

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

PER A LA CONTRACTACIÓ DE

"Renovació dels Firewalls WatchGuard i manteniment UTM"

Març 2025

INDEX

1. OBJECTE DEL PLEC.....	3
2. INTRODUCCIÓ	3
2.1. Antecedents ATL	3
2.2. Objectiu i missió d'ATL.....	3
3. ABAST DEL CONTRACTE.....	4
4. SITUACIÓ ACTUAL	5
5. REQUISITS DEL SERVEI	6
5.1. Adquisició, instal·lació i configuració de nous equipaments de UTM.....	6
5.2. Servei de manteniment i explotació post posta en marxa.....	9
5.3. Productes a lliurar	13
5.4. Garantia de l'equipament	13
5.5. Durada del servei, volum d'hores i planificació.....	14
5.6. Calendari i lloc de treball.....	14
5.7. Equip de treball.....	15
5.8. Organització i model de relació	16
5.9. Acords de Nivell de Servei (ANS)	17
6. ALTRES REQUISITS I CONDICIONS.....	21
6.1. Especificacions de RGPD i seguretat.....	21
6.2. Propietat intel·lectual i propietat de les dades	21
6.3. Confidencialitat	22
6.4. Relació amb proveïdors	23
6.5. Seguretat i salut.....	23
7. PRESSUPOST DE LICITACIÓ.....	23
8. FACTURACIÓ	24
9. PROPOSTA TÈCNICA (Judicis de Valor).....	24

1. OBJECTE DEL PLEC

Aquest document constitueix el plec de prescripcions tècniques (PPT) que regeix el procediment de contractació i execució de la **"Renovació i manteniment dels Firewalls WatchGuard i plataforma UTM"**, promogut per l'Ens d'Abastament d'Aigua Ter-Llobregat (ATL).

2. INTRODUCCIÓ

2.1. Antecedents ATL

L'Ens d'Abastament d'Aigua Ter-Llobregat (ATL d'ara en endavant) és una entitat de dret públic sotmesa a l'ordenament jurídic privat participada 100% per l'Administració de la Generalitat de Catalunya, d'acord DECRET LLEI 4/2018, de 17 de juliol, pel qual s'assumeix la gestió directa del servei d'abastament d'aigua a poblacions per mitjà de les instal·lacions de la xarxa d'abastament Ter-Llobregat de titularitat de la Generalitat i es crea l'Ens d'Abastament d'Aigua Ter-Llobregat.

El Decret llei estableix que ATL és una entitat de dret públic de la Generalitat de Catalunya amb personalitat jurídica pròpia, autonomia administrativa i financera, i plena capacitat d'obrar per al compliment de les seves funcions.

2.2. Objectiu i missió d'ATL

ATL té com a principal objectiu el subministrament d'aigua en alta a les comarques de l'Alt Penedès, l'Anoia, el Baix Llobregat, el Barcelonès, el Garraf, el Maresme, la Selva, el Vallès Oriental i el Vallès Occidental, el que representa uns 1.800 km² i una població abastida del voltant de 5 milions d'habitants, així com també tota la indústria i els serveis que estan establerts en aquest territori.

Aquest objectiu s'ha d'assolir complint uns criteris de gestió estrictes que permetin:

- ☐ Optimitzar la disponibilitat d'aigua potable, així com la seva qualitat, en els punts de subministrament, gestionant equitativament les demandes en qualsevol circumstància.
- ☐ Minimitzar l'impacte negatiu de les operacions, incloent la utilització dels recursos, en el medi ambient, realitzant una gestió compromesa amb aquest.

- ☐ Aplicar correctament i optimitzar els recursos financers disponibles.
- ☐ Integrar en totes les operacions de l'empresa els recursos tecnològics que permetin aconseguir la més alta eficiència en el desenvolupament d'aquestes.

La xarxa de distribució que gestiona ATL té més de 1000 quilòmetres de canonades, més de 60 estacions de bombament. Per a produir l'aigua, ATL disposa de quatre infraestructures principals: quatre estacions de tractament d'aigua potable i dues plantes dessalinitzadores. Quant a capital humà, ATL compta amb una plantilla de més de 250 professionals.

Per complir amb la seva missió i objectius, ATL destaca la necessitat d'integrar a les seves operacions els mitjans tecnològics que permetin la més alta eficiència, donant un servei excel·lent, però alhora optimitzant els recursos financers disponibles.

Entre aquests mitjans, les tecnologies d'informació i comunicacions han esdevingut una eina clau a qualsevol empresa per complir els seus objectius amb excel·lència, contant amb la necessitat d'una evolució i adaptació continua d'aquestes aplicacions als nous canvis i evolucions de l'entitat. A més a més, aquestes tecnologies han experimentat recentment una evolució accelerada, amb la irrupció de solucions de digitalització.

En aquest sentit ATL necessita disposar d'un servei de manteniment per garantir el seu correcte funcionament. Consegüentment, ATL publica aquest plec per a contractar la **"Renovació i manteniment dels Firewalls WatchGuard i plataforma UTM"**.

3. ABAST DEL CONTRACTE

L'abast del contracte del servei contempla la renovació dels firewalls WatchGuard existents a ATL i el manteniment de la plataforma UTM. Aquest contracte consisteix en el servei i subministrament, instal·lació, i suport a la configuració i manteniment de la solució existent, complint amb els requeriments tècnics i condicions que garanteixin:

- L'adquisició del material necessari i suport a la configuració necessària dels mateixos per a la seva integració amb la xarxa d'ATL i segmentació de les xarxes.
- Manteniment i suport associats a l'equipament adquirit, que assegurï els nivells de servei i seguretat en les millors condicions i la major qualitat.
- Un model de relació que permeti disposar d'unes eines de gestió i d'uns mecanismes de control i seguiment.

L'adjudicatari, a més, mitjançant el seu equip de professionals, serà responsable de les següents activitats:

- Resolució d'incidències i manteniment correctiu.
- Manteniment perfectiu i evolutiu.
- Garantia del manteniment realitzat.
- Gestió documental dels evolutius
- Administració de la plataforma i gestió de la configuració
- Suport al manteniment de la infraestructura i entorns tècnics dins de l'abast.
- Suport per resoldre dubtes i activitats de formació.
- Gestió i control de la qualitat.
- Disposar d'un servei integral de manteniment i suport 24x7x365.

L'aplicació informàtica en producció que està dins de l'**abast del contracte** és:

- Watchguard System Manager
- Dimension Server
- Watchguard Cloud
- Subscripcions Total Security

A l'apartat "Requisits del servei", es descriu amb més detall les activitats i condicions del servei que haurà de prestar l'adjudicatari.

4. SITUACIÓ ACTUAL

ATL té implantada en producció la plataforma de seguretat UTM WatchGuard. L'aplicació està allotjada a instal·lacions d'ATL, administrada i gestionada per personal propi i col·laboradors externs.

La plataforma actualment implantada a ATL, consta dels següents elements:

- WatchGuard UTM models: M470 en mode cluster (2) i M370 (3)
- WatchGuard Authpoint
- WatchGuard Dimension
- WatchGuard System Manager
- WatchGuard Cloud
- Subscripcions Total Security

ATL es troba en fase de renovació dels equips de seguretat indicats anteriorment.

En base als anàlisis realitzats per l'equip intern es determina que es requereixen els següents elements per assolir aquest propòsit:

- Adquirir els equipaments detallats en el **punt 5.1 d'aquest document**

L'entorn de treball de Desenvolupament serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària, que haurà de posar a disposició aquest entorn pels desenvolupaments que faci per ATL.

Quant a la gestió de la demanda i necessitats del negoci, la Direcció de Sistemes d'Informació d'ATL es regeix en termes generals per la metodologia ITIL. Les peticions i seguiment de l'activitat es fa utilitzant una aplicació ITSM.

5. REQUISITS DEL SERVEI

En línies generals, el servei i subministrament que es vol contractar ha de complir amb l'objectiu del contracte que s'ha marcat a l'apartat Objecte del Plec.

El servei i subministrament que desitja contractar ATL inclou dos blocs de col·laboracions diferenciats, tot i que mantenen una interrelació molt estreta. Aquests són:

1. Adquisició, instal·lació, segmentació i configuració dels nous/actuals equipaments de UTM segons les directrius del equip intern d'ATL
2. Serveis de manteniment i explotació d'aquests elements conjuntament amb l'equip intern d'ATL de la plataforma Watchguard

5.1. Adquisició, instal·lació i configuració de nous equipaments de UTM

Aquest contracte preveu el servei i subministrament de tallafocs que permetin:

- Un aïllament i segmentació òptims dels diferents entorns existents (IT/OT) de la xarxa d'ATL.
- Una integració òptima amb la resta d'elements ja existents a la xarxa ATL, la qual està basada en tecnologia Watchguard, CISCO pel que fa a l'accés i en tecnologia Fortinet pel que fa a les comunicacions entre les diferents seus. En particular les eines actualment en ús dels fabricants esmentats són les anteriorment mencionades referent a la tecnologia WatchGuard. L'abast del projecte ha d'incloure totes aquelles subscripcions necessàries (detallades en l'escandall d'elements a adquirir a continuació) durant el termini de 3 anys així

com les possibles ampliacions en el llicenciament dels elements ja existents per assegurar la integració òptima entre els nous elements i els preexistents.

Justificació solució proposada: L'equip indicat permetrà el funcionament dels sistemes de l'Ens associats a l'objecte del contracte i garanteix la compatibilitat amb el parc client d'ATL. Essent, d'acord amb l'Ens l'equip específic que compleix amb les necessitats i utilitats tècniques de la infraestructura específica global vinculada.

Atès que el material o equip de la marca exigida no té exclusivitat en el mercat per accedir a la seva comercialització i és un material accessible per igual per tots els licitadors en el mercat només s'acceptaran les ofertes presentades per l'equip indicat en el apartat Hardware i Llicències. A més, l'adquisició d'un altre model/fabricant comportaria un sobre cost, tant econòmic com de configuració, sent no viable per a l'objecte d'aquest plec.

La topologia de cada seu serà igual pel conjunt de centres de treball i haurà d'incloure 2 equipaments físics d'identiques característiques per assegurar l'alta disponibilitat a cadascuna de les seus.

Les característiques mínimes dels equips així com les subscripcions i llicències associades, les ha determinat l'equip intern d'ATL a través d'un estudi previ de les volumetries aproximades de cada seu:

HARDWARE:

<i>Centre treball</i>	<i>Característiques</i>	<i>Equips</i>
Firewall SJD	WatchGuard Firebox M590	2
Firewall CRD / ABR i PRT	WatchGuard Firebox M390	6

Targetes Duals 10 SFP+	WatchGuard Firebox M 3rd Gen 2 x 10Gb SFP+ Fiber Modul	8
TOTAL		16

Llicències de seguretat

Ampliacions/Subscripcions	Característiques similars	Unitats
Subs Firewalls Perimetre SJD	Watchguard 3-yr Total Security Suite for M590	1
Subs Firewalls Perimetre CRD/ABR i PRT	Watchguard 3-yr Total Security Suite for M390	3
TOTAL		4

Tanmateix, es requereix per a tots els productes inclosos en aquest plec mencionats en el punt 5.1 d'aquest document, la garantia del suport per part del fabricant 24x7.

En línies generals, el servei que es vol contractar ha de complir amb l'objectiu del contracte que s'ha marcat a l'apartat Objecte del contracte. Els licitadors han de presentar la seva proposta, d'acord amb la seva experiència, capacitats i coneixements que d'una manera més òptima i amb menys riscos pugui donar compliment a aquest objectiu.

Els licitadors hauran de complir amb els següents requisits com a mínim:

- ✓ Partner WatchGuardONE Gold.

Justificació: La xarxa de perímetre d'ATL està actualment integrada bàsicament per dispositius i appliances dels fabricants Watchguard. Donat que l'equipament i els serveis professionals objectes d'aquesta licitació s'hauran d'integrar en aquest ecosistema es considera un requeriment acreditar la condició de partner oficial d'aquest fabricant per tal d'assegurar una òptima integració dels nous equips en l'entorn actual d'ATL.

- Certificat oficial d'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) nivell MIG o certificat equivalent emès per organismes establerts en qualsevol Estat membre de la

Unió Europea i altres proves de mesures equivalents de garantia de la qualitat.

Es presentarà còpia del certificat vigent, en el cas que hagi caducat una vegada presentada la sol·licitud de participació s'ha d'acreditar mitjançant el certificat de l'empresa qualificadora haver sol·licitat la renovació de la certificació i assolit amb èxit l'auditoria corresponent amb anterioritat a la data de pèrdua de vigència.

L'Ens d'Abastament d'Aigua Ter-Llobregat disposa d'un Sistema Integrat de Gestió certificat basat en estàndards internacionals (ISO 9001, ISO 14001-EMAS, ISO 50001, ISO 45001, ISO 22000) el qual reconeix com una eina de gestió útil i eficaç per assolir els objectius de la seva organització en el marc de la millora contínua. ATL està compromesa a garantir l'aplicació dels corresponents sistemes de gestió en: la prestació del servei de subministrament d'aigua, la innocuïtat de l'aigua que distribueix, la seguretat, benestar, consulta i participació dels treballadors i treballadores, l'optimització dels recursos, la protecció del medi ambient, l'acció climàtica, l'eficiència energètica de les instal·lacions i la protecció de la informació i dels sistemes vinculats.

Justificació de l'exigència com a solvència de la certificació ENS nivell mig o certificat equivalent:

Que els licitadors disposin de certificat oficial del Esquema Nacional de Seguretat nivell mig o certificat equivalent, és garantia que el proveïdor compleix amb la normativa nacional de seguretat en la gestió dels seus processos i serveis. Certifica que tenen sistemes de gestió de seguretat establerts i documentats, per la qual cosa es redueix el risc d'incompliment de les especificacions documentades en la licitació en termes de seguretat dels productes i dels serveis oferts. Tanmateix, la certificació en si implica un procés d'auditoria interna i externa que verifica el compliment dels requisits de la norma, la qual cosa al seu torn proporciona un nivell addicional de transparència en la gestió de qualitat dels proveïdors d'ATL.

5.2. Servei de manteniment i explotació post posada en marxa

L'adjudicatari mitjançant el seu equip de professionals, serà responsable del manteniment dels equips i donar suport atenent a les peticions que ATL els hi requereixi. En concret, serà responsable de les següents activitats:

Manteniment correctiu

Cobrir totes les tasques necessàries per diagnosticar i resoldre les incidències vinculades a tota la infraestructura de segmentació implementades i operatives en el moment del contracte. El SLA establert per aquest servei es de 24x7x4h.

Tasques destacar:

- Resoldre incidències de mal funcionament, configuració errònia o averia d'equips
- Utilitzar les eines de gestió i seguiment establerts a ATL i mantenir la informació actualitzada a nivell mensual.
- Quan les accions correctives impliquin un impacte important quant a esforços i temps, el proveïdor haurà de plantejar solucions parcials o temporals que puguin resoldre momentàniament necessitats urgents del negoci.
- Les tasques hauran de ser remotes per tal de mitigar l'incident en el menor temps possible, i presencial en el cas que així ho requereixi com pot ser comunicació d'una seu o averia d'equips o components.
- Gestió d'incident amb el fabricant, ja sigui via tiquet (cas), telèfon...per tal de resoldre incidents software o hardware.

L'adjudicatari facilitarà el primer nivell de diagnòstic (connectivitat d'elements, comprovació de connectors, comprovació de fuetons...). S'inclou la substitució de connectors i fuetons sempre que es detecti que sigui necessari. En cas de detectar problemes amb el cablejat i/o fibres òptiques el licitador serà l'encarregat de resoldre el problema realitzant les tasques adequades (reparació).

La gestió d'incidents es realitzarà de forma remota, en cas de no ser possible, els tècnics s'hauran de desplaçar als centres de treballs per fer actuacions "in situ".

L'horari de cobertura del servei de suport per incidències crítiques (apartat 5.8 Acords de nivell de servei) serà de 0 a 24h de forma ininterrompuda de dilluns a diumenge tots els dies de l'any.

Monitorització:

Monitorització de la infraestructura, seguiment d'alarmes per tal de prevenir incidències o atendre incidències de forma proactiva.

El SLA establert per aquest servei es de 24x7.

Manteniment preventiu

Cobrir totes les tasques necessàries per diagnosticar i resoldre les incidències vinculades a tota la infraestructura de segmentació implementades i operatives en el moment del contracte. El SLA establert per aquest servei es realitzarà mitjançant planificació de les tasques entre el proveïdor (Service Manager) i ATL.

Tasques destacar:

- Actualitzacions crítiques de firmware (minor i major) per a resolució de vulnerabilitats o avançar possibles mal funcionaments.
- Revisions semestral:
 - regles i polítiques capa 4/7
 - regles i polítiques (IDS / IPS)
- Revisions trimestral:
 - Estat global equips i accions correctores
- Administrar i configurar llicències
- Administrar connexions d'usuari
- Gestió de còpies de seguretat de les configuracions i pla de restauració.
- Assegurar un rendiment correcte de funcionament dels entorns
- Manteniment i gestió de l'inventari de les garanties de tots els equips inclosos en el contracte.

Administració (peticions)

Servei que té com a principal objectiu la gestió i implementació de canvis a través de peticions. Aquest servei permet delegar per part d' ATL l'execució dels canvis necessaris per al correcte funcionament.

Tasques a destacar:

- Revisió de configuracions realitzades per ATL
- Resolució de dubtes de configuració
- Configuració LAN: IP, Ports, VLANs ...
- Configuració Firewalls: configuració VPNs, revisions polítiques per a implementació de nous serveis ATL, revisions alertes menors.
- Supervisió estat equips / serveis en cas de tall elèctric planificat (o no).
- En general, configuracions o canvis sobre l'entorn gestionat, que requereixi canvis d'abast petit. No inclou nous projectes o configuració de noves

funcionalitats d'equips o serveis existents que requereixin una reconfiguració parcial o total.

- **Eines associades al servei:**

- Eina de tiqueting (EasyVista)
- SIEM
- WatchGuard Cloud
- Dimension Server
- Authpoint

Gestió i control de la qualitat

Dins d'aquest àmbit es contemplen les activitats que han de garantir la qualitat del servei i de les solucions lliurades. Entre aquestes activitats destaquen la definició i execució dels plans de proves, la formació i gestió del canvi, la gestió del coneixement i actualització de bases documentals i l'establiment de mecanismes per l'avaluació del servei.

Gestió del servei

L'adjudicatari serà responsable de realitzar una correcta gestió del contracte i del servei prestat a ATL, gestionant l'equip de treball assignat, fent el seguiment d'activitats i garantint l'acompliment de la qualitat i nivells de servei compromesos.

Tasques a destacar:

- Gestió de l'equip propi de treball.
- Planificar tasques per garantir un correcte acompliment del servei.
- Seguiment dels nivells de servei acordats.
- Gestió de riscos i plans de mitigació.
- Revisió de possibles desviaments i definició de plans d'actuació.
- Establir i seguir el model de govern del servei (reunions periòdiques, informes seguiment mensuals).

- Utilitzar les eines de gestió i seguiment de peticions establerts a ATL i mantenir la informació actualitzada.

Activitats documentals

L'adjudicatari haurà de mantenir la documentació relativa al servei, tant funcional com tècnica i de seguiment.

- Esquemes de xarxa, configuració, instruccions operatives, etc.
- Informes de seguiment

5.3. Productes a lliurar

En aquest apartat, s'enumeren els productes/serveis i documents que, com a mínim, ha de lliurar l'adjudicatari durant el projecte. Tot i així, l'adjudicatari pot proposar altres lliurables addicionals que puguin aportar valor al projecte.

Productes / serveis

- Equipament instal·lat, servei configurat i monitoritzat.
- Integració totalment operativa amb els entorns d'ATL.
- Ampliació i llicenciament dels entorns actuals de monitorització i gestió completats

Documentació

- Pla de projecte
- Informes mensuals seguiment
- Actes: kick off, seguiment del servei i tancament.
- Manual administració, esquema d'arquitectura, configuració, instruccions operatives, etc.
- Manual del Model de gestió dels serveis (indicadors, processos, etc)
- Material de formació

5.4. Garantia de l'equipament

- Garantia equipament: 3 anys Next business day (NBD).

5.5. Durada del servei, volum d'hores i planificació

La durada d'aquest contracte és de trenta-sis (36) mesos a comptar des de l'acta d'inici. Tenint en compte que els primers 3 mesos corresponen a l'adquisició i desplegament del equipament i els 33 posteriors corresponen a l'explotació i manteniment del servei gestionat.

Quant a durada i terminis, diferenciarem 2 etapes principals de la col·laboració. El licitador haurà de proposar una assignació i dedicació de professionals que encaixi amb aquestes fases.

Les dues fases identificades són les següents:

1. Adquisició, configuració i instal·lació de nous equipaments/actuals de xarxa amb una durada de 3 mesos màxima (inclou període d'aprovisionament). Dintre d'aquests 3 mesos s'estableix com a termini de lliurament d'equipament un màxim de 2 mes.
2. Manteniment servei amb una durada de 33 mesos posteriors a la primera fase indicada anteriorment.

Per a major precisió indicar que la segona fase pot iniciar-se abans dels 3 mesos contemplats en la primera etapa, sempre i quan s'hagin donat per finalitzats els treballs de la primera etapa.

L'adjudicatari haurà de garantir un horari de cobertura d'atenció de 24X7 per les incidències crítiques segons especificacions de l'apartat 5.8 Acords de nivell de servei.

5.6. Calendari i lloc de treball

En relació als treballs a realitzar amb coordinació amb professionals d' ATL, aquest s'adaptarà al calendari laboral i horari d'oficina del serveis centrals (de 8:00 a 17:00 de dilluns a divendres), i al calendari laboral de la ciutat de Barcelona.

Atesa la particular naturalesa dels serveis, determinades activitats hauran de ser realitzades a les instal·lacions d'ATL (incidents que ho requereixin, assistència a reunions, configuracions, formació, etc.). El servei es durà a terme de forma presencial sempre que ATL ho requereixi. No obstant, en la mesura que sigui possible, es facilitarà que activitats es facin de forma remota.

ATL portarà a terme la supervisió dels treballs que realitzi l'adjudicatari i podrà en qualsevol moment exigir l'orientació en la prestació, que consideri més adient als seus interessos.

5.7. Equip de treball

L'adjudicatari haurà de destinar per l'execució del servei els professionals adequats amb coneixements i experiència en plataformes de seguretat UTM, específicament hauran de tenir experiència en la solució WatchGuard.

L'empresa licitadora per garantir el coneixement en la tecnologia objecte del contracte cal que disposi de l'habilitació empresarial mitjançant l'acreditació WatchGuardONE Gold.

Igualment, el licitador designarà un responsable del contracte (gestor del servei) que es mantindrà durant el projecte. En cas de substitució de qualsevol membre de l'equip de treball, ATL haurà de donar la seva conformitat als candidats proposats amb els mateixos requisits.

Tanmateix, ATL es reserva el dret de sol·licitar canviar les persones assignades si al llarg del contracte es donen situacions justificades per al seu canvi.

L'equip de treball proposat pel licitador haurà d'identificar com a mínim 2 perfils (1 Gestor i 1 Tècnic), que són:

Gestor del servei:

Les responsabilitats del Gestor del servei seran:

- Organitzar l'execució del servei i posar en pràctica les indicacions del responsable del contracte que designarà la part contractant.
- Representar a l'equip de treball com a interlocutor en les seves relacions amb la part contractant.
- Sotmetre al responsable del contracte d'ATL el programa de treball i altres propostes que es determinen en el present plec per a la seva aprovació.
- Suport a la presa de decisions relatives als diferents àmbits dels serveis.

- Proposar al responsable del contracte d'ATL les modificacions que consideri convenients per a millorar els resultats dels treballs.
- El seguiment del projecte i de la planificació dels treballs inclosos en el servei.

Es requereix:

- Una experiència mínima de 10 anys en gestió d'entorns de seguretat perimetral, dels quals 5 anys d'experiència en serveis i/o projectes relacionats amb plataformes WatchGuard.
- Certificació Network Security de Watchguard.

Tècnic de WatchGuard

Les responsabilitats del tècnic, inclouen, entre d'altres:

- Anàlisi dels requeriments i necessitats que es plantegin en el contracte.
- Definició de les solucions, d'acord als requisits tècnics del servei.
- Desenvolupament, test i desplegament dels treballs inclosos en el servei.
- Suport tècnic i funcional a les diferents tasques i lliurables durant el servei, seguint la metodologia de cicle de desenvolupament requerida.

Es requereix:

- Una experiència mínima de 10 anys en gestió d'entorns de seguretat perimetral, dels quals 5 anys d'experiència en serveis i/o projectes relacionats amb plataformes WatchGuard.

5.8. Organització i model de relació

ATL requerirà que s'estableixi un model d'Organització del Servei l'adjudicatari a diferents nivells per tal d'assegurar el correcte seguiment dels treballs objecte del contracte. L'adjudicatari a l'inici del servei haurà de descriure l'organització del seu

equip de professionals involucrats al contracte, descrivint rols, funcions i la interrelació amb ATL, segons apartat 5.6 del plec.

El model de relació inclou reunions periòdiques mensuals entre els responsables del contracte per seguiment de la planificació i de l'avanç dels treballs.

En qualsevol cas, s'organitzaran tantes sessions de treball, o les reunions que siguin necessàries per assegurar la correcta coordinació i correcta consecució dels objectius del servei.

L'adjudicatari informará al personal tècnic informàtic propi de ATL de les possibles incidències en el servei previstes i no previstes i dels canvis que potencialment afectin els sistemes de ATL. Així mateix s'haurà de coordinar sempre amb el mencionat personal tècnic per agendar qualsevol intervenció relacionada amb la prestació del servei.

5.9. Acords de Nivell de Servei (ANS)

El desenvolupament d'aquest servei estarà sotmès a l'acompliment d'acords de nivell de servei (ANS), que garanteixin un compromís de l'adjudicatari amb el projecte.

Els ANS hauran de considerar els conceptes habituals que es tenen en compte per valorar la qualitat del servei en el desenvolupament d'aquest servei, com són:

- Agilitat en el servei, quant a temps de resolució d'incidències per crítiques i prioritat alta.
- Fiabilitat i gestió d'expectatives, quant a compliment de dates previstes per a evolutius i la implantació de solucions.
- Qualitat dels treballs, quant a que la solució no tingui incidències importants i no se'n generin de noves.

De forma orientativa (no limitativa) indicar que el volum d'incidents crítics els darrers 5 anys ha estat inferior a 3.

El ANS que seran d'aplicació són els següents:

	Acords de nivell de servei	Acords de nivell de servei (ANS): descripció	Compromís
ANS 1	Temps màxim de resposta a la comunicació d'incidències	Temps màxim de resposta conforme s'ha creat la incidència i s'ha donat el corresponent acús de rebuda.	< 1h
ANS 2	Temps d'inici de resolució incidències crítiques	Temps des de la comunicació de la sol·licitud d'incidència, fins que l'equip de suport es trobi en disposició de resoldre-la.	< 4h
ANS 3	Temps d'inici de resolució incidències no crítiques	Temps des de la comunicació de la sol·licitud d'incidència, fins que l'equip de suport es trobi en disposició de resoldre-la.	NBD
ANS 4	Temps màxim de resolució d'incidències crítiques	Temps màxim de resolució, per a corregir i implementar una solució correctament. Serà el temps que trigui l'adjudicatari a donar i implementar una solució davant una incidència informada per ATL. Es contarà el temps des de que es dona l'avis i que la incidència està resolta o, cas que sigui complexa, es doni una solució pal·liativa provisional.	< 24h
ANS 5	Temps màxim solució d'incidències no crítiques	Temps màxim de resolució, per a corregir i implementar una solució correctament. Serà el temps que trigui l'adjudicatari a donar i implementar una solució davant una incidència informada per ATL. Es contarà el temps des de que es dona l'avis i que la incidència està resolta o, cas que sigui complexa, es doni una solució pal·liativa provisional.	< 72h

Nivells de prioritització

Els nivells de servei i acords de prioritització, sempre vindran condicionada per la criticitat de les incidències i sol·licituds rebudes. En termes generals, s'estableixen dos conceptes per valorar la criticitat de les actuacions: Nivell d'impacte i Urgència de resolució.

Nivell d'impacte	Descripció
Alt	La falta de correcció de la incidència o de realització de la petició pot afectar negativament i de manera significativa a objectius de negoci
Mig	Es fa necessària la realització de la petició per garantir que objectius de negoci assoleixin els valors fixats

Baix	La realització de la petició pot millorar d'alguna manera la gestió del negoci
-------------	--

Nivell d'urgència	Descripció
Molt Urgent	Sistema aturat. Afecta de manera generalitzada a molts usuaris i no existeix cap via alternativa de cobrir les necessitats.
Urgent	Incidències que impedeixen el funcionament correcte de l'aplicació a alguns usuaris i pot haver alguna via alternativa temporal.
Normal	Incidències que provoquen una degradació del funcionaments de la aplicació que impedeix a alguns usuaris treballar amb la productivitat habitual. Tenen una relativa afectació en el funcionament diari. o requisits/peticions que no es consideren crítiques per a l'organització
Baixa	Es tracta de millores de la aplicació, ja siguin tècniques o funcionals. Fins el dia de la petició es venia funcionant habitualment sense.

La combinació d'ambdós nivells estableix la matriu de prioritats a l'hora de resoldre les peticions i incidències registrades.

Matriu de prioritats		Nivell d'urgència			
		Molt urgent	Urgent	Normal	Baixa
Nivell d'impacte	Alt	Crítica	Alta	Alta	Necessària
	Mig	Crítica	Alta	Necessària	Necessària
	Baix	Alta	Necessària	Necessària	Recomanable

Acompliment dels ANS i aplicació de penalitzacions:

Mensualment es presentarà un informe d'activitats i nivell de servei on es recolliran totes les incidències i sol·licituds realitzades així com els indicadors de compliment en la seva resolució. S'estableix dues taules de valoració:

- CAS A - incidències/sol·licitud qualificades com a crítiques*
- CAS B - incidències/sol·licitud qualificades com no crítiques*

* La matriu de prioritats es la que estableix la qualificació de cadascuna de les incidències/sol·licituds.

Es comptabilitzarà el nombre total d'incompliments dels ANS, sumant el total de tots quatre acords. Amb aquest nombre total d'incompliments, ATL podrà aplicar una penalització en % sobre la facturació d'aquell mes d'acord amb les següents taules:

CAS A:

Total incompliments CRÍTICS del mes	Penalització aplicada sobre l'import de facturació del mes
1 incompliment	3%
2 incompliments	6%
3 incompliments	10 %

En cas de superar el nombre de 3 incompliments serà motiu suficient per poder finalitzar el contracte de forma unilateral per part d'ATL

CAS B:

Total incompliments NO CRÍTICS del mes	Penalització aplicada sobre l'import de facturació del mes
2 o menys incompliments	Sense penalització
3 incompliments	3%
4 incompliments	4%

5 incompliments	5%
6 o més incompliments	6%

6. ALTRES REQUISITS I CONDICIONS

6.1. Especificacions de RGPD i seguretat

Els desenvolupaments realitzats i lliurats hauran de complir amb el Reglament (UE) 2016/679, General de Protecció de Dades ("RGPD"). L'adjudicatari haurà d'identificar tots aquells punts que puguin vulnerar el RGPD, resoldre'ls i presentar les evidències conforme compleixen amb el mateix.

D'altra banda, els sistemes a desenvolupar han d'estar exempts de vulnerabilitats, segons apliqui el Top 10 de OWASP Security Mobile i/o OWASP Top Security Web (<https://www.owasp.org>). A més haurà de complir la normativa de gestió d'usuaris i contrasenyes segons els criteris de seguretat reconeguts a les normatives més habituals.

En qualsevol cas, els desenvolupaments objecte d'aquest plec podran ser analitzats a través d'una auditoria tècnica de seguretat i anàlisi de codi. L'objectiu d'aquesta anàlisi és realitzar un diagnòstic de la seguretat amb la finalitat de detectar fallades de seguretat, possibles vectors d'atac, errors de programació, prevenir incidents de seguretat i millorar el nivell de seguretat dels sistemes d'informació. Aquesta auditoria es realitzarà sota els estàndards que marca OWASP.

Les evidències i vulnerabilitats que resultin de la realització d'aquesta auditoria, hauran de ser esmenades pel adjudicatari, assumint el mateix els costos dins de l'import de l'adjudicació del contracte que fa referència al present plec de prescripcions tècniques.

6.2. Propietat intel·lectual i propietat de les dades

En el cas que l'objecte del contracte comporti realitzar obres o creacions subjectes a la normativa de propietat intel·lectual, l'adjudicatari cedirà a ATL gratuïtament i amb caràcter d'exclusiva, sense límit de temps i per a tot l'àmbit territorial universal, els drets d'explotació de la propietat intel·lectual de les obres realitzades per a la prestació de l'objecte contractual, en qualsevol forma i, en especial, en totes les seves modalitats d'explotació, inclosa l'explotació en xarxa d'Internet, del dret de reproducció, distribució, comunicació pública i transformació (actualització, traducció i qualsevol altra modificació que pugui derivar en una altra obra).

La cessió en exclusiva en els termes que estableix el paràgraf precedent s'efectua també als efectes que l'ATL, com a cessionària en exclusiva dels drets d'explotació dels drets d'autor de les creacions realitzades per a la prestació de l'objecte contractual (dibuixos, logotips, textos, eslògans, gràfics, etc.), pugui enregistrar-los,

si s'escau, com a titular dels drets de la propietat industrial derivats de totes aquestes creacions (marca o nom comercial).

La cessió de drets prevista en aquesta clàusula s'aplicarà també en el cas d'elements creats o produïts (fotografies digitals, etc.) per persones o empreses que hagin estat subcontractades pel adjudicatari, i a aquest efecte, l'adjudicatari haurà d'acreditar la cessió esmentada. Aquests drets es cediran a l'ATL també en exclusiva, sense límit de temps i per l'àmbit territorial universal en totes les seves modalitats d'explotació, inclosa la xarxa d'Internet: el dret de reproducció, distribució o comunicació pública. A més, l'adjudicatari assumeix també l'obligació de respondre i indemnitzar contra tota responsabilitat de qualsevol naturalesa (incloses les quantitats reclamades per les societats de gestió col·lectiva de drets de propietat intel·lectual) originada o relacionada amb reclamacions que l'ATL pugui rebre sobre el fet que l'explotació dels treballs, peces, icones, materials i en general qualsevol creació produïda per a l'objecte d'aquesta contractació, infringeixin drets de propietat intel·lectual i/o industrial de tercers.

Així mateix, la propietat dels materials es cedirà pel adjudicatari a l'ATL i ningú podrà fer-ne ús sense l'autorització d'aquest.

La signatura del corresponent contracte suposarà la formalització de les cessions previstes en aquesta clàusula.

Tanmateix, les dades que es generin durant l'explotació de les aplicacions implicades a aquest servei seran propietat d'ATL i en qualsevol moment. Aquestes dades no podran ser cedides ni mostrades a tercers sense autorització expressa d'ATL.

6.3. Confidencialitat

Les dades a les quals s'hagi tingut accés durant la realització dels treballs, seran considerades, a tots els efectes, de caràcter confidencial, essent d'aplicació el que la llei ha establert per l'ús d'aquest tipus d'informació, i hauran de lliurar-se en la seva integritat a ATL, o bé certificar la seva total destrucció.

Les dues parts s'obliguen a tractar de manera confidencial i a no divulgar a tercers les dades, la documentació i la informació de l'altre part. Els deures de secret i no difusió subsistiran fins i tot quan hagin finalitzat les relacions contractuals mútues.

L'adjudicatari es compromet a guardar el més absolut secret sobre tota la informació a la qual tingui accés en compliment d'aquest contracte, especialment la de caràcter personal, i a subministrar-la només a personal autoritzat per ATL. Aquest compromís afecta tant a les dades que estan en documents en paper, com en qualsevol altre tipus de suport, així com aquelles que s'obtinguin per mitjans telemàtics. En cap cas es podrà copiar, utilitzar amb una finalitat diferent a la que figura en aquest plec o cedir a tercers, ni tan sols per a la seva conservació, les dades o els arxius.

De la mateixa manera, i en el que respecta a la informació que cadascuna de les parts rebi de l'altre com "informació confidencial", les dues parts es comprometen mútuament a retornar-la, esborrar-la o destruir-la, de la manera que indiqui l'altre part per escrit i sigui quin sigui el mitjà en el que esta enregistrat.

L'adjudicatari es comprometrà a la no difusió de cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes d'ATL, així com a no

fer un ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per a l'execució d'aquest contracte.

L'adjudicatari es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a ATL degut a l'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

6.4. Relació amb proveïdors

ATL té implantat un sistema integrat de gestió en el qual part dels serveis/compres són avaluats sobre la base de l'acompliment energètic, mediambiental i de la qualitat, seguretat i innocuïtat de l'aigua.

6.5. Seguretat i salut

L'adjudicatari haurà de complir amb els requeriments que es deriven de la Llei 31/1995, de 8 de novembre de prevenció de riscos laborals i del Reial Decret 171/2004 de 30 de gener pel que es desenvolupa l'article 24 de la Llei 31/1995 en matèria de coordinació d'activitats empresarials.

L'adjudicatari haurà d'aportar tota la documentació sol·licitada per ATL en matèria de PRL mitjançant la plataforma SmartOSH de gestió de la prevenció.

En el desenvolupament dels seus treballs compliran inexcusablement la normativa vigent sobre prevenció de riscos laborals, així com les instruccions, normes i/o procediments que siguin d'obligat compliment a l'empresa.

Si es disposa de personal que realitza treballs a les instal·lacions d'ATL i presenta símptomes que afectin al sistema respiratori com grip, refredat, bronquiolitis i/o Covid-19 caldrà posar-se una mascareta quirúrgica cobrint completament el nas i la boca durant tota la jornada laboral, evitar la interacció amb altres persones i consultar amb el servei públic de salut, si s'escau..

7. PRESSUPOST DE LICITACIÓ

Totes les mencions d'aquest Plec a quanties, imports, valors, pressupostos o equivalents s'entendran referides sense IVA, llevat que es disposi altrament.

L'adjudicatari mensualment certificarà els treballs realitzats, que serà el que s'utilitzarà per a la valoració i facturació dels treballs mensuals.

El pressupost de licitació del contracte serà de 195.907,47 € IVA inclòs (161.907 € IVA exclòs). Aquest import considera la durada de 36 mesos de contracte, contemplant tots els objectius i abast descrit a aquest plec.

Respecte el pressupost del contracte, que distribuït segons la següent distribució pressupostària:

Concepte	2025	2026	2027	2028	Total (sense IVA)	Iva (21%)	Total amb IVA
Equipament, subscripcions i garanties	69.507,00€				69.507,00 €	14.596,47 €	84.103,47 €
Serveis gestionats (36 mesos incloent posta en marxa i servei 24x7)	7.700,00 €	30.800,00 €	30.800,00 €	23.100,00 €	92.400,00 €	19.404,00 €	111.804,00 €
TOTAL	77.207,00 €	30.800,00 €	30.800,00 €	23.100,00 €	161.907,00 €	34.000,47 €	195.907,47 €

Serveis gestionats (posta en marxa i servei 24x7) 30.800,00 € / 250 hores = 123,20 € / hora

Justificació del pressupost: Cost material estimat a partir de consultes a fabricants d'aquest tipus de solucions. Cost serveis estimat a partir del preu hora mig del sector segons perfil i la valoració d'esforços.

No s'admetran revisions de preu.

8. FACTURACIÓ

La facturació del servei es realitzarà de manera mensual a mes vençut, en base a la certificació dels treball realitzats reportats a l'informe mensual de seguiment. En qualsevol cas, la facturació de la fita final d'un treball NO es podrà fer abans de la seva posta en marxa i la seva aprovació per ATL.

Les factures hauran de ser emeses en format electrònic, de conformitat amb el que disposa la Llei 25/2013 i ha d'incloure, entre d'altres, el codi del contracte.

9. PROPOSTA TÈCNICA (Judicis de Valor)

La **proposta tècnica** ha de tenir els següents continguts mínims i ha d'estar obligatòriament estructurada de la forma que es detalla a continuació. El licitador pot adjuntar a la seva oferta tota la informació complementària que consideri d'interès.

1. PLA DE PROJECTE

Projecte de desplegament i posada en marxa (CJV1)

Justificació del criteri:

Aquest criteri permet valorar la capacitat organitzativa, tècnica i preventiva de les empreses licitadores en el desplegament de la solució. Atès que l'objecte del contracte implica una renovació d'elements crítics per a la seguretat de la xarxa corporativa (firewalls), és fonamental garantir una execució planificada, segura i amb el mínim impacte en l'operativa habitual.

Forma de valoració:

Les empreses hauran de presentar una **memòria tècnica** que inclogui com a mínim:

- **Planificació detallada del projecte**, amb calendari estimat de lliurament, fases, responsables, punts de control i recursos implicats.
- **Millores en la garantia del subministrament**, com per exemple: estocs propis, acords amb distribuïdors, alternatives en cas de demora o indisponibilitat.
- **Configuració inicial de la solució**, tenint en compte adaptació a l'entorn actual, polítiques de seguretat, integració amb altres sistemes.
- **Pla de proves i validació**, detallant les proves previstes abans de la posada en marxa i els criteris d'acceptació.
- **Anàlisi de riscos** i proposta de mesures correctores per minimitzar impactes.
- **Relació detallada dels lliurables** del projecte.

La valoració es farà en base a:

- Grau de concreció i claredat del pla.
- Viabilitat i coherència de les fases proposades.
- Anticipació de riscos i mesures preventives.
- Valor afegit aportat (millores logístiques, rapidesa d'execució, flexibilitat, etc.).

2. PLA DE MANTENIMENT (SERVEI GESTIONAT)

Servei de suport i manteniment (CJV2)

Justificació del criteri:

Donada la naturalesa crítica del servei contractat, la qualitat del manteniment i el suport continu són essencials per garantir la seguretat perimetral i la disponibilitat del sistema. Per això, s'estableix aquest criteri per valorar propostes que superin els mínims exigits, aportant un pla de treball sòlid, indicadors clars de seguiment i un equip tècnic altament qualificat.

Forma de valoració:

Les empreses presentaran un **pla de servei gestionat** que inclogui:

- **Detall de les operacions periòdiques de manteniment preventiu i correctiu**, especificant freqüències, mètodes i eines utilitzades.
- **Indicadors de qualitat del servei (KPI's)**, com temps de resposta, temps de resolució, disponibilitat del servei, etc.
- **Relació d'informes de seguiment**, amb continguts mínims, freqüència i responsables de lliurament.
- **Equip tècnic assignat**, indicant perfils professionals addicionals i dedicació estimada al servei.

Es valorarà positivament:

- La presència de **més d'un tècnic** assignat al servei. Només indicant el número de tècnics que s'assignaran a l'execució del contracte.
- La proposta d'eines de monitoratge proactiu o d'atenció via portal client/ticketing.

La valoració es farà sobre la base de:

- Adequació i qualitat del pla de manteniment.
- Grau de detall i realisme dels KPI's i informes.
- Capacitat tècnica i estructura de l'equip proposat.

3. PLA DE FORMACIÓ

Pla de formació (CJV3)

Justificació del criteri:

El correcte aprofitament de la nova infraestructura de seguretat depèn en gran mesura del coneixement i autonomia del personal tècnic intern. Per això, es valora la qualitat del pla de formació proposat, com a eina clau per garantir la transferència de coneixement i la gestió eficient de la nova plataforma.

Forma de valoració:

Les licitadores presentaran un **pla de formació** que haurà d'incloure:

- **Metodologia formativa**, amb descripció del format (presencial, online, pràctic, etc.) i enfocament didàctic.
 - Es valorarà especialment que la formació sigui **pràctica i aplicada** sobre la pròpia plataforma implementada.
- **Temari proposat**, estructurat en mòduls, amb claredat de continguts, nivell tècnic i adaptació als rols del personal destinatari.
- **Durada estimada en hores de formació.**
- **Documentació complementària**: manuals, guies ràpides, vídeos o altres recursos que facilitin l'aprenentatge posterior.

La valoració es farà tenint en compte:

- La claredat i adaptació del temari proposat.
- El valor pràctic i aplicabilitat immediata de la formació.
- L'adequació del nombre d'hores a la complexitat de la solució.
- L'existència de materials útils i reutilitzables.

Sant Joan Despí, a data signatura digital.

UNITAT SOL·LICITANT	RESPONSABLE JERÀRQUIC
Responsable de Seguretat de la Informació	Director de Sistemes d'informació

ANNEX I - MODEL DE PROPOSICIÓ ECONÒMICA

Concepte	Concepte desglosat	Element	Característiques	Units	Preu unit.	Total (sense IVA)
Equipament, subscripcions i garanties	Equipament	Firewall SJD	WatchGuard Firebox M590	2	4.856,70 €	9.713,40 €
		Firewall CRD / ABR i PRT	WatchGuard Firebox M390	6	2.442,80 €	14.656,80 €
		Targetes Duals 10 SFP+	WatchGuard Firebox M 3rd Gen 2 x 10Gb SFP+ Fiber Modul	8	958,80 €	7.670,40 €
	Subscripcions, suport i garantia	Subs Firewalls Perimetre SJD	Watchguard 3-yr Total Security Suite for M590	1	14.931,60 €	14.931,60 €
		Subs Firewalls Perimetre CRD/ABR i PRT	Watchguard 3-yr Total Security Suite for M390	3	7.511,60 €	22.534,80 €
	Total equipament, subscripcions i garanties					69.507,00 €
Serveis Gestionats	Servei	Servei de posta en marxa i 24/7	750 h	123,20 (€/h)	92.400,00 €	
TOTAL OFERTA EXCLÒS						161.907,00 €
IVA 21%						34.000,47 €
TOTAL OFERTA IVA INCLÒS						195.907,47 €