les habilitats necessàries per tal d'integrar-se en un equip d'alt rendiment, entre les quals es podrien determinar a efectes enunciatius les següents:

- Professionalitat, bona actitud i respecte per a la feina realitzada i pels demés.
- Destresa comunicativa i interpersonal.
- Capacitat de treballar en equip.
- Habilitat per identificar, analitzar i resoldre problemes.
- Capacitat de treball sota pressió.
- Coneixement de català, castellà i d'anglès, parlat i escrit.
- Ampli coneixement legal, tecnològic i de negoci de seguretat informàtica i de l'entorn de l'administració pública.

No es preveu la possibilitat de transferència del personal intern de l'Agència o dels seus clients.

L'adjudicatari disposarà d'una figura de Cap de Servei que assumirà les tasques de coordinació, encarregada de dirigir i gestionar la relació del contracte i servei amb l'Agència. A aquest efecte, ha de assumir les següents responsabilitats:

- Actuar com a punt de contacte únic en relació amb la gestió ordinària dels serveis amb capacitat de decisió sobre els principals elements del contracte.
- Consolidar i aportar a l'Agència les informacions objectives i subjectives que permetin a la Direcció la presa de decisions operatives, tàctiques i estratègiques relacionades amb el contracte i els serveis que l'integren.
- Garantir que l'Agència rebi els informes de gestió acordats i realitzar el seguiment econòmic i de l'activitat amb l'Agència.
- Garantir la transparència en el control de gestió per tal d'agilitzar el procés de seguiment i facturació.
- Coordinar i fer seguiment de l'activitat.
- Planificar l'activitat i mantenir la informació dels plans de capacitat.

Els licitadors hauran d'incloure en la seva proposta l'organigrama i esquemes d'equips per tal de donar resposta a les necessitats expressades en aquest plec.

Per raons d'operativitat, de coneixement de les tasques a realitzar i de sensibilitat de la informació amb la que es treballa, cal garantir al màxim la continuïtat de l'equip que donen servei a l'Agència. L'excessiva rotació del personal podrà ser penalitzada per l'Agència. Així mateix, les hores dedicades pel personal de l'adjudicatària a la transició i/o formació del personal sortint i entrant en cas de substitució no serà objecte de facturació. S'acordarà entre l'adjudicatari i l'Agència el temps estimat de transició per cada substitució que es produeixi, essent el període mínim establert per la transició de 10 dies laborables.

No es preveuen un mínim d'hores anuals pels serveis d'Administració del Sistema i Assistència Tècnica ja que el plantejament de prestació és de servei unitari. Com a referència per al càlcul d'esforç per part dels licitadors s'adjunten les següents volumetries d'ús:

Unitat	Volumetries d'ús actuals aproximades
Usuaris tipus 1: Caps de projecte-Responsables Servei	65
Usuaris tipus 2-Membres Equip	150
Programes actius	10
Projectes actius	80

L'estimació aproximada d'hores efectives necessàries per l'execució dels serveis de manteniment evolutiu demanats en aquest plec és de **700 hores anuals**. Dins d'aquestes hores, s'estima el següent número d'hores mínimes anuals pels perfils indicats:

Perfil	Hores anuals mínimes estimades
Consultor Funcional	150 hores
Desenvolupament	550 hores

Els requisits anteriors s'han d'entendre com a mínims aproximats, podent els licitadors ampliar-los i millorar-los a les seves ofertes.

Perfils

Els requeriments mínims dels perfils professionals que poden compondre l'equip de manteniment evolutiu són els que consten a l'apartat J del Quadre-Resum de Característiques del Plec de Clàusules Administratives Particulars.

Perfil	REQUISITS
Consultor funcional sènior	• Titulació universitària en Informàtica, Telecomunicacions o similar. • 8 o més anys d'experiència contrastada en gestió de projectes i oficines de gestió de projectes. • Experiència demostrable en desplegament i gestió de solucions PPM • Una certificació en gestió de projectes del Project Management Institute
Desenvolupador	• Titulació universitària en informàtica o similar • 8 o més anys d'experiència contrastada en desenvolupament en entorns Microsoft Dynamics o Microsoft Power Platform • Experiència demostrable en desenvolupament sobre solucions PPM • Una certificació en tecnologies de Microsoft

S'entén que aquests perfils es corresponen amb els rols que, des de l'Agència s'identifiquen per la prestació d'aquest servei, deixant de banda de les empreses licitadores la proposta de desplegament, composició de l'equip, adequació de perfils i dedicació global dels mateixos.

3.5. Eines i equipament per a la prestació de serveis

Les principals eines requerides (gestió d'esdeveniments, alertes, sistema de registre, anàlisi de codi, web i infraestructura...) per la prestació del servei seran proporcionades per l'Agència. El licitador haurà de fer servir aquestes eines, no podent extreure informació fora de l'àmbit d'actuació per la seva manipulació o explotació sense autorització prèvia de l'Agència.

Quan l'adjudicatari es trobi en les instal·lacions de l'Agència, proveirà a les persones que prestin els serveis:

- Ubicació física adequada per al desenvolupament i prestació dels serveis ubicats a les instal·lacions de l'Agència.
- Infraestructura per al suport de les eines corporatives (servidors) i xarxa de comunicacions necessàries per la prestació del servei a les instal·lacions escollides l'Agència.
- Accés a Internet a través de la xarxa d'àrea local, restringit als llocs de treball que ho requereixin així com a les adreces o pàgines web que siguin necessàries per al desenvolupament del servei.

L'Agència no proveirà:

- Ordinadors de sobretaula amb sistema operatiu i programari habitual d'oficina.
- Línies o terminals de telefonia mòbil personals o per activitats professionals no vinculades a la prestació de serveis de l'Agència.
- Accés a Internet via GPRS, UMTS.
- Cap altre recurs no especificat explícitament.

Per aquells serveis que impliquin una prestació continuada i la necessitat d'accedir a la infraestructura tecnològica de l'Agència, l'Agència proporcionarà a l'adjudicatari:

- El programari i les eines lligades al lloc de treball necessàries per a la prestació del servei.

Cost mínim orientatiu de la llicència bàsica i maquinari és de 585.-€ anuals per lloc de treball que es repercutirà a l'adjudicatari.

En cas que es requereixin per a la prestació del servei altres llicències no bàsiques, les podrà aportar l'adjudicatari amb el vistiplau de l'Agència, o bé proporcionar-les l'entitat, tot compensant els costos que aquest fet generi.

En conseqüència, els adjudicataris hauran de:

- Subministrar tots elements de maquinari, programari i el seu manteniment durant la durada del contracte, que siguin necessaris per complir amb els requeriments de l'objecte del contracte. Aquests elements seran d'ús exclusiu pels serveis prestats a l'Agència i es requerirà l'esborrat complet dels mateixos

quan es deixi de prestar el servei de manera individual o de part de l'adjudicatari a la finalització del contracte.

- Acceptar i respectar les polítiques de seguretat establertes per l'Àrea de Seguretat Corporativa de l'Agència.
- Permetre l'administració, maquetat, esborrat i supervisió dels equips per part de l'equip de Mitjans Tècnics de l'Agència en cas de que sigui necessari.

L'Agència es troba en un procés de revisió i millora contínua que pot implicar la realització de canvis importants en el referent a les eines que s'hauran d'utilitzar per dur a terme l'execució del servei.

Per aquest motiu és imprescindible que l'adjudicatari tingui presents les següents consideracions en el referent a les eines de gestió durant l'execució del contracte.

- L'Agència decidirà la utilització de qualsevol tecnologia nova o evolució de les existents, relacionades amb la prestació del servei.
- L'Agència decidirà la forma d'implantar qualsevol d'aquests nous sistemes, planificar els projectes corresponents i el seu calendari, així com la transició des dels sistemes existents cap als nous.
- Els adjudicataris es comprometen a assumir i adaptar-se a aquestes noves tecnologies i sistemes per donar el servei de suport, així com participar activament en el procés de transició, formant i preparant el seu personal en aquestes noves tecnologies i sistemes implantats sense cost addicional per l'Agència.

PROPIETAT INTELECTUAL DEL MATERIAL PRODUIT: Cal blindar que l'Agència serà la propietària del material que es produeixi i el proveïdor o proveïdors han de lliurar els documents originals i/o en formats editables de tot el contingut generat pel servei. (redactat formal que caldria afegir-se).

3.6. Gestió del coneixement

Amb l'objectiu de garantir que l'Agència disposi del coneixement necessari per a la correcta execució de les seves funcions com a Centre d'Innovació i Competència en Ciberseguretat (CIC4Cyber) i, especialment, l'impuls de la transformació fonamentada en el coneixement col·laboratiu, la coordinació de l'ecosistema de ciberseguretat i la voluntat per la innovació contínua, es requereix que l'empresa adjudicatària registri tot el coneixement que disposi i es generi que derivi del present plec d'acord amb les directrius del CIC4Cyber.

A tal efecte, l'adjudicatària haurà de mantenir aquest coneixement actualitzat i accessible per a l'organització, havent de proporcionar una descripció detallada del coneixement que es disposi i es generi al servei ofert, i tenint, per part de l'organització, accés a aquest coneixement en qualsevol

3.7. Seguretat Corporativa

Tant l'empresa adjudicatària com el personal de l'adjudicatari s'haurà de sotmetre a les polítiques i regulacions internes que estableix l'àrea de Seguretat Corporativa en matèria de seguretat de la informació, com a mínim i no limitant-se a:

- Permetre i facilitar la realització d'auditories de compliment de les normatives establertes per Seguretat Corporativa, internes o externes, sobre els sistemes d'informació vinculats a la prestació del servei, i garantir la possibilitat de traçabilitat de les accions fetes per l'auditor per facilitar el seguiment d'aquestes i els seus possibles impactes no desitjats.
- Facilitar l'accés en qualsevol moment als equips i mitjans tècnics emprats pel personal de l'adjudicatari en les oficines de l'Agència (sigui o no per l'exercici de la seva funció).
- Acceptar les normes i polítiques que estableix l'àrea de Seguretat Corporativa tant en el moment de la seva incorporació com després de cada canvi important de les polítiques, normes o regulacions.
- Permetre l'administració i gestió dels equips i mitjans tècnics emprats per l'exercici de les seves funcions per part de l'àrea de Mitjans Tècnics per fer el desplegament de polítiques i controls de seguretat, actualització d'eines i manteniment d'aplicacions autoritzades i permisos d'accés a la informació.
- Els equips, així com la informació resident dels mateixos serà sempre custodiada per l'Agència.
- Garantir la estabilitat dels equips (reduint al mínim la rotació de personal).
- Donar compliment a totes les normes, polítiques i marcs reguladors vigents durant el període del contracte (LOPD, GDPR, LSSI, etc.).

A la finalització del contracte, l'adjudicatari quedarà obligat al lliurament o destrucció en cas de ser sol·licitada, de qualsevol informació obtinguda o generada com a conseqüència de la prestació del servei.

En matèria de seguretat de la informació, l'empresa adjudicatària té les següents obligacions:

3.8. Deure de confidencialitat

Tot el personal de l'empresa adjudicatària així com els possibles subcontractistes han de mantenir absoluta confidencialitat i estricte secret sobre la informació coneguda arrel de l'execució dels serveis contractats. Aquesta obligació de confidencialitat s'haurà de mantenir durant 10 anys des de que es va tenir coneixement de la informació, excepte en relació a les dades personals a les que accedeixin respecte a les que caldrà mantenir el deure de confidencialitat de manera indefinida, subsistint inclús quan es finalitzi la relació contractual, segons estableix la Llei Orgànica 3/2018.

L'empresa ha de comunicar aquesta obligació de confidencialitat al seu personal ja sigui intern com extern, que estigui involucrat en l'execució del contracte i possibles subcontractistes i ha de controlar el seu compliment.

L'empresa adjudicatària ha de posar en coneixement de l'Agència, de forma immediata, qualsevol incidència que es produeixi durant l'execució del contracte que pugui afectar la integritat o la confidencialitat de la informació.

3.9. Dades de caràcter personal

En relació amb el tractament de dades de caràcter personal, l'empresa adjudicatària donarà compliment com a encarregat de tractament del que estableix el Reglament General de Protecció de Dades.

3.10. Compliment del marc legal de ciberseguretat i del marc normatiu intern

L'empresa adjudicatària haurà de complir amb tots els requeriments que siguin d'aplicació d'acord amb el marc legal en matèria de ciberseguretat i amb el marc normatiu intern que siguin aplicables.

En relació al marc legal en matèria de ciberseguretat, i, en concret, al compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), l'empresa adjudicatària haurà d'assegurar la conformitat dels sistemes d'informació que sustentin la prestació de serveis o de les solucions que pugui proveir amb l'ENS durant tot el termini d'execució del contracte i, si escau, haurà d'estendre aquesta exigència a la cadena de subministrament. L'Agència de Ciberseguretat podrà requerir a l'empresa adjudicatària el lliurament de la documentació acreditativa de la conformitat amb l'ENS. L'empresa adjudicatària haurà de designar, segons estableix l'ENS, un punt de contacte per a la seguretat (POC) que canalitzarà i supervisarà el compliment dels requisits de seguretat de la informació i la gestió dels incidents que es puguin produir durant l'execució del contracte.

A més de l'ENS i la normativa i guies tècniques que el desenvolupen, l'empresa adjudicatària haurà de conèixer i aplicar el marc normatiu intern, que inclourà el Marc Normatiu de Seguretat la Informació de la Generalitat de Catalunya i la normativa pròpia, les directrius o instruccions de l'Agència de Ciberseguretat. Especialment haurà de complir amb la Política de seguretat aplicable i la normativa relativa a l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació, aprovada per Instrucció de la Secretaria d'Administració i Funció Pública i que es pot consultar al lloc web d'aquesta Secretaria. Si escau, l'empresa adjudicatària haurà de desenvolupar els procediments que siguin necessaris per a poder aplicar el marc normatiu.

3.11. Capacitat tècnica

Per a poder executar el contracte i oferir garanties de la seva capacitat tècnica, l'empresa adjudicatària del contracte haurà de presentar compromís exprés d'adscripció al contracte dels mitjans personals que s'especifiquin als plecs, complint amb els requeriments definits de formació, i acreditar la disposició efectiva dels mateixos.

L'empresa adjudicatària del contracte ha de garantir que tot el personal sigui conscienciat, rebi formació i informació sobre els seus deures, obligacions i responsabilitats en matèria de seguretat derivats de la legislació, del marc normatiu intern i dels procediments i directrius aplicables, recordant les possibles mesures disciplinàries aplicables i el seu deure de confidencialitat respecte a la informació a la que tingui accés.

3.12. Adquisició de productes/eines i productes o serveis de seguretat

Tant en el cas que es desenvolupin productes/eines, es facin integracions amb altres eines o s'adquireixin eines de mercat o qualsevol component de sistemes d'informació (hardware, software, etc.), aquests hauran de ser compatibles amb l'arquitectura de seguretat de l'Agència i complir amb els requeriments de seguretat que estableixi el marc legal i el marc normatiu intern, sotmetre's a proves tècniques de seguretat i aplicar les correccions necessàries prèviament a la posada en producció del producte/solució/eina. Caldrà incorporar el producte/eina dins el procés de desenvolupament segur de l'Agència de Ciberseguretat des de la fase de disseny fins a la posada en producció.

L'empresa adjudicatària del contracte haurà de garantir que disposa dels perfils amb la capacitat i la formació necessària per tal de poder operar, gestionar i mantenir els productes, eines o components objecte d'adquisició. A més, haurà de proporcionar formació i capacitat per al personal que designi l'Agència per tal que aquest personal adquireixi els coneixements necessaris per tal de poder operar, gestionar i mantenir els productes, eines o components objecte d'adquisició.

En cas que es contractin productes de seguretat o serveis de seguretat de les tecnologies de la informació i la comunicació que vagin a ser emprats en els sistemes d'informació de l'Agència, segons estableix l'ENS, hauran de tenir certificada la funcionalitat de seguretat relacionada amb el seu objecte d'adquisició. Els productes o serveis de seguretat hauran de constar al Catálogo de Productos y Servicios de Seguridad de las Tecnologías de la Información y Comunicación (CPSTIC) del Centre Criptològic Nacional o bé complir amb els criteris que estableixi l'Organismo de Certificación del Esquema Nacional de Evaluación y Certificación de Seguridad de las Tecnologías de la Información del Centre Criptològic Nacional o, en el seu defecte, acreditar que el producte o servei disposa de requeriments equivalents.

3.13. Interconnexions

Segons preveu l'ENS, en el cas que sigui necessari realitzar interconnexions entre sistemes de l'empresa adjudicatària i l'Agència o amb d'altres entitats:

- No es podran dur a terme, tret que prèviament hagin estat autoritzades expressament per l'Agència.
- En cas que s'autoritzi una interconnexió, l'empresa adjudicatària haurà de garantir que es documentin com a mínim les característiques de la interfície, els requisits de seguretat i protecció de dades i la naturalesa de la informació intercanviada. Aquesta documentació l'haurà de facilitar a l'Agència.
- L'empresa adjudicatària haurà de participar en els mecanismes de coordinació que estableixi l'Agència i seguir els procediments establerts per aquest fi, per a poder atribuir i exercir de manera efectiva, les responsabilitats en relació a cada sistema interconnectat.

3.14. Verificació del compliment i auditoria

L'Agència es reserva el dret a verificar i auditar, amb mitjans propis o de tercers, el compliment de les mesures de seguretat requerides en base al marc legal de

ciberseguretat i al marc intern per als sistemes d'informació emprats per a l'execució del contracte, en el moment i amb la periodicitat que s'estimi convenient. L'Agència podrà requerir el seguiment dels plans d'acció derivats d'aquestes verificacions i auditories. L'empresa adjudicatària haurà de disposar dels recursos adients per a dur terme l'execució de les tasques que li corresponguin en relació a aquest model de compliment, donant resposta en els terminis marcats per l'Agència de Ciberseguretat. Si escau, la gestió del compliment es realitzarà amb les eines que determini l'Agència de Ciberseguretat.

3.15. Control de Gestió

El personal de l'empresa licitadora, i en especial el cap del servei, haurà de col·laborar amb l'àrea de Control de Gestió de l'Agència per tal de:

- Definir un model de seguiment econòmic i planificació en termes de capacitat i execució de tasques.
- Ajustar-se als procediments de facturació que determini l'Agència.
- Conformar les factures en relació amb el reportat de serveis efectuat i acceptat per l'Agència, d'acord amb els procediments establerts.
- Exercir la gestió del contracte amb capacitats de *forecast*
- Realitzar el *reporting* en les eines proporcionades per l'Agència amb els següents conceptes
 - Fitxer mestre de persones
 - Fitxer mestre de projectes i activitats
 - Estimació de recursos per projecte
 - Seguiment dels riscos
 - Seguiment del consum de recursos
 - Imputació de temps i activitats
 - Assignació de tasques a persones
 - Facturació i Conformació de factures

L'adjudicatari proporcionarà la seva total col·laboració per a la realització d'auditories i la verificació del compliment dels compromisos. Aquestes auditories, realitzades en qualsevol de les instal·lacions involucrades en la prestació del servei, podran ser portades a terme per personal de l'Agència o sol·licitades a tercers. No serà necessari fer una notificació prèvia per a la realització de tasques d'auditoria que no requereixin la col·laboració activa per part del personal de l'adjudicatari. En el cas en què sigui necessària aquesta col·laboració, l'Agència farà una notificació amb dues setmanes d'antelació. **L'adjudicatari suportarà els costos d'auditories adjudicades a tercers i gestionades per l'Agència, destinant al seu finançament un màxim del 0.7% de l'import anual dels serveis contractats.**

3.16. Validació de la Documentació

L'Agència és el propietari de tota la documentació elaborada pels adjudicataris referent al servei prestat pels adjudicataris i el seu personal i subcontractats que destini a l'execució dels serveis. L'adjudicatari s'encarregarà de disposar de totes les autoritzacions i permisos necessaris per tal de poder donar compliment a aquesta previsió, essent responsabilitat de l'adjudicatari qualsevol pagament o reclamació relativa a aquesta manca d'autoritzacions.

Els responsable de servei de l'Agència serà els responsable de la validació i aprovació dels documents elaborats pel personal de l'adjudicatari. En cas que la qualitat dels documents sigui molt baixa o de manera recurrent i/o perllongada en el temps de prestació dels serveis no assoleixi els nivells requerits s'aplicaran les penalitzacions establertes en la present licitació.

L'adjudicatari haurà de mantenir la documentació actualitzada en el sistema de gestió documental que l'Agència proporcioni per tal efecte.

3.17. Formació

El personal de l'adjudicatari disposarà de la formació adequada per al desenvolupament de les seves tasques. Sens perjudici d'aquesta qüestió el personal de l'adjudicatari realitzarà, si s'escau, formació continuada per tal de garantir l'actualització dels seus coneixements així com l'adquisició de nou coneixement que pugui ser de valor pels serveis de l'Agència. L'adjudicatari haurà de reservar un 2% del temps del personal per tasques de formació i certificació (en matèries relacionades amb l'activitat del contracte) i aquest temps no serà facturat a l'Agència, valorant-se la disposició d'un pla de formació per al personal de l'adjudicatari destinat a l'Agència. Aquest pla es coordinarà amb les activitats i accions de formació pròpies de l'Agència.

3.18. Integració amb altres equips

L'adjudicatari haurà de portar a terme les activitats d'integració amb la resta d'equips operatius que conformen l'Agència, tant amb personal intern com personal d'altres proveïdors.

Aquesta integració s'haurà de portar a terme tant a nivell de la operativa diària (per garantir l'execució dels processos de la cadena de valor de l'Agència) com a nivell tàctic i operatiu.

Tot i això, els models de relació han de garantir els següents punts:

- Participació de l'adjudicatari en els processos que l'afectin
- Compartició d'informació sobre fets puntuals (incidències, alertes, vulnerabilitats, etc.), ja sigui amb l'Agència com directament amb altres proveïdors.
- Compartició d'informació sobre fets agregats (tendències, patrons) i sobre afectacions col·lectives als diferents clients de l'Agència.
- Eliminació de les sitges organitzatives.

- Creació d'un fons comú de coneixement sobre la seguretat de la informació.
- Creació de bucles de retroalimentació que facilitin una resposta àgil davant de qualsevol nova situació en matèria de seguretat.

3.19. Contingència

Els licitadors hauran de proveir un pla de contingència, en cas de desastre de les instal·lacions principals, en unes instal·lacions alternatives (centre de gestió secundari) propietat del licitador, que inclouran:

- Estacions de treball amb el programari adequat per realitzar les tasques descrites.
- Comunicacions d'accés a les aplicacions informàtiques.
- Telefonía fixa a les instal·lacions del servei.
- Accés a Internet a través de la xarxa d'àrea local.
- Espai suficient per allotjar en condicions de treball òptimes:
 - El personal necessari de l'adjudicatari per realitzar el servei i
 - Personal de l'Agència, o de tercers parts determinades per aquest, que es preveu en una quantitat de 2 posicions.
- Pla i execució de proves per validar la solució de contingència implementada, amb la periodicitat que l'Agència determini.

Les instal·lacions i equipament haurà de ser suficient per garantir la continuïtat dels serveis de l'Agència durant l'existència de la causa que doni lloc a la contingència.

4 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI I PENALITZACIONS

L'empresa adjudicatària resta obligada al compliment de l'execució total de les prestacions recollides en les ofertes que doni compliment als present plec i a les prescripcions del contracte.

En aquest sentit, s'informa que l'Agència tindrà dret a exigir justificadament a l'adjudicatària el canvi d'un recurs que d'ell depengui, quan així ho justifiqui l'execució dels treballs, quan no s'acompleixin els requisits demanats per a l'equip humà indicats en el present apartat o per tal de garantir la correcta prestació, dimensionament i organització dels serveis. Aquesta substitució s'haurà de fer efectiva en el termini de 15 dies laborables a partir de la recepció de la comunicació per part de l'adjudicatari o bé la notificació de l'Agència al cap de servei. L'adjudicatària haurà de presentar en un termini màxim de 10 dies laborables a partir de la comunicació de sol·licitud de substitució, el pla d'acció previst per resoldre les causes que han determinat la sol·licitud de substitució.

Així mateix, s'avisava que l'excessiva rotació del personal podrà ser penalitzada per l'Agència, segons s'especifica al capítol on es recullen els Acords de Nivell de Servei. Així mateix, les hores dedicades pel personal de l'adjudicatària a la transició i/o formació del personal sortint i entrant en cas de substitució no serà facturable. S'acordarà entre l'adjudicatari i l'Agència el temps estimat de transició per cada substitució que es produeixi, essent el període mínim establert per a la transició de 10 dies laborables (80 hores).

Quan la rotació sigui necessària (baixes, vacances, etc.) l'adjudicatari haurà d'acreditar la idoneïtat del nou personal prèvia incorporació dels nous recursos. En els casos de rotació ordinària i previsible (vacances, permisos laborals, etc.) l'adjudicatari comunicarà a l'Agència amb la deguda antelació un pla de substitució i disposició de recursos que doni resposta a les necessitats de l'Agència en la seva prestació de serveis durant els esmentats períodes.

Finalment s'adverteix que la prestació de serveis de l'adjudicatària haurà de complir uns estàndards de qualitat mínims que permetin fer-ne un aprofitament adequat i donin resposta a les necessitats de l'Agència. En cas que els serveis no assolixin aquests mínims de qualitat requerits es considerarà l'existència d'un incompliment d'acord amb el model recollit en aquest apartat.

5 FASES DE LA PRESTACIÓ

Els licitadors hauran de presentar dins la seva oferta tècnica el pla d'actuació detallat per tal de garantir les següents fases, si s'escau atenent a la situació actual de l'Agència:

Inici de la prestació

És el període que va des de l'entrada en vigor del contracte fins l'estabilització dels serveis en els nivells establerts en aquest plec. La transició tindrà una durada màxima de quinze dies des de la data d'adjudicació.

Durant l'inici de la prestació es duran a terme les següents activitats:

- **Adquisició del coneixement de l'estat actual de la Solució i el seu model de gestió i metodologia.** El nou adjudicatari parlarà amb els responsables de l'Agència per tal d'entendre el funcionament de l'actual servei.

Prestació

Es considera la fase normal de la prestació del servei. Comença quan la fase d'inici de prestació hagi acabat fins quinze dies abans de que finalitzi la prestació del servei.

Durant aquesta fase, estan vigents els plans de millora continua dels serveis; per aquesta raó els ANS s'han de revisar com a mínim cada mes, per tal d'adaptar-los a l'evolució en la prestació dels serveis i a les variacions atenent a les necessitats de l'Agència.

Devolució

Fase que s'emmarca al final de la prestació, un cop s'hagi comunicat la cancel·lació del contracte, i que comença **quinze dies** abans de l'extinció d'aquest. Durant aquesta fase hi haurà coexistència amb un nou adjudicatari fins que es transfereixin els serveis a aquest.

L'adjudicatari haurà de procurar la metodologia, eines i recursos necessaris per tal de traspassar adequadament el servei a altres possibles futurs adjudicataris.

Tot el material generat i desenvolupat, incloent desenvolupaments en Sistemes de Informació, és propietat de l'Agència i romandrà, amb tota la seva documentació, en l'Agència un cop acabada la prestació del servei.

Tal i com s'ha descrit a l'apartat 3.5, els mitjans tècnics que el proveïdor sortint hagi proporcionat per tal de desenvolupar la seva tasca hauran de ser degudament esborrats i tota la informació traspassada a qui l'Agència designi.

La devolució de les eines es regirà segons l'estipulat a l'apartat 3.4 d'aquest plec i en les condicions acordades amb l'adjudicatari.

L'Hospitalet de Llobregat,