

**Plec de prescripcions tècniques per a la contractació d'un servei de manteniment del
Centre de Processament de Dades (CPD) de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades**

Exp. ACPD-2026-02

Ref. 01.26.2280002

Índex

1. Objecte.....	2
2. Característiques de l'organització.....	2
3. Descripció de l'entorn del CPD de l'APDCAT.....	2
4. Característiques del maquinari a mantenir	3
5. Característiques del llicenciament que integra el sistema i serveis a prestar	4
6. Característiques bàsiques del servei de manteniment.....	5
7. Acord de Nivell de Servei o SLA (Service Level Agreement)	6
8. Serveis professionals.....	6
9. Mitjans materials.....	7
10. Equip humà	7
11. Responsabilitats i assegurances	7
12. Calendari d'execució	7
13. Esquema Nacional de Seguretat.....	8
14. Valoració econòmica i facturació.....	8

1. Objecte

El present plec de prescripcions tècniques té per objecte definir les característiques del servei de manteniment del Centre de Processament de Dades (CPD) de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades (APDCAT), corresponent al sistema, equips i programari que l'integren i per un període de tres anys. Aquest sistema es va adquirir en propietat l'any 2020, mitjançant un procediment de contractació pública, amb expedient de referència 01.20.6500001 ([enllaç a la publicació](#)).

El servei haurà de cobrir i garantir totes les necessitats del sistema i els actius especificats en aquest document durant tota la vigència del contracte.

Codis CPV: 72514300 - Serveis de gestió d'instal·lacions per al manteniment de sistemes informàtics; 50312000 - Manteniment i reparació d'equip informàtic; 72267100 - Manteniment de software de tecnologia de la informació

2. Característiques de l'organització

L'APDCAT és l'organisme independent que garanteix el dret a la protecció de dades personals en l'àmbit del sector públic català i el sector privat que realitza funcions i serveis públics, inclosos els col·legis professionals i les universitats públiques i privades a Catalunya.

Actualment, l'APDCAT compta amb un Centre de Processament de Dades (CPD) propi ubicat a les seves oficines situades a la Gran Via de les Corts Catalanes, 635, primera planta a Barcelona.

Aquest sistema es troba integrat per una infraestructura informàtica que consta d'equips i programari que cal mantenir i gestionar de manera actualitzada, d'acord amb la política de seguretat informàtica i de la informació de l'APDCAT. Els actius que integren aquest sistema s'especifiquen en el present document, així com els tipus de manteniment, serveis i subscripcions objecte de la present licitació.

En resum, el servei de manteniment, ha d'incloure el següent:

- a) El manteniment preventiu i correctiu, tant dels equips com del programari de gestió.
- b) La subscripció i/o manteniment del llicenciament indicat en el present document.
- c) El servei de suport, d'acord amb els nivells mínims especificats.

3. Descripció de l'entorn del CPD de l'APDCAT

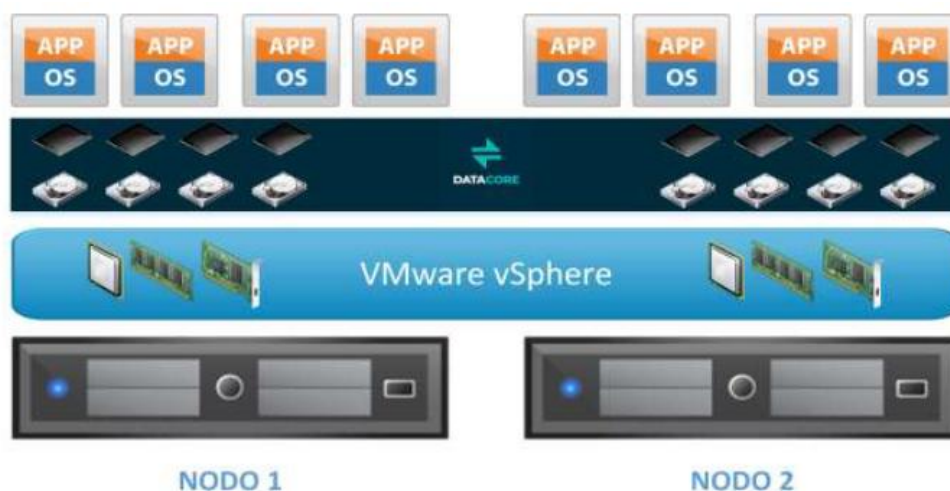
L'entorn actual està ubicat en el CPD (Centre de Processament de Dades) de l'APDCAT és una infraestructura virtual hiperconvergent formada per un clúster d'alta disponibilitat (HA) i commutació per error, basada en tecnologia Lenovo, VMware i DataCore.

La connectivitat amb l'exterior es realitza per mitjà del Nus corporatiu de la Generalitat de Catalunya, gestionat pel Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació (CTTI).

També consta d'un servei de tercer nivell de còpies de seguretat en un CPD extern i a suficient distància dels sistemes principals com per a que no siguin afectats ambdós.

Aquest clúster HCI està format per dos servidors Lenovo ThinkSystem SR650, amb suport pels processadors Intel Xeon Scalable Processor, que allotgen els recursos de computació, emmagatzematge i connectivitat de xarxa.

Sobre aquesta plataforma de maquinari hi ha una capa de virtualització dels recursos de computació basada en hipervisors ESXi i la capa d'emmagatzematge definit per software (SDS) basat en DataCore SANSymphony en modalitat Hiperconvergència.



4. Característiques del maquinari a mantenir

La relació del maquinari a mantenir és la següent:

- a) Dos (2) servidors Lenovo ThinkSystem SR650, posats en funcionament l'any 2020, i amb les següents característiques:
 - Trusted Platform Module
 - 2 processadors Intel Xeon SP Silver 4216 (2.1GHz/16c/32t/22MB/100W)
 - 320 GB (10x32 GB) de memòria RAM DDR4 2993 MT/s
 - Controladora RAID 12Gb 930-16i 4GB Flash
 - 2 unitats HDD 300GB SAS 12Gb 10K hot swap
 - 2 unitats SSD 960GB SATA 6Gb hot swap
 - 10 unitats HDD 2,4TB SAS 12Gb 10K hot swap
 - 1 interfície de gestió XClarity Controller Enterprise
 - 1 NIC 4 ports 10Gb Base-T LOM
 - 1 NIC 2 ports 1Gb Base-T

El servei de manteniment del maquinari que integra el sistema del CPD de l'APDCAT ha de comptar com a mínim amb el següent:

- a) Dos (2) serveis de suport oficial Lenovo Foundation Service - Post Wty NBD Resp SR650 (3 anys Post Warranty), des de la data inicial del contracte fins al final del termini del contracte.

L'extensió de garantia haurà de ser **oficial de Lenovo**, gestionada i reconeguda pel fabricant. No s'acceptaran garanties o serveis de manteniment de tercers que no formin part del catàleg oficial de serveis Lenovo.

5. Característiques del llicenciament que integra el sistema i serveis a prestar

- a) Veeam Cloud 7,5Tb* BaaS
- El servei ha de ser un **BaaS (Backup as a Service)** amb allotjament remot del backup.
 - Ha de garantir una disponibilitat mínima del 99% mensual, excloent parades programades amb avís previ.
 - La connexió ha de tenir un ample de banda suficient per completar la finestra de còpia planificada sense penalitzar el temps de backup o restauració amb un mínim garantit de 50Mbps.
 - Les dades hauran d'estar allotjades dins de la Unió Europea.
 - Ha de garantir **compatibilitat nativa** amb **Veeam Backup & Replication**.
 - Ha de permetre **restauració directa** des de l'entorn Veeam existent sense necessitar eines addicionals ni conversió de formats.
 - No s'acceptaran solucions que requereixin migrar el programari de backup actual a una plataforma diferent de Veeam.

No s'acceptaran serveis que no estiguin integrats mitjançant el mòdul oficial **Veeam Cloud Connect**.

És imprescindible que el licitador sigui partner oficial de Veeam, nivell mínim "Silver Cloud & Service Provider" per tal de dotar el servei de les garanties que requereix.

*El contracte contempla la possibilitat d'ampliació de l'espai d'emmagatzematge, amb una *quota d'espai ampliable en cas de necessitats del client a un preu màxim establert de 10€/Tb/mes, fins a 15Tb.*

- b) Dues (2) llicències **DataCore Support** for SANsymphony ST Edition Perpetual License - 15, (Llicències per 3 anys).
- c) Llicència Paessler PRTG Network Monitor per 500 sensors, subscripció de 3 anys
- d) Servei d'actualització anual del software i firmware del CPD, mínim un (1) per any, en total tres (3) serveis, durant la vigència del contracte:
- DataCore + Sistema Operatiu (2 servidors)

- Entorn VMware + ESXi + firmware host Lenovo (2 servidors)

6. Característiques bàsiques del servei de manteniment

És requisit tècnic d'obligat compliment que l'empresa adjudicatària compti amb la certificació en vigor com a partner autoritzat dels fabricant del maquinari i llicències descrites en les clàusules anteriors, per tal de garantir el seu suport i manteniment, així com el subministrament de peces originals o compatibles certificades pels fabricants, les actualitzacions, pedaços i correccions de firmware, programes de diagnòstic, instrumental i manuals actualitzats

L'adjudicatari haurà de proveir assistència tècnica per a solucionar les incidències que dificultin o impedeixin l'ús del sistema, d'acord amb el següent:

- Temps de resposta: el proveïdor haurà de garantir un temps màxim de resposta al **següent dia hàbil** (Next Business Day -NBD), tant per a incidències de maquinari (garantia Lenovo), com per a incidències del servei de BaaS.
- L'assistència tècnica serà presencial o remota, segons les necessitats de la resolució de la incidència i prioritzant la que porti un temps de resolució menor.
- Les incidències s'atendran, com a mínim, els dies laborables, en horari de 8:30 a 17:00 hores.
- Per al servei de BaaS, el proveïdor haurà de garantir la disponibilitat de la plataforma d'emmagatzematge amb un SLA mínim del **99%** mensual.

La comunicació de les incidències per part de l'APDCAT es podrà realitzar per qualsevol dels següents canals:

- Mitjançant una plataforma del sistema
- Trucada telefònica a un número de telèfon que l'adjudicatari facilitarà a l'inici de la contractació.
- Telemàticament per mitjà correu electrònic o programari que pugui facilitar l'adjudicatari.
- Telemàticament per mitjà del SIS o del hardware dels diferents equips.

El manteniment dels equips ha de cobrir:

- Reparació, amb l'eventual substitució de peces deteriorades per peces originals, de qualsevol avaria o mal funcionament que pugués produir-se.
- El servei ha d'incloure les peces, mà d'obra i transport per a tots i cadascun dels equips o productes inclosos en la contractació i les intervencions s'hauran de realitzar de forma presencial a la seu de l'APDCAT.

S'exigeix a l'adjudicatari l'estricta compliment de la normativa mediambiental vigent en cada moment. Així doncs, es responsabilitzarà de la gestió total del cicle de vida de qualsevol material a reciclar, i serà responsabilitat seva l'emmagatzematge i transport dels mateixos, així com les despeses generades per aquesta actuació.

Tots els serveis inclosos en aquest apartat, s'hauran de prestar, sempre que la naturalesa de la consulta, incidència i/o petició ho permeti, en llengua catalana.

7. Acord de Nivell de Servei o SLA (Service Level Agreement)

L'APDCAT estableix per aquesta contractació els següents SLA mínims:

- Temps de resposta: **següent dia hàbil** (Next Business Day -NBD) tant per a incidències de hardware dels equipament i programari (garantia Lenovo), com per a incidències del servei de BaaS o en el servei de monitoratge.
- Temps de resolució per incidències lleus: en un màxim de dos (2) dies laborables.
- Temps de resolució per incidències greus: màxim un (1) dia laborable.

Per tal de poder aplicar un ANS o SLA, l'APDCAT estableix les següents definicions:

- Les incidències crítiques o greus són aquelles que impedeixen el funcionament correcte de la totalitat del sistema d'impressió (caiguda global del sistema, ja sigui per una o diverses avaries o per un mal funcionament del sistema SIS).
- Les incidències lleus són aquelles que impedeixen el funcionament d'alguna part del sistema, però no impedeix el funcionament global del servei (per exemple l'avaria d'una de les impressores).
- Temps de resposta: temps transcorregut des que l'APDCAT comunica a l'adjudicatari l'existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa comença a treballar en la seva resolució.
- Temps de resolució: temps transcorregut des que l'APDCAT comunica al contractista l'existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa aplica, o bé una solució temporal que resolgui provisionalment el problema, o bé una solució definitiva al mateix. Una incidència crítica resolta temporalment es converteix en una incidència lleu a efectes de l'SL

8. Serveis professionals

Per tal de fer front als canvis en la infraestructura del sistema durant la vigència del contracte, s'ha d'incloure en aquest contractació el següent:

- Un servei d'assessorament tècnic i servei de consultes especialitzat de 40 hores, que es faran servir durant tota la vigència del contracte. Aquestes hores podran ser presencials o en remot, segons les especificitats del servei requerit en cada cas.

Caldrà que el contractista compti amb una plataforma amb canals adequats de comunicació per poder fer servir aquestes hores i que contempli com a mínim:

- Persona o persones especialistes amb detalls de contacte directe (telèfon, correu electrònic, especificacions de la plataforma de servei, etc.)
- Sistema de control de les hores consumides/disponibles

9. Mitjans materials

El contractista ha de portar el material necessari per poder realitzar les activitats de manteniment, i especialment els materials que s'utilitzin a les revisions que s'escaiguin.

10. Equip humà

L'empresa adjudicatària es compromet a adscriure a l'execució del contracte els mitjans personals necessaris per a la correcta execució dels treballs que conformen l'objecte del contracte, amb el nivell i qualitat adequats.

El personal de l'empresa contractista dependrà exclusivament d'aquesta, el qual no adquirirà cap vincle laboral amb l'APDCAT.

En aquest sentit, l'empresa contractista haurà de complir, amb caràcter general, tota la normativa vigent en matèria laboral, de seguretat social, de prevenció de riscos laborals i aquella altra d'obligat compliment a l'efecte per a la seva contractació.

A efectes d'identificar el personal que es troba dins dels locals de l'APDCAT, en el moment d'iniciar la prestació del servei, el contractista facilitarà la relació nominal del personal, així com de les altes i baixes successives.

Caldrà que s'assigni una persona responsable del contracte per part de l'empresa adjudicatària, i que sigui l'interlocutor únic per tal de gestionar de manera coordinada tots els punts que contemplen aquesta contractació des d'un punt de vista integral.

11. Responsabilitats i assegurances

El contracte s'atorga a risc i ventura del contractista, que assumeix la responsabilitat civil i les obligacions que es deriven del compliment o incompliment contractual.

El licitador proposat com adjudicatari haurà d'acreditar que disposa d'una pòlissa d'assegurança que cobreixi els danys materials, personals i conseqüents derivats de la responsabilitat que li pugui ser imputada, tant a l'empresa contractista, com al personal al seu càrrec. Aquesta pòlissa haurà d'estar vigent durant tota la durada del contracte.

Els licitadors que ja disposin d'una pòlissa com la descrita al paràgraf anterior, podran aportar, una fotocòpia de la pòlissa i del rebut que acrediti la seva vigència.

12. Calendari d'execució

El contracte tindrà una durada de tres anys. Un cop adjudicat el contracte, el personal tècnic de l'APDCAT es posarà en contacte amb el responsable del servei de l'empresa adjudicatària, per tal de coordinar i planificar la gestió del servei, d'acord amb el següent:

- Coordinació de posada en marxa del servei: reunió inicial i contactes per tal de fer efectiu el servei.
- Transició i traspàs del servei: el procés d'onboarding (transició) serà de 10 dies des de la posada en marxa del contracte.

- Execució i seguiment del servei: entrega dels serveis i explotació durant la durada del contracte.
- Devolució del servei: fase en la qual l'empresa sortint col·laborarà i facilitarà a l'APDCAT i/o a la nova empresa adjudicatària, si és el cas, el traspàs del servei, la documentació i donarà suport en la solució dels dubtes que puguin sorgir durant aquest període. La devolució del servei es durà a terme, com a màxim, en els 30 dies següents a la finalització del contracte.

En cas de finalització del contracte, ja sigui per venciment, resolució anticipada o canvi de proveïdor, el licitador haurà de:

- **Col·laborar activament** amb el nou proveïdor per garantir la transferència íntegra de totes les còpies de seguretat històriques emmagatzemades.
- Realitzar la transferència utilitzant procediments compatibles amb Veeam Backup & Replication, sense alteració ni conversió dels fitxers.
- **No facturar cap cost adicional** per les tasques de transferència i cessió de dades.
- Garantir que la transferència es realitzarà en un termini màxim de **15 dies naturals** des de la notificació formal de finalització.
- Procedir a l'**esborrat segur** de totes les dades un cop completada la migració, amb lliurament d'un certificat d'esborrat.

13. Esquema Nacional de Seguretat

Cal que el proveïdor del servei compti amb la certificació de conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), com a mínim en una categoria de nivell alt.

14. Valoració econòmica i facturació

L'import màxim de licitació per aquest contracte és de 47.000,00 € IVA exclòs, essent el percentatge a aplicar de l'Impost sobre el valor afegit del 21%, per un import de 9.870,00 €, i que resulta un import total de 56.870,00 €, per a un període de tres anys.

Pressupost	IVA (21%)	Pressupost base licitació
47.000,00	9.870,00	56.870,00

I segons la següent distribució de les anualitats:

	2026	2027	2028	Total
Pressupost:	15.666,67 €	15.666,67 €	15.666,67 €	47.000,00 €

Import total de l'IVA (21%)	3.290,00 €	3.290,00 €	3.290,00 €	9.870,00 €
Pressupost base de licitació (IVA inclòs)	18.956,67 €	18.956,67 €	18.956,67 €	56.870,00 €

S'efectuaran pagaments contra factura mensual de les quantitats corresponents a cada mensualitat, d'acord amb la quota periòdica de manteniment i els serveis addicionals emprats. Les factures seran abonades per l'APDCAT dins els terminis legals corresponents, una vegada efectuat el servei i comprovat la seva idoneïtat tècnica per part dels responsables de l'Autoritat.

Les entitats recollides a l'article 4 de la Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures del Sector Públic, tindran l'obligació de lliurar la factura que hagin expedit pels treballs realitzats per mitjans electrònics.

En la facturació electrònica s'ha de fer constar el codi A09018940 als camps òrgan gestor, unitat tramitadora i oficina comptable (Llei 25/2013).

Les dades de l'APDCAT que han de constar a la factura són les següents:

Autoritat Catalana de Protecció de Dades
Gran Via de les Corts Catalanes, 635, primera planta
08010 Barcelona

Barcelona,

Cap de l'Àrea de Coordinació de Tecnologia i Seguretat de la informació

DILIGÈNCIA: Faig constar que el contingut d'aquest Plec ha estat informat per l'Assessoria Jurídica de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades en data 10 de novembre de 2025.