



**Administració  
Oberta de  
Catalunya**

## **Plec de prescripcions tècniques.**

Servei de manteniment de la infraestructura Office 365.

Expedient AOC-2026-5

## Índex

|                                                                      |          |
|----------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>Plec de prescripcions tècniques. ....</b>                         | <b>1</b> |
| Índex.....                                                           | 2        |
| <b>1. Objecte del contracte .....</b>                                | <b>3</b> |
| <b>2. Descripció de l'entorn .....</b>                               | <b>3</b> |
| <b>3. Descripció del servei .....</b>                                | <b>3</b> |
| 3.1. Manteniment de la infraestructura .....                         | 3        |
| 3.2. Nivell de partner .....                                         | 4        |
| 3.3. Equip de treball .....                                          | 5        |
| 3.4. Gestió i seguiment de tasques .....                             | 5        |
| 3.5. Horari del servei .....                                         | 6        |
| 3.6. Devolució del servei .....                                      | 6        |
| <b>4. Mesures de seguretat i protecció de dades .....</b>            | <b>6</b> |
| 4.1. Valoració del servei.....                                       | 6        |
| 4.2. Mesures de seguretat a complir per part de l'adjudicatari ..... | 7        |
| 4.3. Control d'accés al sistema.....                                 | 7        |
| 4.4. Control de personal .....                                       | 7        |
| 4.5. Protecció de la informació .....                                | 8        |
| 4.6. Protecció dels suports .....                                    | 8        |
| 4.7. Requeriments de protecció de dades .....                        | 9        |

## 1. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la contractació d'un servei de manteniment de la infraestructura Office 365. Aquesta infraestructura subministra en modalitat SaaS els serveis de correu corporatiu, emmagatzematge de fitxers al núvol i videoconferència, pels usuaris del Consorci AOC.

L'adjudicatari haurà de donar suport als administradors globals del Tenant d'Office 365 en l'administració global de l'eina. Concretament haurà de supervisar i explotar, donar suport en l'atenció a incidències i fer els canvis necessaris en els següents àmbits:

- Active Directory i Azure AD
- Aplicacions O365
- Correu electrònic Exchange Online
- Seguretat 365
- Prevenció de pèrdua de dades (DLP)
- Microsoft Intune
- Integracions de serveis externs amb Azure

## 2. Descripció de l'entorn

L'entorn actual és un entorn híbrid, format per un Active Directory local en 1 CPD i un entorn Office 365 amb llicenciament dels següents àmbits:

- Microsoft 365 E5
- Microsoft Intune
- Power BI PRO
- Telefonía Teams
- Dynamics365
- Seguridad de Microsoft 365 E5

## 3. Descripció del servei

### 3.1. Manteniment de la infraestructura

El Consorci AOC realitzarà el primer nivell de manteniment de la infraestructura i l'adjudicatari donarà suport en totes les tasques que el consorci AOC li reporti.

Les tasques reportades podran ser taques concretes de manteniment o projectes de millora de la infraestructura per adaptar-se a necessitats noves. Les tasques sempre estaran englobades en els àmbits identificats en l'objecte del contracte.

La previsió de les taques són:

- Resolució d'incidències d'usuari en qualsevol àmbit d'Office 365.
- Manteniment dels Active Directory locals i la còpia replicada en Azure
- Administració de directives de seguretat
- Administració de directives de DLP
- Administració de Endpoints amb Intune
- Integracions de serveis externs amb Azure
- Evolutius en qualsevol àmbit d'Office 365. Aquests podrien ser:
- Suport en nous projectes dins dels àmbits esmentats.

### **3.2. Nivell de partner**

L'empresa licitadora haurà de ser partner del fabricant Microsoft, i estar certificada en l'àmbit de "Àrea de treball moderna i seguretat", com a mínim en nivell "Silver", en les següents competències:

- Cloud Productivity
- Data Platform
- Collaboration and Content
- Datacenters
- Data Analytics
- Enterprise Mobility Management
- Windows and Devices
- Project and Portfolio Management
- Application Integration
- Cloud Platform
- Security

Si l'empresa licitadora ja té les noves designacions de socis i solucions definides per Microsoft, el licitador haurà d'acreditar que està designat com a "Soci de solucions per a treball modern" i addicionalment, l'empresa licitadora haurà de tenir la especialització de "Adopció i administració de canvis".

### 3.3. Equip de treball

L'equip de treball estarà dividit en diferents perfils, que tindran assignats rols per atendre tots el requeriments del servei. Els rols seran els següents:

|               | Rol                                                                     | Funcions                                                                                                                  |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Rol de Gestió | Cap de projecte                                                         | Gestió de la qualitat general del servei, control de la execució d'hores i detecció de les desviacions del contracte.     |
| Rols Tècnics  | Administradors d'Active Directory                                       | Manteniment de l'Active Directory principal i les seves rèpliques i del portal Azure                                      |
|               | Administradors d'aplicacions O365                                       | Manteniment de les aplicacions presents en Office 365                                                                     |
|               | Seguretat 365, prevenció de pèrdua de dades (DLP), compliment normatiu. | Manteniment de les eines de seguretat i compliment presents en Office 365, gestió de polítiques de retenció i DLP.        |
|               | Gestió de Endpoints amb Microsoft Intune                                | Gestió dels Endpoints en remot, desplegament de programari en remot, gestió de les polítiques de compliment dels endpoint |
|               | Integracions de serveis externs amb Azure.                              | Configuració i gestió de les Integracions de serveis externs amb el Azure.                                                |

L'adjudicatari haurà de crear un equip de treball, on els rols hauran d'estar assignats a algun integrant de l'equip.

El rol de gestió haurà d'exercir-lo un cap de projecte amb experiència acreditada.

Els rols tècnics hauran de recaure sobre el mateix Consultor / Administrador / Tècnic de Sistemes Sènior i aquest ha de tenir coneixement i capacitat acreditats per poder a tots els àmbits indicats.

El rol de gestió i els rols tècnics seran incompatibles, per tant com a mínim, l'equip de treball haurà de ser de 2 persones.

### 3.4. Gestió i seguiment de tasques.

Totes les tasques que l'adjudicatari digui a terme hauran de quedar reflectides a l'eina de tiqueting del Consorci AOC. Aquesta eina té accés públic. El Consorci AOC subministrarà a l'adjudicatari els usuaris necessaris per accedir a l'eina.

El Consorci AOC ha estimat la dedicació de cada rol segons la següent taula. Malgrat això, la dedicació pot variar substancialment segons les necessitats en cada moment, i l'execució d'hores es distribuirà segons les necessitats del servei.

| Rol                                                                    | Dedicació estimada | Hores estimades |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|
| Cap de projecte                                                        | 10%                | 48              |
| Administradors d'Active Directory                                      | 5%                 | 24              |
| Administradors d'aplicacions O365                                      | 20%                | 96              |
| Seguretat 365, prevenció de pèrdua de dades (DLP), compliment normatiu | 10%                | 48              |
| Gestió de Endpoints amb Microsoft Intune                               | 35%                | 168             |
| Integracions de serveis externs amb Azure                              | 20%                | 96              |
| Total                                                                  | 100%               | 480             |

### 3.5. Horari del servei

El servei s'executarà en horari laboral, de dilluns a divendres de 9 a 18h.

En cas d'intervencions que impliquin aturada de servei, aquestes s'hauran de fer en finestres fora de l'horari laboral.

### 3.6. Devolució del servei

En cas de finalització del contracte, l'adjudicatari haurà d'entregar tota la documentació, llicències i contrasenyes relacionades amb el projecte.

L'adjudicatari es compromet a eliminar tota la informació propietat del Consorci AOC.

## 4. Mesures de seguretat i protecció de dades

### 4.1. Valoració del servei

El Consorci AOC ha valorat les dades i el servei que s'ofereix des de Office 365, amb les metodologies de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya (guia *GUI049-C*) i del Esquema Nacional de Seguridad (guia *CCN-STIC 803 ENS. Valoración de los sistemas*).

El resultat és el següent:

|                    | RGDP                                                                                                                                 | ENS                                                                                                                    |                                                                                                                |                                                                          |                                                                                                              |                                                                                                                       |                                                                 |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| SERVEI             | DP                                                                                                                                   | Confidencialitat                                                                                                       | Disponibilitat                                                                                                 | Autenticitat                                                             | Integritat                                                                                                   | Traçabilitat                                                                                                          | RTO                                                             |
| <b>Definicions</b> | Les conseqüències que tindria sobre les persones la revelació a persones no autoritzades o que no necessiten conèixer la informació. | Les conseqüències que tindria la seva revelació a persones no autoritzades o que no necessiten conèixer la informació. | Les conseqüències que tindria que una persona autoritzada no pogués accedir a la informació quan la necessita. | Les conseqüències que tindria el fet que la informació no fos autèntica. | Les conseqüències que tindria la seva modificació per algú que no està autoritzat a modificar la informació. | Les conseqüències que tindria el no poder comprovar a posteriori qui ha accedit a, o modificat, una certa informació. | Tems màxim de recuperació del servei en cas de indisponibilitat |
| <b>Office 365</b>  | MIG                                                                                                                                  | Sensible / Baix                                                                                                        | Important / MIG                                                                                                | Sensible / Baix                                                          | Sensible / Baix                                                                                              | Sensible / Baix                                                                                                       | RTO < 24h                                                       |

RGDP: Reglament General de Protecció de Dades

ENS: Esquema Nacional de Seguretat

RTO: Objectiu de Temps de Recuperació

*L'adjudicatari haurà de complir les mesures de seguretat imposades pel Consorci AOC per mantenir la seguretat de les dades i el servei.*

## 4.2. Mesures de seguretat a complir per part de l'adjudicatari

L'adjudicatari haurà d'estar certificat en l'Esquema Nacional de Seguridad de nivell MIG o superior.

En cas d'auditoria externa del sistema, l'adjudicatari haurà de participar en l'auditoria en les tasques que li corresponguin, entregant les evidències que l'auditor reclami i fent les adequacions necessàries que els pertocuin.

## 4.3. Control d'accés al sistema

L'adjudicatari haurà de adaptar-se en tot moment als mecanismes de control d'accés als sistemes d'informació que imposi el Consorci AOC per accedir als seus sistemes.

## 4.4. Control de personal

L'adjudicatari haurà d'informar en tot moment de les altes i baixes del personal intern o subcontractat que en nom seu accedeixi als sistemes del Consorci AOC.

En cas de baixa d'un usuari, l'adjudicatari haurà d'informar al Consorci AOC de manera immediata per tal de poder revocar els seus drets d'accés als sistemes.

## 4.5. Protecció de la informació

L'adjudicatari en principi no haurà d'accedir a les dades del Consorci AOC, només en cas que sigui indispensables per l'execució del servei.

L'adjudicatari no podrà descarregar informació del Consorci AOC en els seus sistemes o en suports portàtils com USBs, DVDs, portàtils, tauletes, etc. En el cas d'haver de fer-ho caldrà demanar l'autorització del Consorci AOC i que el suport estigui xifrat.

Els fitxers temporals que s'haguessin creat exclusivament per la realització de treballs temporals auxiliars hauran de complir amb les mesures establertes que s'apliquin als fitxers considerats definitius.

Tot fitxer temporal així creat serà esborrat una vegada hagi deixat de ser necessari per la finalitat que va motivar la seva creació.

Al finalitzar la relació laboral entre el Consorci AOC i l'adjudicatari, aquest haurà d'entregar tota la informació propietat del Consorci AOC (procediments, codi font, etc.) i fer un esborrat segur dels suports on aquesta estigui emmagatzemada.

El contracte ha de determinar la propietat de la informació a la que tindrà accés el proveïdor, ja sigui de la part contractant o de terceres parts.

L'adjudicatari ha de comprometre's en el contracte a mantenir la confidencialitat en el tractament de la informació del client i a no divulgar o accedir indegudament a la informació sense l'autorització expressa del seu propietari. L'adjudicatari queda obligat a no accedir ni utilitzar la informació a la que tingui accés per a cap finalitat que no estigui explicitada en el contracte o s'autoritzi expressament per escrit amb posterioritat a la signatura del contracte.

## 4.6. Protecció dels suports

L'adjudicatari no pot descarregar informació del Consorci AOC en els seus sistemes. En cas d'haver de fer-ho caldrà demanar l'autorització del Consorci AOC, i si aquesta és concedida els suports es protegiran de la següent manera:

- Els suports d'informació amb dades del Consorci AOC s'han d'identificar mitjançant etiquetatge o mecanisme equivalent de manera que, sense revelar el seu contingut, s'indiqui el nivell de seguretat de la informació continguda de més qualificació.
- Les etiquetes o mecanismes equivalents haurien de ser fàcilment identificables. S'informarà als usuaris sobre aquests mecanismes d'identificació per tal que, o bé mitjançant simple inspecció, o bé mitjançant el recurs a un repositori, puguin entendre el significat.

Es podrà excloure, per previsió a la normativa, l'obligació d'etiquetatge en el cas de suports on no es pugués complir per les seves característiques físiques, establint mesures alternatives per assegurar la seva identificació i localització.

Els suports d'informació que s'hagin de reutilitzar per a una altra informació o lliurar a una altra organització han de ser objecte d'un esborrat segur del seu contingut.

S'han de destruir de manera segura els suports d'informació, en els casos següents:

- Quan la naturalesa del suport no permeti un esborrat segur.
- Quan així ho requereixi el procediment associat al tipus d'informació continguda.

## **4.7. Requeriments de protecció de dades**

Per cada àmbit objecte d'anàlisi que comporti el tractament de dades de caràcter personal caldrà fer un informe de les mesures a adoptar per implantar les mesures de privacitat des del disseny i per defecte per donar compliment als requeriments establerts al Reglament (UE) 2016/679 del Parlament 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 a Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, l'informe haurà de contenir l'anàlisi de quins principis del Reglament permet donar compliment cadascuna de les mesures aportades, justificant-ho també en base a la normativa específica que regula l'àmbit d'actuació de les administracions usuàries del servei i l'adequació de cada mesura proposada pel seu propòsit de complir els principis de protecció de dades i reduir el risc pels drets i llibertats.

Caldrà tenir en compte com a mínim les Guies publicades tant pel Comitè Europeu de protecció de Dades com per l'Agencia Española de Protecció de Dades i les que pugui publicar l'Autoritat Catalana de Protecció de dades.

Barcelona,

Toni Vierge Soriano

Cap de Projectes.