



## PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONSULTORIA, MANTENIMENT PROACTIU I GESTIÓ D'INCIDÈNCIES 12\*7 DE SISTEMES I COMUNICACIONS D'ACCIÓ

### 1. Objecte

L'objecte d'aquest document és establir les bases tècniques per a l'adjudicació d'un contracte de consultoria a ACCIÓ que doni suport a la consultoria proactiva de sistemes d'informació i comunicacions, així com suport a la gestió del Firewall de l'organització i la gestió d'incidències en l'entorn TIC, incloent caps de setmana, amb les condicions i obligacions que es defineixen al present plec de clàusules tècniques i al plec de clàusules particulars.

ACCIÓ, en l'àmbit dels serveis a contractar demana permanentment una actitud proactiva per part de l'adjudicatari, és a dir, es desitja un soci tecnològic per ACCIÓ. Això implica, entre altres:

- Accions proactives tant de manteniment preventiu com de manteniment correctiu
- Facilitar la informació i la documentació necessària a l'Àrea de Serveis i Infraestructura TIC per al correcte manteniment i gestió de l'entorn, amb independència de l'adjudicatari a qui s'acudirà quan sigui estrictament necessari o per concretar les visites proactives mensuals.
- Informar a ACCIÓ de la necessitat d'implementar nous serveis, sistemes, actualitzacions, etc., que puguin ser d'interès per a l'organització.

### 2. Descripció de la situació actual

ACCIÓ, a nivell hardware de sistemes disposa del següent equipament:

- Un xassís blades C7000
- Vint servidors Blade (12 servidors 460c G7 i 8 servidors 460c G9)
- Sis servidors DL380 G6
- Un servidor NAS Synology DS2015xs
- Una cabina de discs MSA2040 amb tres safates addicionals
- Una cabina de discs HPE MSA 2052 amb safata addicional
- Una cabina de discs HPE MSA 2072 amb safata addicional

A nivell de xarxa, l'equipament del que disposa ACCIÓ és el següent:

- Dos switchos HP 5406 zl que donen connectivitat per fibra a les diferents plantes de l'edifici ACCIÓ i altres serveis.
- Dos switchos HP 5700 que donen connectivitat 10Gb als xassís de blades i les cabines de discs d'ACCIÓ.





- Dos o tres switchos POE a cada planta d'ACCIÓ connectats amb fibra al Centre de Processament de Dades d'ACCIÓ.
- ACCIÓ disposa de connectivitat Wifi per a tot l'edifici, amb diferents perfils, mitjançant un controlador i punt d'accés Ubiquiti.
- El Firewall d'ACCIÓ és un Sonicwall NSA4650 amb configuració actiu/passiu.
- Solució de Sonicwall, Netxtender, per a la gestió de l'accés remot i el teletreball amb doble autenticació.

La plataforma de gestió del servei TIC d'ACCIÓ és una plataforma completament virtualitzada amb els següents serveis:

- 1 Virtual Center
- Diversos servidors de fitxers que donen accés a diferents recursos compartits
- Tres servidors de correu que donen servei a tots els usuaris de la oficina central de Barcelona i les oficines exteriors
- Dos controladors de domini
- Un servidor d'impressió centralitzat
- Servidors de noms
- Servidor de base de dades Oracle
- Servidors destinats a desenvolupament de Projectes i a eines de Business Intelligence
- Servidor X3 de Comptabilitat

En quan a lloc de treball, ACCIÓ té la següent infraestructura:

- Un parc informàtic de 300 portàtils amb gestió automatitzada d'actualitzacions, tan de sistema operatiu com d'aplicatius mitjançant System Center Configuration Manager.
- Eines ofimàtiques basades en la solució de Microsoft, Office 365.
- La plataforma de seguretat de lloc de treball està basada en la solució de CrowdStrike.

ACCIÓ, a més, disposa de servidors i aplicatius hostatjats en un CPD extern i en procés de transició.

ACCIÓ disposa, a més, d'un servei de còpia de seguretat amb programari ArcServe i diferents treballs i programacions depenent de les tasques i la criticitat del servei. Les còpies de seguretat, realitzades amb ARCServe UDP es realitzen a l'entorn local de CPD d'ACCIÓ i es repliquen en un CPD extern.

La proposta ha d'incloure la gestió, manteniment i configuració d'aquestes còpies de seguretat, en un CPD extern a ACCIÓ, utilitzant eines d'ArcServe UDP. L'espai necessari per tenir aquestes còpies de seguretat és de 80Tb. ACCIÓ no es fa càrrec de la compra i configuració, si s'escau, del maquinari per obtenir aquestes còpies de seguretat.

|                                                                                    |                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>Doc. original signat per:<br/>Meritxell Rosich Gimenez<br/>27/10/2025</p> | <p>Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web <a href="http://csv.gencat.cat">csv.gencat.cat</a> fins al 29/10/2028</p> <p>Original electrònic / Còpia electrònica autèntica</p> | <p>Data creació còpia:<br/>29/10/2025 12:05:16</p> <p>Pàgina 2 de 4</p> |
|                                                                                    |                                                                              | <p>CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ</p>  <p>09RY203VHTVKQOYBHXTE87J0MXI8H0KI</p>                                                                           |                                                                         |



### 3. Requeriments generals

Els licitadors hauran de presentar una **memòria** amb el següent contingut mínim:

- a) Descripció del model de gestió de l'entorn TIC d'ACCIÓ que proposi el licitador i que, en tot cas, haurà d'incloure les següents característiques:
- Un servei PROACTIU de QUATRE jornades mensuals programades destinades a la gestió i optimització de l'entorn productiu d'ACCIÓ, ja sigui en l'apartat de sistemes com en l'apartat de xarxes.
  - Un servei de consultes il·limitades als experts que tingui la empresa licitadora de cadascun dels conceptes d'aquesta licitació.
  - Un servei de connexió remota a la plataforma d'ACCIÓ per tal de solucionar possibles incidències.
  - Suport a les actuacions programades en dies festius per tècnics d'ACCIÓ.
  - Gestió d'incidències fora d'horari laboral, qualsevol dia de la setmana i qualsevol hora, incloent hores nocturnes i dies festius.
  - Una gestió completa del Firewall d'ACCIÓ, que inclou la generació de subxarxes, definició de polítiques de seguretat a nivell de xarxa, possibles incidències de hardware i gestió del tràfic de xarxa cap a fora d'ACCIÓ i des d'Internet cap a la xarxa local.
  - Com s'ha comentat anteriorment, ACCIÓ desitja un soci tecnològic que tingui una actitud clarament proactiva. És per aquest motiu que, amb caràcter mensual, el licitador emetrà un informe de la situació actual del parc tecnològic de la organització i un full de ruta actualitzat amb possibles millores, aportacions que es puguin dur a terme o projectes futurs interessants per la organització. La execució d'aquests projectes pot ser inclosa en les visites proactives programades mensualment o, depenent del seu abast, quedar al marge d'aquestes actuacions, duent-se a terme per altres vies.
  - Presentar un nivell de servei amb categorització de les incidències en la seva oferta i, a més, incloure diferents canals de comunicació (correu electrònic, call center, telèfon mòbil) amb l'objectiu de poder gestionar les incidències i escalar-les en cas que el responsable d'ACCIÓ ho consideri necessari.
- b) Referències sobre un mínim d'experiències professionals prèvies realitzades pel licitador en relació als productes que actualment estant en producció a ACCIÓ als que s'ha fet referència anteriorment:
- Tres projectes de virtualització de servidors amb plataforma VmWare.
  - Dos projectes d'implementació d'entorns de connectivitat 10GbE iSCSI amb electrònica de xarxa HP 5700.
  - Dos projectes d'implementació d'entorns de connectivitat 10GbE iSCSI amb electrònica de xarxa HP 5400.





- Tres projectes d'implementació d'un entorn Wi-Fi amb Ubiquiti
  - Tres projectes d'implementació d'entorns de còpies de seguretat amb ArcServe UDP
- c) Designar en la seva oferta un Responsable de Projecte, essent aquest l'únic professional de l'equip que mantindrà contacte amb ACCIÓ.

Tot i que, d'acord amb l'exposat anteriorment, el licitador haurà de nomenar un responsable del contracte, l'adjudicatari haurà de facilitar l'accés directe als tècnics assignats a l'execució del contracte quan així ho requereixi el responsable del contracte.

- d) Assumir el compromís de què no hi haurà rotació dels tècnics assignats al contracte durant la vigència d'aquest.

Adicionalment, els licitadors hauran de presentar un compromís d'adscripció de mitjans personals on es comprometin a adscriure al contracte un equip professional que, com a mínim, contingui un enginyer de sistemes i un enginyer de comunicacions amb un mínim de 10 anys d'experiència en el sector.

El nivell d'expertesa que tinguin els tècnics que proposen adscriure el contracte, el qual haurà de donar compliment a les determinacions mínimes previstes en el PPT, haurà d'ésser concretat en el moment de presentació de l'oferta emplenant el model que correspongui del PCAP.

De cara a la presentació de la referida memòria, donada la necessitat de què l'adjudicatari tingui coneixement de la infraestructura per poder presentar la seva oferta, ACCIÓ disposarà del recursos humans necessaris per tal d'explicar el seu funcionament TIC i dotarà a les empreses de la informació necessària per el coneixement de la seva instal·lació.

La memòria tindrà una extensió màxima de 40 pàgines, inclosos els annexes, en el cas que n'hi hagués, totes elles correctament numerades i amb un format de lletra Arial 11.

