

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

SERVEI DE GESTIÓ DE L'ENTORN DE MANAGEENGINE

CS/CC00/1101437396/25/PS

INDEX

1	Objecte de la contractació	3
1.1	Descripció.....	3
1.2	Àrea responsable	3
2	Situació actual	3
3	Requisits del servei.....	4
4	Personal a adscriure a l'adjudicació del contracte.....	5
5	Condicions Especials D'execució	5
6	Seguretat de la informació i dades personals	6
7	Seguiment i supervisió.....	7
7.1	Informes periòdics	8
7.2	Reunions de seguiment	8
7.3	Indicadors de seguiment.....	8
7.4	Procediment de seguiment	9
7.5	Mecanismes de comunicació	10

1 Objecte de la contractació

1.1 Descripció

L'objecte del contracte consisteix en el servei de gestió de l'entorn de manageengine

La relació de llicències que són objecte del present contracte són les següents:

2500 DISPOSITIUS + 10 USUARIS	
Producte	Descripció
Mobile Device Manager Plus Cloud	Annual subscription fee for Additional 10 Users
Mobile Device Manager Plus Cloud	Professional - Subscription fee for Single User License with 2500 Mobile Devices

S'inclouen les següents prestacions dins de l'objecte del contracte:

- Manteniment del programari en estat òptim de funcionament durant el període de manteniment (manteniment evolutiu i correctiu).
- Llicenciament programari durant la vigència del contracte.

1.2 Àrea responsable

La gestió d'aquest servei es portarà a terme des de **l'Àrea de Sistemes d'Informació Corporatiu de l'ICS**, amb la col·laboració de la resta d'Àrees de Sistemes del territori, assegurant la coordinació entre les diferents àrees responsables del desplegament i manteniment dels dispositius.

2 Situació actual

Cada vegada mes, per seguretat i per manteniment es requereix disposar de sistemes de controls de dispositius mòbils diferents dels mòbils d'empresa.

S'ha de poder fer un manteniment remot i un control dels seu i del seu software. Per aquest motiu cal der ús d'eines que facilitin aquestes tasques, els anomenats MDM.

Actualment, l'Àrea de Sistemes d'Informació Corporatiu de l'ICS té contractada una solució MDM de gestió d'actius mòbils del fabricant ManageEngine, amb les següents llicències:

100 DISPOSITIUS + 10 USUARIS			
Producte	Descripció	Data inici	Data fi
Mobile Device Manager Plus Cloud	Annual subscription fee for Additional 10 Users	31/01/2025	31/12/2025
Mobile Device Manager Plus Cloud	Professional - Subscription fee for Single User License with 100 Mobile Devices	31/01/2025	31/12/2025

El contracte actual limita en 100 equips el nombre d'usuaris i dispositius disponibles, i no cobreix les necessitats augmentades derivades de la licitació de desplegament durant l'any 2025 de 2.200 mòbils Iphone associats a l'ús de dermatoscopis i otoscopis que es tenen que desplegar en els centres de primària de l'ICS. Tampoc incorpora la identificació dels equips que estan en els maletins digitals, que son un mínim de 2 equips per cada maletí digital, dels 300 maletins distribuïts. En un futur es probable es tinguin que incorporar altres dispositius de IoT.

3 Requisits del servei

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar un servei de manteniment correctiu i evolutiu, prestat per personal tècnic qualificat i amb coneixements demostrables de la plataforma ManageEngine. Aquest servei es prestarà mitjançant una borsa d'hores, amb una estimació de 100 hores anuals, amb caràcter orientatiu i exclusivament per al càlcul del pressupost base de licitació. Aquestes hores cobreixen tant el manteniment correctiu com l'evolutiu.

El manteniment evolutiu s'oferirà com a projecte d'acompanyament i consultoria durant tota la vigència del contracte, amb l'objectiu d'evolucionar la solució implantada, afegint-hi noves funcionalitats i donant resposta a canvis o necessitats sorgides durant l'execució del servei. En aquest sentit, l'empresa adjudicatària haurà d'assumir de forma integral la gestió operativa del parc de dispositius mòbils, incloent-hi tasques de registre i enrolament inicial, classificació per perfils, configuració de polítiques de seguretat, distribució d'aplicacions, monitoratge remot, localització, bloqueig i esborrat en cas de pèrdua, així com gestió d'altres i baixes dels dispositius. També haurà d'administrar els perfils d'usuari i gestionar les altes i baixes dels col·laboradors amb accés a la consola, donant suport en cas de dubtes. Aquests col·laboradors hauran de tenir permisos explícitament designats per l'Àrea de Sistemes d'Informació Corporatiu de l'ICS. Totes aquestes actuacions es duran a terme sota petició explícita d'aquesta Àrea, per correu electrònic, i dels col·laboradors que es designin.

Així mateix, haurà de coordinar-se amb l'empresa que gestioni l'Apple Business Manager (ABM) de la Generalitat per garantir la renovació anual dels certificats de confiança mutus i el traspàs dels dispositius iOS nous cap a la plataforma Mobile Device Manager (Manage Engine).

També, en col·laboració amb l'ICS, haurà d'assessorar i donar suport en la presa de decisions relatives al dimensionament òptim de les llicències a adquirir, segons els paquets de preus disponibles i les necessitats reals.

Els mecanismes concrets de supervisió i control d'aquest servei es detallen a l'apartat 7 d'aquest document.

4 Personal a adscriure a l'adjudicació del contracte

Les empreses licitadores descriuran de manera detallada (funcions, organització, etc.) el personal tècnic que s'adscriurà a l'execució del contracte per al servei de manteniment evolutiu i correctiu, que ha de ser proporcionat i adequat a les necessitats a cobrir. Aquesta descripció no serà superior a 15 pàgines.

L'adjudicatària adscriurà a l'execució del contracte el personal necessari per a la correcta execució del mateix, i en tot cas, s'estableix com a OBLIGACIÓ ESSENCIAL DEL CONTRACTE, adscriure a l'execució del contracte com a mínim el personal indicat amb el perfil requerit en cada cas:

- **Un (1) Tècnic.** Haurà de tenir, una llicenciatura, grau o un CFGS en grau superior en informàtica o telecomunicacions, almenys 3 anys d'experiència amb solucions de ManageEngine, i haver participat com a mínim en 3 projectes de característiques similars.

5 Condicions Especials D'execució

- A)** És una condició especial d'execució el sotmetiment per part de l'empresa adjudicatària a la legislació i normativa espanyola, i específicament a la normativa de la Unió Europea en matèria de protecció de dades, és a dir, a la **Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals**, i al **Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016**, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades, i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades), així com la seva normativa de desenvolupament. Aquesta obligació té caràcter essencial, d'acord amb el que disposa la clàusula 43 del Plec de Clàusules Particulars.
- B)** L'empresa adjudicatària haurà d'estar certificada com a *partner* autoritzat del fabricant ManageEngine, per tal de garantir una òptima prestació dels serveis objecte del contracte.

Per a l'acreditació d'aquesta condició, l'empresa adjudicatària haurà de presentar, a l'inici de l'execució del contracte, una certificació o documentació que ho acrediti, així com una declaració responsable manifestant la vigència de les dades recollides a la certificació, signada per una persona amb poder suficient per actuar en nom i representació de l'empresa.

- C) S'haurà d'acreditar el compliment de les especificacions de l'**Esquema Nacional de Seguretat (ENS)** per a la categoria de seguretat MITJANA dels sistemes que intervinguin en la prestació dels serveis objecte del contracte, d'acord amb el que disposa el **Reial decret 311/2022, del 3 de maig**.

Així doncs, serà necessària una **Certificació de Conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat amb categoria MITJANA**, emesa per una entitat de certificació autoritzada per l'ENAC (Entitat Nacional d'Acreditació), que haurà de lliurar-se a l'inici de l'execució del contracte.

6 Seguretat de la informació i dades personals

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la seguretat de la informació i de les dades personals tractades durant el desenvolupament i execució del contracte, en especial tenint en compte que el servei s'ofereix en modalitat **núvol**.

Haurà d'adoptar totes les **mesures tècniques i organitzatives** al seu abast per garantir els **cinc principis bàsics** de la seguretat de la informació:

- **Confidencialitat**, assegurant que només hi accedeixen les persones autoritzades.
- **Integritat**, garantint que la informació i els processos són exactes i complets.
- **Disponibilitat**, assegurant que la informació i serveis estan disponibles quan calgui.
- **Autenticitat**, verificant la identitat dels usuaris i dades.
- **Traçabilitat**, permetent auditar els accessos i usos de la informació.

L'empresa haurà de complir amb:

- **Reglament (UE) 2016/679 (RGPD)**
- **Llei orgànica 3/2018, de protecció de dades i garantia dels drets digitals**
- **Reial decret 1720/2007, de desplegament de la LOPD**
- **Reial decret 311/2022 (ENS), amb categoria de seguretat MITJANA**
- **Normes ISO/IEC 27001 i 27002**
- **ISO/IEC 27018**, per garantir la protecció de dades personals en serveis de núvol
- **Directiva (UE) 2016/1148 (NIS)**, en tot allò aplicable

A més:

- El **subministrament i tractament de dades** haurà de fer-se **dins de la Unió Europea** o en països amb garanties equivalents. No s'admet l'allotjament fora d'aquest àmbit sense autorització expressa de l'ICS.
- Si es requereix **accés a dades personals reals**, aquest haurà de ser **autoritzat pel responsable de seguretat de l'ICS**. Per defecte, s'hauran d'utilitzar **dades simulades o fictícies**, que s'eliminaran un cop finalitzada la prova o desenvolupament.

Confidencialitat:

- Totes les dades o informació a les quals s'accedeixi estaran sotmeses a **obligació de confidencialitat indefinida**, fins i tot després de la finalització del contracte.
- Està prohibit comunicar, revelar o posar a disposició de tercers aquestes dades o la informació que se n'hagi pogut extreure, per cap mitjà ni canal.

Ciberseguretat activa i col·laboració:

- L'empresa adjudicatària s'obliga a aplicar **pegats de seguretat i mesures correctores** davant vulnerabilitats notificades per l'Agència de Ciberseguretat i Sistemes d'Informació de l'ICS.
- Haurà de **notificar vulnerabilitats pròpies**, col·laborar en la gestió d'incidents i aportar coneixement tècnic per a la seva resolució.

Auditories i control:

- L'adjudicatària facilitarà la informació necessària per a les **auditories periòdiques** i revisarà conjuntament amb l'ICS les millores a implementar.
- Comunicarà al **l'Àrea responsable del seguiment** totes les **mesures tècniques i organitzatives** aplicades per protegir la **confidencialitat, integritat i disponibilitat** de la informació.

Gestió dels accessos i sistemes:

- L'accés als sistemes haurà de ser individualitzat i controlat mitjançant **usuari i contrasenya personal**.
- Està prohibit divulgar credencials d'accés a personal no autoritzat.
- La configuració del programari i maquinari es farà amb versions **estables i validades pel fabricant**, prèviament autoritzades per l'ICS, i avaluades amb **tests d'intrusió** en cas de serveis web.

7 Seguiment i supervisió

Per garantir un servei de manteniment eficient i alineat amb els requeriments de l'Institut Català de la Salut (ICS), s'estableixen mecanismes de seguiment i supervisió que permetin monitoritzar i avaluar el rendiment del servei prestat per l'empresa adjudicatària. Aquest seguiment es durà a terme mitjançant informes periòdics, reunions de seguiment, anàlisi d'indicadors i canals de comunicació formalitzats.

7.1 Informes periòdics

L'adjudicatària haurà de lliurar **informes mensuals** (amb opció a ampliar la periodicitat a trimestral, segons les necessitats de l'ICS) amb un detall mínim dels següents aspectes:

- Resum de les activitats realitzades durant el període.
- Nombre d'hores dedicades, per perfil i tipus de tasca.
- Peticions i incidències pendents i resoltes, amb el seu temps de resolució.
- Anàlisi de l'estat de la infraestructura i recomanacions de millora.
- Actuacions en matèria de seguretat i protecció de dades.
- Operacions de monitorització i manteniment dels servidors.
- Qualsevol altra informació rellevant per a la supervisió del servei.

Els informes es lliuraran amb una periodicitat mensual i seran revisats per l'Àrea responsable o personal competent de Sistemes d'Informació Corporatius l'ICS.

7.2 Reunions de seguiment

Per garantir una comunicació fluida i la correcta supervisió del servei, es realitzaran reunions de seguiment de manera periòdica entre l'ICS i l'adjudicatari. Aquestes reunions tindran els objectius següents:

- Revisar els informes periòdics i aclarir qualsevol dubte.
- Analitzar el compliment dels objectius i indicadors de qualitat del servei.
- Detectar possibles problemes o incidències recurrents.
- Proposar i planificar accions correctores i millores contínues.
- Garantir el compliment dels requisits de seguretat i protecció de dades.

De cada reunió l'adjudicatari redactarà un document d'**acta resum** amb els acords presos i les accions a portar a terme, i la proporcionarà a l'ICS dins del període d'una setmana.

7.3 Indicadors de seguiment

Els indicadors clau de rendiment (KPIs) es basaran en les funcionalitats pròpies del sistema Mobile Device Manager (Manage Engine) i en la informació proporcionada per l'adjudicatària en els

informes de manteniment. Aquests indicadors han de permetre valorar de manera objectiva la qualitat del servei, la capacitat de resposta i l'estat de la infraestructura gestionada.

Indicador	Font d'informació	Criteris d'alerta
Temps mitjà de resolució d'incidències relacionades amb la plataforma MDM	Informes de suport tècnic	Temps de resposta superior al límit establert (4 h per urgents, 8 h per no urgents) en horari oficina
Compliment del pla de manteniment evolutiu	Resums d'hores d'evolutiu i roadmap de millores	Incompliment reiterat de terminis o funcionalitats planificades
Implementació i aplicació de polítiques MDM	Informes de configuració i aplicació de perfils	Polítiques no aplicades o aplicades parcialment en dispositius objectiu
Incidències crítiques no resoltes	Històric d'incidències greus	Més d'una incidència crítica oberta durant dos informes seguits
Propostes de millora i optimitzacions de la plataforma	Apartat de recomanacions tècniques de l'informe	Absència de propostes durant tres períodes seguits

Les incidències seran notificades en horari d'oficina.

7.4 Procediment de seguiment

El seguiment del servei es durà a terme amb base als indicadors detallats a l'apartat 7.3, i s'aplicarà un procediment progressiu de control i millora contínua, amb l'objectiu de garantir el bon funcionament de la plataforma MDM i la resposta eficient davant d'incidències o desviacions.

Els passos del procediment són:

A) Classificació d'incidències:

L'ICS classificarà cada incidència segons el seu impacte:

- **Urgent:** pot impedir la gestió de dispositius crítics o bloquejar funcionalitats essencials de la plataforma:
 - *Temps màxim de resolució: 4 hores.*
- **No urgent:** no bloqueja l'activitat immediata, però pot generar disfuncions o riscos si es manté:
 - *Temps màxim de resolució: 8 hores laborables.*

B) Anàlisi mensual dels indicadors:

L'ICS revisarà mensualment els valors dels indicadors de servei, especialment:

- Estat de sincronització de dispositius.
- Polítiques aplicades parcialment.
- Incidències no tancades.
- Compliment de roadmap evolutiu.

C) Actuacions correctores:

Si es detecten desviacions recurrents, es podran requerir:

- Anàlisis detallades per part de l'adjudicatària.
- Ajustos en la planificació del servei evolutiu.
- Mesures urgents davant incompliments greus (vegeu apartat 8, Penalitzacions).

D) Traçabilitat i documentació:

Totes les reunions, decisions i actuacions de millora quedaran documentades en actes de seguiment, que es compartiran entre l'ICS i l'adjudicatària per garantir el control i la traçabilitat.

7.5 Mecanismes de comunicació

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat de canals de comunicació directes i operatius amb l'ICS per facilitar una gestió àgil del servei i de les incidències:

- **Punt de contacte principal:** Una persona assignada com a interlocutor tècnic únic responsable de la gestió del contracte.
- **Canals de comunicació habilitats:**
 - **Telèfon directe,** actiu de **dilluns a divendres, de 8:00 a 20:00 h**, no festius.
 - **Adreça de correu electrònic dedicada** per a consultes, peticions, i notificació d'incidències.

Aquests canals han de garantir resposta immediata en el cas d'incidències urgents i han de formar part de la infraestructura habitual de gestió del servei. El seu correcte funcionament serà revisat periòdicament per part de l'ICS.

Barcelona,

Pau López García
Coordinador de plans i programes
Unitat de Sistemes d'Informació