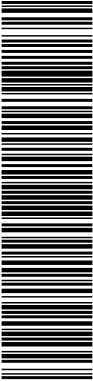


DOCUMENTO Plec Prescripcions Tècniques serveis /subministrament: PPT VDC	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: S71S1-9YZP7-630VR Página 1 de 11	FIRMAS El documento ha sido firmado o aprobado por : 1.- Xavier Navarro Esteve. Firmado 04/11/2025 14:16	ESTADO FIRMADO



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 3993640.S71S1-9YZP7-630VR.30DE86761D2A78BA37FBD279A9807369B604A9D1) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://scu.diputaciollleida.cat/portal/verificarDocumentos.do?ent_id=1

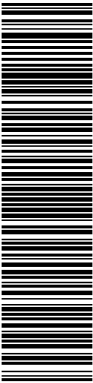


Diputació de Lleida

CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT D'UNA INFRAESTRUCTURA TECNOLÒGICA (VIRTUAL DATA CENTRE) EN MODALITAT IAAS PEL DESPLEGAMENT DE LA INFRAESTRUCTURA (CÒMPUT I EMMAGATZEMATGE)

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

DOCUMENTO	IDENTIFICADORES	
Plec Prescripcions Tècniques serveis /subministrament: PPT VDC		
OTROS DATOS	FIRMAS	ESTADO
Código para validación: S71S1-9YZP7-630VR Página 2 de 11	El documento ha sido firmado o aprobado por : 1.- Xavier Navarro Esteve. Firmado 04/11/2025 14:16	FIRMADO



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 3993640.S71S1-9YZP7-630VR.30DE86761D2A78BA37FBD279A9807369B604A9D1) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://su.diputaciolleida.cat/portal/verificarDocumentos.do?ent_id=1

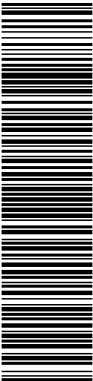


Diputació de Lleida

Índex

1.	Context.....	3
2.	Objecte del contracte o necessitat que s’ha de cobrir	3
2.2	Característiques i descripcions dels equips disponibles actualment en la infraestructura tecnològica ..	4
3.	Acords de Nivell de Servei	6
4.	Obligacions de l’empresa contractista:.....	9
4.1	Obligacions de l’empresa contractista: 2) Metodologia i perfil professional	10
4.2	Obligacions de l’empresa contractista 3) Confidencialitat i propietat intel·lectual	10
4.3	Obligacions específiques en el supòsit que es requereixi dur a terme la migració del núvol de la infraestructura actual a la nova	Error! No s'ha definit el marcador.
5.	Formes de seguiment i control de l’execució de les condicions	11

DOCUMENTO Plec Prescripcions Tècniques serveis /subministrament: PPT VDC	IDENTIFICADORES
OTROS DATOS Código para validación: S71S1-9YZP7-630VR Página 3 de 11	FIRMAS El documento ha sido firmado o aprobado por : 1.- Xavier Navarro Esteve. Firmado 04/11/2025 14:16
	ESTADO FIRMADO



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 3993640.S71S1-9YZP7-630VR.30DE66761D2A78BA37FBD279A9807369B604A9D1) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://sru.diputaciollleida.cat/portal/verificarDocumentos.do?ent_id=1



Diputació de Lleida

1. Context

La Diputació de Lleida com a Administració Pública que ha de servir amb objectivitat a l'interès general, amb plena eficàcia i eficiència, així com sotmetiment ple a la llei i al dret, ha d'assegurar que la seva organització s'adapti als instruments organitzatius i tècnics que les necessitats actuals i l'entorn tecnològic, en el sí de la societat de la informació, posi a la seva disposició per fer front a necessitats presents i futures.

En aquest sentit, la gestió de les dades i el processament de les mateixes cal que es dugui a terme sobre una infraestructura adequada. Davant l'evolució dels sistemes de processament i la necessitat de creixement en infraestructura i gestió de dades de les entitats, l'ús d'espai en el núvol resulta indicat en el context tecnològic actual.

Actualment la Diputació de Lleida disposa d'un espai al núvol (Infraestructura cloud privada) sobre la que es desplega una infraestructura elàstica que requereix la seva renovació i regularització, assegurant que el conjunt de necessitats quedin cobertes de forma adequada. En aquesta infraestructura VDC s'hi allotja un conjunt d'informació i dades crítiques i en la qual també s'allotgen tots els serveis webs dels municipis i comarques de Lleida (més de 250 llocs webs) i que donen servei turístics i d'administració electrònica entre d'altres. Per aquest motiu es planteja la present licitació.

Aquesta eina és, del tot imprescindible pel bon funcionament dels departaments i serveis de la Diputació de Lleida i municipis de la província de Lleida, en concret ha de permetre:

- Oferir un espai virtual als ajuntaments de la demarcació de Lleida per tal de poder ~~disposar~~ desplegar infraestructures sobre una plataforma elàstica i flexible, garantint la màxima seguretat dels usuaris, i les dades i informació que es gestiona.
- Realitzar còpies de seguretat amb diferents punts al dia.
- Millorar el tràfic de xarxa intranet de Diputació.
- Emmagatzemar, gestionar i traslladar gran volum de dades.

La tecnologia Cloud de IAAS (VDC) que planteja la present contractació soluciona aquesta necessitat.

Es requereix així un sistema d'emmagatzematge que permeti la seva gestió, organitzar i guardar gran volums de dades basat en un accés via internet com VPN sense costos addicionals per tràfic de pujada o baixada ni operacions suportant característiques de xifratge i versionat.

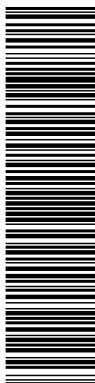
2. Objecte del contracte o necessitat que s'ha de cobrir

2.1 Objecte i abast

Descripció: L'objecte del contracte és el subministrament d'una infraestructura tecnològica virtual (VIRTUAL DATA CENTRE), VDC en endavant, en modalitat IAAS (Infrastructure as a service) que ha de permetre el desplegament de la infraestructura tecnològica (còmput i emmagatzematge de dades així com informació) per donar una resposta integral i completa per desplegar infraestructures sobre una plataforma elàstica i flexible, pel servei web i administració electrònica dels ajuntaments de la demarcació de Lleida i la mateixa Diputació de Lleida i els seus Organismes Autònoms.

Abast: En l'objecte del contracte queda inclòs:

DOCUMENTO Plec Prescripcions Tècniques serveis /subministrant: PPT VDC	IDENTIFICADORES
OTROS DATOS Código para validación: S71S1-9YZP7-630VR Página 4 de 11	FIRMAS El documento ha sido firmado o aprobado por : 1.- Xavier Navarro Esteve. Firmado 04/11/2025 14:16 ESTADO FIRMADO



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 3993640-S71S1-9YZP7-630VR-30DE86761D2A78BA37FBD279A9807369B604A9D1) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://sru.diputaciollleida.cat/portal/verificarDocumentos.do?ent_id=1



Diputació de Lleida

- La posada a disposició d'un espai virtual privat flexible en creixement en modalitat IAAS, el desplegament de l'esmentada infraestructura, i l'assistència necessària per assegurar el seu correcte funcionament, basat en un sistema Virtual Data Center en modalitat de gestió AUTOGESTIONAT.
- La disposició d'espai de disc, memòria i còmput de dades que permeti el creixement de la mateixa sense limitacions dels mateixos.
- Sistema d'emmagatzematge S3 (Emmagatzematge d'objectes compatible amb S3) que permeti gestionar, organitzar i guardar gran volums de dades basat en un accés via internet com VPN sense costos addicionals per tràfic de pujada o baixada ni operacions suportant característiques de xifratge i versionat.
- Les tasques d'assistència en aquest servei descrites en el punt 4 del PPT per donar resposta a les necessitats de sustentació de la infraestructura virtual a la què es pretén donar cobertura.
- La migració del núvol actual a la nova infraestructura en cas que l'empresa adjudicatària resulti una diferent de l'actual propietària de la infraestructura de núvol privat.
- El conjunt de llicències software, inclòs el de base, necessàries per a l'explotació correcta del sistema, així com un mecanisme de còpies de seguretat automatitzat.
- Actualitzacions legals i de funcionament intern de tots els serveis.
- Disposició d'un pla de contingència que permeti la recuperació de l'entorn de gestió del servei en cas de situacions excepcionals.
- Mesures de seguretat del Servei Virtual Data Center

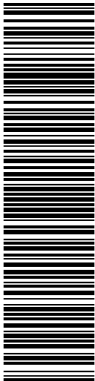
L'empresa adjudicatària haurà de proveir la infraestructura necessària per donar resposta a les necessitats de la infraestructura descrita i especificada en el punt **2.3 del Plec de Prescripcions Tècniques, així com la previsió del sistema d'emmagatzematge d'objectes compatibles amb S3 descrit en el punt 2.4** per donar resposta a les necessitats de sustentació de la infraestructura virtual a la què es pretén donar cobertura.

2.2 Característiques i descripcions dels equips disponibles actualment en la infraestructura tecnològica

La Diputació de Lleida, disposa actualment, com s'ha exposat en la memòria justificativa, del Servei VDC existent (en modalitat IAAS, Infraestructure as a Service) amb tots el pool de recursos següents:

- Pool de Recursos ORG VDC (Nombre para Provisión: orgVdc, Organización: A, Tipo VDC: AutoGestionado, CPD: AL, Tipo Recurso:Estándar, Tipo Facturación: fijo, CPU: Estandar, RAM: Estandar, Intervenció especialista – Organització A, ajut especialista. -Nº vCPUs: 82, -Nº Gb RAM: 356, almacenamiento SAN 500: 750, Almacenamiento FLASH: 6800, Almacenamiento SAN 500 CIFRADO: 0, Almacenamiento FLASH CIFRADO: 0
- Caudal Cloud (Nombre para Provisión: caudalCloud, Organización: A, MB: 100, Caudal: 100 Mbps, CPD: AL, Bonificación Ready for Cloud 10 Mbps: NO
- Salida a Internet para Edge Gateway - Salida a Internet para Edge Gateway - Conceptos para NSX (Ancho de banda simétrico para Internet: (3346) - Salida a Internet para Edge Gateway – 42 Mbps)
- Gestión Básica de NSX Edge GW - Salida a Internet para Edge Gateway - Salida a Internet para Edge Gateway - Conceptos para NSX (Gestión Básica NSX: Sin Gestión Básica)
- Gestión Básica de NSX Edge GW - NSX Edge Gateway - Conceptos para NSX (Gestión Básica NSX: Sin Gestión Básica)
- NSX Edge Gateway - Salida a Internet para Edge Gateway - Salida a Internet para Edge Gateway - Conceptos para NSX (: (3354)-NSX Edge Gateway)

DOCUMENTO	IDENTIFICADORES	
Plec Prescripcions Tècniques serveis /subministrament: PPT VDC		
OTROS DATOS	FIRMAS	ESTADO
Código para validación: S71S1-9YZP7-630VR Página 5 de 11	El documento ha sido firmado o aprobado por : 1.- Xavier Navarro Esteve. Firmado 04/11/2025 14:16	FIRMADO



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 3993640-S71S1-9YZP7-630VR-30DE96761D2A78BA37FBD279A9807369B604A9D1) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://sru.diputaciollleida.cat/portal/verificarDocumentos.do?ent_id=1



Diputació de Lleida

- Gestión Básica de NSX Edge GW - Salida a Internet para Edge Gateway - Conceptos para NSX (Gestión Básica NSX: Sin Gestión Básica)
- NSX Edge Gateway - NSX Edge Gateway - Conceptos para NSX (: (3354)-NSX Edge Gateway)
- Direcciones IP Públicas (Nombre para Provisión: ipsPublicas, Organización: A, Rango de Ips: Nº Ips netas presencia vía Natting)
- Backup Básico [Imagen VM completa] (Nº GB Origen Respaldado Bronce: 0, Nº GB Origen Respaldado Cobre: 5400, Nº GB Origen Respaldado Hierro: 0, Nº GB Origen Respaldado Oro: 0, Nº GB Origen Respaldado Plata: 0, Nombre para Provisión: bckAvamar, Organización: A)
- Licenciamiento WS Server para MV (Valor Contratado: Windows Server (por vCPU))

La infraestructura esmentada, és, actualment, propietat de l'empresa Telefónica Soluciones S.A.U , i dona servei a 200 Ajuntaments de la demarcació de Lleida i la mateixa Diputació de Lleida i els seus Organismes Autònoms. Donada aquesta situació, en el supòsit que l'empresa adjudicatària no fos la mateixa que l'actual propietària de la infraestructura virtual esmentada, **haurà d'assumir, al seu cost, la migració de totes les dades i informació continguda actualment en aquest, al corresponent espai virtual privat que ostenti.**

2.3 Especificació del Pool de Recursos de la Diputació de Lleida

VDC_Org, (VDC_AUTDIPUTACIOLLEIDA_estandar_AL_01) característiques:

- vCPU: 82
- vRAM: 356 GB
- Soporte 24x7

vHD: 750 GB en SAN-500, 6.800 GB SAN-1500 Gold

Nivell de Reserva de Recursos: Estàndard

- Llicenciament de MS Windows Server para servidor/es a crear con 2 vCPUS.
- Respaldo básico de información del servicio VDC en política estándar COBRE para 5.400GB
- Ayuda especialista
- 100 Mbps de Caudal Coud.
- 42 Mbps de Ancho de banda internet
- 30 IP's Públicas Vía Nattitng
- NSX Edge sin gestión.
- Portal de cliente (PCON)

2.4 Característiques del Sistema d'emmagatzematge d'objectes compatible amb S3

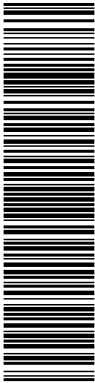
2.4.1 Especificacions tècniques

(3366)-Almacenamiento de Objetos (CAS gen2) (Valor: (3366)-Cuota (GB) de almacenamiento CAS contratado o provisionado)

2.4.2 Funcionalitats del subministrament d'emmagatzematge d'objectes compatible amb S3

Xifratge AES 256 a nivell de bucket (S3 bucket encryption), objecte (SSE: S3 object server-*side encryption) o objecte amb claus proporcionades pel client (SSE-C: S3 object server-*side encryption with customer-*provided keys)

DOCUMENTO	IDENTIFICADORES	
Plec Prescripcions Tècniques serveis /subministrament: PPT VDC		
OTROS DATOS	FIRMAS	ESTADO
Código para validación: S71S1-9YZP7-630VR Página 6 de 11	El documento ha sido firmado o aprobado por : 1.- Xavier Navarro Esteve. Firmado 04/11/2025 14:16	FIRMADO



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 3993640_S71S1-9YZP7-630VR_30DE86761D2A78BA37FBD279A9807369B604A9D1) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://seu.diputaciollleida.cat/portal/verificarDocumentos.do?ent_id=1



Diputació de Lleida

Versionat per a mantenir múltiples versions (fins a 1.000) d'un mateix objecte

Retenció. Accés WORM (Write Once, Read Many)

- Legal hold: el mode WORM durarà indefinidament, fins que un usuari amb els permisos adequats el desactivi.
- Object Lock: Es configura una durada fixa per al mode WORM de l'objecte, passada la qual, l'objecte pot ser modificat o eliminat. Se suporten, al seu torn, dues modalitats:
 - Compliance mode: Cap usuari podrà alterar o eliminar l'objecte durant el període de retenció

2.4.3 Tasques que ha de permetre dur a terme la consola

Les tasques que haurà de permetre realitzar des de la consola:

- Configurar i gestionar els seus propis buckets S3.
- Accedir a aquests buckets mitjançant protocol S3.
- Generar Access Keys (amb o sense expiració) per a accedir als buckets.
- Configurar usuaris i grups administratius locals per a accedir de la consola d'administració delegada del tenant (Tenant Manager) i a la interfície REST API
- Activar la capacitat versioning en els buckets creats.
- Activar la capacitat S3 Object Locking en els buckets creats. En aquest cas serà possible configurar un mode de retenció (Governance o Compliance) i un període de retenció per defecte.
- Seleccionar el nivell de consistència de les metadades per als objectes albergat o modificats en un bucket.
- Habilitar o deshabilitar l'actualització de la metadada Last Access Update en les operacions de lectura d'objectes en un bucket determinat.
- Habilitar o deshabilitar l'opció Configuri Cross-Origin Resource Sharing (CORS) en un bucket S3; serà necessari habilitar aquesta capacitat si el client desitja que els objectes de tal bucket siguin accessibles des d'aplicacions Web externes.
- Revisar la quota d'emmagatzematge contractada i el seu nivell d'ocupació.
- Revisar l'ocupació en cadascun dels buckets configurats.
- Revisar el nombre d'objectes albergats en el tenant i en cadascun dels buckets configurats.
- Accedir a la interfície REST API del tenant S3 (via swagger).

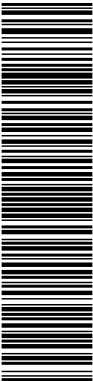
2.4.4 Tipus d'accessos que ha de permetre

- Accés al servei S3 des d'Internet
- Accés al servei S3 des de VPNs MPLS del proveïdor
- Accés al servei S3 des d'Internet i VPNs MPLS

Accés des de Cloud Portal mitjançant un enllaç a Tenant Manager disponible en Cloud Portal: Gestió > Cloud Storage > Emmagatzematge d'objectes

3. Acords de Nivell de Servei

Els Acords de Nivell de Servei (ANS) marquen la qualitat dels serveis subministrats per Telefònica Empreses. La gestió dels paràmetres de qualitat, el seu refinament i compromís s'enquadren dins del Procés de Gestió del Nivell de Servei.



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 3993640_S71S1-9YZP7-630VR_30DE96761D2A78BA37FBD279A9807369B604A9D1) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://sru.diputaciollleida.cat/portal/verificarDocumentos.do?ent_id=1



Els acords de nivell de servei establerts en el servei de Virtual Data Center hauran de ser els següents:

1. Temps de Resolució de Sol·licituds o Peticions de Servei
2. Temps de Resposta davant Incidències.
3. Disponibilitat del Servidor Virtual
4. Disponibilitat del Servei de Firewall i Balanceador de Càrregues Virtuals
5. Disponibilitat de Portals Web
6. Disponibilitat de l'Emmagatzematge
7. Latència
8. Operacions Entrada/Sortida (IOPS)
9. Temps Recuperació Servidor en Entorn Contingència Telefònica
10. Només aplica per a escenaris en els quals VDC TEF és el centre principal i de suport.
11. Disponibilitat de Suport d'Informació. Còpia de seguretat

3.1 Temps de resolució de Sol·licituds o Peticions de Servei

Es defineix el temps de resolució com el temps transcorregut des del moment en què el client realitza una sol·licitud a l'empresa adjudicatària i queda registrada en l'eina de ticketing i es notifica al client la resolució de la sol·licitud. Aquestes poden realitzar-se pel Panell de control del servei o Portal TU segons correspongui a cada servei.

El nivell de resolució de sol·licituds s'estableix en horari de 9.00 a 18.00 de dilluns a divendres no festius respecte al calendari laboral dels Centres de Competència Tècnica i el seu valor de compromís és de 24 h. dins d'aquest horari per a les sol·licituds estàndard. Les sol·licituds que es poden realitzar són les que apareixen disponibles en l'eina de ticketing.

El temps de resolució de les incidències ha de ser INFERIOR A 24H LABORALS.

3.2 Temps de resposta davant incidències

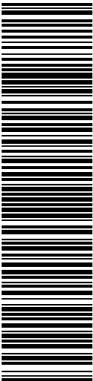
S'haurà d'oferir un suport telefònic per l'atenció d'incidències produïdes en el servei contractat, havent d'oferir un suport determinat en funció del tipus d'incidència, en aquest sentit:

Cada incidència està associada a un nivell de severitat descrit a continuació:

- Prioritat crítica es correspondrà amb una indisponibilitat total del servei.
- Prioritat alta s'associa amb una degradació important del servei.
- Prioritat mitjana s'associa amb una degradació no important del servei.
- Prioritat baixa suposa que no existeix degradació en el servei, però hi ha algun aspecte del servei que ha de ser millorat.

Es requereix, en aquest sentit, el compliment del suport en els següents termes:

Tipus d'incidència	Resposta davant la mateixa	Horari de suport
1– Crítica	30 Minuts	24x7
2 – Alta	60 Minuts	24x7
3 – Mitjana	120 Minuts	8x5
4 – Baja	240 Minuts	8x5



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 3993640-S71S1-9YZP7-630VR-30DE86761D2A78BA37FBD279A9807369B604A9D1) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://sru.diputaciollleida.cat/portal/verificarDocumentos.do?ent_id=1



Diputació de Lleida

3.3 Disponibilitat del servidor virtual

Correspon a la disponibilitat de la màquina virtual, mesurada a partir del monitoratge de la plataforma de virtualització que suporta la infraestructura de la Diputació de Lleida

No es considerarà indisponibilitat dins d'aquest SLA la produïda per una fallada de qualsevol aplicació SW instal·lada en la màquina virtual, inclòs el sistema operatiu, ni aquelles que siguin imputables a la Diputació de Lleida.

3.4 Disponibilitat del Servei de Firewall i balancejador de càrregues virtuals

És la disponibilitat del servei de Firewall i Balanceig de Càrregues Virtual, mesurat a partir de la disponibilitat dels servidors virtuals que ho suporten.

3.5 Disponibilitat de Portals Web

És la disponibilitat dels diferents portals, mesurat a partir de les eines de monitoratge de la plataforma.

3.6 Disponibilitat d'emmagatzematge SAN

L'adjudicatari haurà de garantir una disponibilitat del servei d'Emmagatzematge mesurat com el percentatge de temps que està accessible l'emmagatzematge contractat pel client des del punt de vista de la plataforma, aplicant la següent taula de penalitzacions en cas d'incompliment. Dins d'aquest concepte s'engloba l'accés a les dades emmagatzemades quedant excloses els propis servidors de client, les seves targetes de xarxa, i qualsevol altre element de comunicacions aliè al servei d'Emmagatzematge

3.7 Temps de recuperació de Servidors en Entorn de Contingència

Els temps de resposta de cada tipus d'incidència, seran:

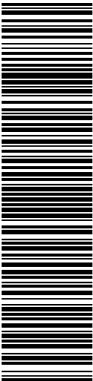
DESCRIPCIO del SLA	Temps de resposta
Temps recuperació servidor en entorn contingència telefònica per a: 1 a 12 MVs	50 mins
Temps recuperació servidor en entorn contingència telefònica per a: 13 a 25 MVs	1,5 hores
Temps recuperació servidor en entorn contingència telefònica per a: 26 a 50 MVs	3 hores
Temps recuperació servidor en entorn contingència telefònica per a més de 50 MVs	A definir amb la Diputació de Lleida

3.8 Penalitzacions

S'aplicarà una penalització d'un percentatge sobre el total de facturació si es produeixen tres o més incompliments dels acords de nivell de servei (ANS) mínims, tant per incidències paralitzants, crítiques com estàndard.

Així mateix es categoritzaran els incompliments en lleus, mitjans o greus i es definiran els llindars de cada categoria per a cada indicador d'acompliment.

Les penalitzacions en cas d'incompliment es correspondran amb un descompte del cost anual del contracte, del preu relatiu a la plataforma , que oscil·larà entre l'1 i el 5% en funció de la categoria de gravetat.



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 3993640-S71S1-9YZP7-630VR-30DE66761D2A78BA37FBD279A9807369B604A9D1) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://sru.diputaciollleida.cat/portal/verificarDocumentos.do?ent_id=1



Diputació de Lleida

Tipus	Descripció	% penalització facturació mensual
Paralitzant – Nivell 1	Incompliment del temps de resolució d’incidències paralitzants.	5%
Crítica – Nivell 2	Incompliment del temps de resolució d’incidències crítiques.	3%
Estàndards/ Lleus – Nivell 3	Incompliment del temps de resolució de la resta d’incidències.	1%

En el cas de superar-se 3 penalitzacions en diferents mesos es podrà procedir a la suspensió del contracte per incompliment de servei.

3.9 Disponibilitat de Backup d’Informació, temps de recuperació de Servidors en l’entorn de contingència i un pla de contingència que permeti la recuperació de l’entorn de gestió del servei en cas de situació excepcional

L’empresa contractista està obligada a complir els Acords de Nivell de Servei (ANS).

Si l’empresa contractista incorregués en incompliment dels ANS’s, per causes que li siguin imputables, l’Administració podrà optar, ateses les circumstàncies del cas, per la resolució del contracte amb pèrdua de la garantia o per la imposició de les penalitats en la forma i condicions establertes en els articles 193 i 194 de la LCSP.

Si el retard respecte al compliment dels terminis fos produït per motius no imputables a l’empresa contractista i aquesta ofereix complir si se li amplia el termini inicial l’execució, se li concedirà un termini com a mínim igual al temps perdut, llevat que el contractista en demani un altre de més curt.

En el cas d’incompliment de la proposta tècnica i dels nivells de servei (ANS) previstos en les clàusules tècniques, es podran imposar les penalitats que en aquelles clàusules es preveuen.

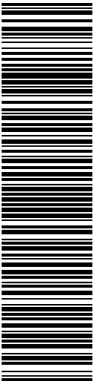
Els imports de les penalitats que s’imposin es faran efectius mitjançant la deducció de les quantitats que, en concepte de pagament total o parcial, s’hagin d’abonar a l’empresa contractista o sobre la garantia que, si escau, s’hagués constituït, quan no es puguin deduir dels pagaments esmentats.

4. Obligacions de l’empresa contractista:

L’empresa contractista haurà de disposar com a mínim del nivell MIG de l’Esquema Nacional de Seguretat, se’n perjudici que en la seva oferta econòmica hagi declarat que disposa del nivell ALT de l’ENS.

D’acord amb l’article 65.2 de la LCSP i els articles 2, 40 i 41 del RD 311/2022, de 3 de maig, pel que es regula l’Esquema Nacional de seguretat, les empreses licitadores que es presentin en aquesta licitació han de disposar del nivell MIG de l’ENS. La certificació del nivell mig s’haurà d’incloure en el sobre A, aquesta acreditació podrà realitzar-se mitjançant la presentació d’un certificat vigent emès per un organisme de certificació acreditat en el marc de l’ENS o bé mitjançant qualsevol altre mitjà de prova admès en dret que permeti verificar de manera fefaent el compliment del citat requisit.

DOCUMENTO Plec Prescripcions Tècniques serveis /subministrament: PPT VDC	IDENTIFICADORES
OTROS DATOS Código para validación: S71S1-9YZP7-630VR Página 10 de 11	FIRMAS El documento ha sido firmado o aprobado por : 1.- Xavier Navarro Esteve. Firmado 04/11/2025 14:16
	ESTADO FIRMADO



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 3993640.S71S1-9YZP7-630VR.30DE96761D2A78BA37FBD279A9807369B604A9D1) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://sru.diputaciollleida.cat/portal/verificarDocumentos.do?ent_id=1



Diputació de Lleida

La manca de compliment d'aquesta obligació tindrà caràcter excloent i comportarà la no admissió de l'oferta.

Aquest nivell de seguretat haurà de **mantenir-se durant tota l'execució del contracte**, restant l'empresa obligada a garantir la seva vigència i adequació d'acord amb l'establert en l'article 31 del RD 311/2022, de 3 de maig i resta d'articles que siguin d'aplicació del mateix text legal.

L'acreditació del compliment d'aquestes condicions i obligacions, serà requerit a l'empresa que es proposi com adjudicatària junt amb la resta de documentació prevista a l'article 150.2 LCSP. La manca de presentació d'aquestes certificacions, comportarà considerar que l'empresa retira la seva oferta en els termes que preveu l'esmentat article 150.2 LCSP.

L'empresa adjudicatària haurà d'assegurar el compliment dels següents extrems vinculats a l'àmbit dels serveis professionals:

- a. **Canals de comunicació:** L'empresa adjudicatària indicarà els canals de comunicació per al servei de suport, així com la seva disponibilitat. Com a mínim, haurà d'oferir dos canals amb disponibilitat en dies laborables.
- b. **Temps de resposta:** L'empresa adjudicatària haurà de disposar almenys d'un "HOTLINE" en hores laborables inferior a 5 minuts.
- c. **Temps de resolució de les problemàtiques detectades i incidències:** L'empresa adjudicatària haurà d'oferir resposta, en els termes següents:
 - i. Termini per dur a terme l'acceptació de la proposta:
 - 1. Temps inferior a 24 hores
 - ii. Termini per dur a terme la resolució del cas o avaria hardware servidor núvol:
 - 1. Temps inferior a 1 dia
 - iii. Termini per dur a terme la resolució del cas o avaria hardware terminals:
 - 1. Temps inferior a 3 dies
 - iv. Termini per dur a terme la resolució dels cas avaria software:
 - 1. Temps inferior a 12 hores
- d. **Temps de restauració del servei:** L'empresa adjudicatària haurà de poder restaurar el servei en un termini inferior a 4 hores.

4.1) Metodologia i perfil professional

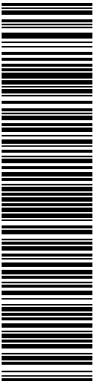
El subministrament i manteniment de la infraestructura requereix del personal amb els coneixements tècnics necessaris i adequats per donar-los-hi resposta.

L'equip que haurà de dur a terme l'operació haurà de ser un equip suficientment capacitat per donar resposta a les necessitats tècniques per dur a terme l'objecte del present contracte.

4.2) Confidencialitat i propietat intel·lectual

El contractista complirà amb les obligacions de propietat intel·lectual i documentació classificada o de difusió restringida que, per necessitats del contracte, es vegi obligat a manejar.

DOCUMENTO Plec Prescripcions Tècniques serveis /subministrament: PPT VDC	IDENTIFICADORES
OTROS DATOS Código para validación: S71S1-9YZP7-630VR Página 11 de 11	FIRMAS El documento ha sido firmado o aprobado por : 1.- Xavier Navarro Esteve. Firmado 04/11/2025 14:16
	ESTADO FIRMADO



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 3993640.S71S1-9YZP7-630VR.30DE86761D2A78BA37FBD279A9807369B604A9D1) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://sru.diputaciollleida.cat/portal/verificarDocumentos.do?ent_id=1



Diputació de Lleida

L'empresa adjudicatària no podrà utilitzar aquelles dades que es vegin afectades en la realització de l'objecte del present contracte. A més, l'empresa adjudicatària haurà de complir amb la següent premissa: guardar la deguda confidencialitat i secret sobre els fets, informacions, coneixements, documents i altres elements als quals tingui accés amb motiu de la prestació del servei.

L'adjudicatari estarà obligat a tractar de forma confidencial i reservada tant la informació derivada de l'execució del contracte, no podent ser objecte de difusió, publicació o utilització per a fins diferents als establerts en aquest plec. Aquesta obligació continuarà vigent una vegada que el contracte hagi finalitzat o hagi estat resolt.

5. ESPECIFICACIONS REFERENTS AL PLA DE MIGRACIÓ DE DADES A SER APORTAT COM A CRITERIS DE SOLVÈNCIA

Com s'estableix en el punt primer de la memòria justificativa, l'abast del contracte inclourà la migració del núvol de la infraestructura actual a la nova en el supòsit que l'empresa adjudicatària no resulti ser la propietària de la infraestructura actual.

Tenint en compte el disposat en el punt 9.b de la memòria de la present licitació, caldrà aportar el PLA DE MIGRACIÓ DE DADES realitzat de forma detallada i a ser entregat en format PDF en el moment de la presentació de l'oferta tenint en compte les especificacions de la infraestructura actual.

6. Formes de seguiment i control de l'execució de les condicions

L'òrgan de contractació ha de designar una persona que assumeixi el control i la coordinació de l'execució contractual amb l'empresa contractista a fi de tractar directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec.

L'empresa contractista ha de designar una persona responsable de la gestió de l'execució del contracte, que haurà de garantir la qualitat de la prestació objecte d'aquest plec, i tractar directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec amb la persona interlocutora designada per l'òrgan de contractació.

L'empresa contractista haurà de reportar, a través de la persona designada responsable del contracte: la informació i indicadors claus sobre el desenvolupament dels programes, i el grau d'assoliment de les fites i objectius establerts als plecs reguladors.

Lleida, a data de la signatura electrònica.