

CONTRACTE DE SERVEI DE HOUSING DE RACKS AL CPD, CONNEXIÓ A XARXAUPC I SERVEIS CONNEXES

1. OBJECTE I FINALITATS DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

La prestació d'aquest servei és essencial per continuar comptant amb els serveis de *housing* dels servidors de la Fundació (i.e. d'allotjament d'infraestructura IT dins d'un centre de dades), així com la seva connexió a les instal·lacions d'i2CAT i a les xarxes acadèmiques de recerca. Per això, cal comptar amb el suport dels gestors de la xarxa amb la que es relacionen aquests servidors, garantint així que aquests es mantinguin operatius en tot moment i degudament securitzats (física i digitalment).

L'objecte del contracte és el servei de connexió a 1Gbps a la Xarxa UPC i *housing* de cinc (5) racks (2 dels quals són propietat de la Fundació Privada i2CAT, Internet i Innovació Digital a Catalunya). El servei també inclou accés al repositori de fitxers de la UPC (Telemann) (accessible mitjançant VPN UPCLink), on la Fundació i2CAT emmagatzema la documentació administrativa i comptable, entre d'altres.

2. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES

El present Plec de prescripcions tècniques té per objecte definir les característiques i requisits tècnics requerits per al servei de connexió, d'accés al repositori de fitxers de la UPC (Telemann) i de *housing* i hauran de comprendre com a mínim:

1. Accés al repositori de fitxers de la UPC (Telemann)
2. Connectivitat de xarxa UPC
3. *Housing* de cinc (5) racks (2 dels quals són propietat de la Fundació i2CAT)
4. Servei d'atenció a les TIC (ACTIC)

Específicament estaran inclosos tots els serveis, provisions i subministraments que siguin necessaris per a l'execució total i completa del contracte en els termes detallats, mentre no s'especifiqui el contrari en aquest plec de prescripcions tècniques.

2.1. Accés al repositori de fitxers de la UPC (Telemann)

Es tracta d'un repositori en forma de disc remot per accés a través de VPN UPCLink de 80 GB de capacitat, al que requereixen accés 29 usuaris.

2.2. Xarxa UPC

És la xarxa troncal de la UPC i interconnecta les diferents xarxes de serveis de la UPC (xarxes locals de dades, xarxes de veu, etc.) i les connecta a Internet, de forma que per als usuaris el servei es percep com una única xarxa. L'enllaç de la xarxa troncal de la UPC amb la xarxa d'Internet es realitza mitjançant la connexió que proporciona el Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya a les universitats catalanes a través del servei d'Anella Científica. Només poden formar part de l'Anella Científica, entre d'altres, els centres de recerca amb personalitat jurídica i sense ànim de lucre que participin en projectes R+D+I d'àmbit autonòmic, estatal o europeu.

2.3. Housing

L'adjudicatari proporcionarà un espai físic per allotjar els servidors (racks) i garantirà l'alimentació ininterrompuda d'aquests (mitjançant l'ús de SAIs o similars, així com

generadors de substitució o similars) en una temperatura òptima per al seu funcionament.

Pel que fa a les incidències que puguin sorgir en relació amb l'espai físic:

- Aquelles que es donin a l'interior dels racks propietat de la UPC seran responsabilitat de la UPC.
- Aquelles que es donin a l'interior dels racks propietat d'i2CAT seran responsabilitat d'i2CAT.

L'adjudicatari garantirà l'estat adequat dels racks (neteja, vigilància, sistemes antiincendis, etc.).

2.4. Servei d'atenció a les TIC (ACTIC)

L'adjudicatari ha de disposar d'un grup de suport especialitzat que garanteixi la resolució dels dubtes, consultes o comunicació de problemes que tinguessin els usuaris del sistema.

El Centre d'Atenció a l'usuari haurà d'estar operatiu en l'horari establert a l'apartat 3.3.

L'accés al Centre d'Atenció a l'usuari es podrà realitzar mitjançant les següents eines: correu electrònic, telèfon i suport Web.

3. SEGUIMENT DE NIVELLS DE SERVEI (SLA)

3.1. Disponibilitat del servei

Descripció: percentatge de temps de disponibilitat del servei excloent les aturades planificades i validades per UPC.

Per serveis crítics, SLO: 99,99 %

Tenen la consideració de serveis crítics, els següents:

- Identificació a la Intranet
- Xarxa troncal de la UPC i connexió a internet

Per serveis no crítics, SLO: 99,33 %

- Telemann

3.2. Resolució d'incidents

Descripció: temps de resolució d'incidents registrats a l'ACTIC inferior a 2 dies laborables.

SLO: 90%

Els SLO resultaran vàlids sempre i quan:

- No es sobrepassin els dimensionaments dels serveis.
- La UPC proveeixi de subministrament elèctric; espai físic i infraestructura bàsica per a la gestió del centre de procés de dades (CP), accessos i seguretat física als edificis (vigilància, sistemes antiincendis, neteja, etc.).

3.3. Horari de prestació del servei

Horari 24x7: tots els dies de 0h a 24h.

El Servei d'Atenció a les TIC (ACTIC) serà els dies laborables de Barcelona de 8h a 21h, i els laborables reduïts de 8h a 15h.

Es consideren laborables reduïts els divendres i el mes d'agost.

Els SLO de disponibilitat del servei es mesuraran en aquest horari. El SLO de resolució d'incidents es mesura només en dies laborables.

Es reserva el primer dijous de cada mes per a l'execució d'aturades planificades no urgents. Les aturades es notificaran als interlocutors definits pel servei amb una antelació superior a 48 hores.

3.4. Pla de continuïtat

L'objectiu del pla de continuïtat és garantir la prestació dels serveis, amb els màxims nivells de qualitat i amb el mínim grau de pèrdua d'informació, en cas de produir-se una situació de contingència.

L'adjudicatari haurà de comptar amb un pla de continuïtat basat en els criteris de recuperació, els riscos i els recursos disponibles per abordar-los per part d'i2CAT.

A tal efecte, s'hauran de realitzar de forma sistemàtica les següents accions:

- Contemplar els aspectes de continuïtat de nous serveis o serveis modificats des de la fase de disseny.
- Valorar com els canvis impacte en la continuïtat.
- Execució de proves de continuïtat totals o parcials.
- Realització de còpies de seguretat. Donat que la pèrdua puntual de dades és l'eventualitat més habitual que pot provocar la interrupció d'un servei, es defineix una gestió d'aquestes còpies sobre els actius d'informació segons la següent política:
 - Còpies completes setmanals dels actius d'informació de tots els serveis, realitzades tots els caps de setmana.
 - Còpies diàries incrementals respecte el contingut del dia anterior.
 - Emmagatzematge en locals i en centres alternatius propis.

3.5. Definicions

Per tal d'establir un vocabulari comú, s'indiquen en aquest apartat algunes definicions referents a diferents aspectes del servei:

- SLA (Service Level Agreement): és el conjunt de nivells de qualitat definits per a la prestació dels serveis.
- SLO (Service Level Objective): defineix cadascun dels objectius clau per mesurar la qualitat del servei prestat.
- Incident greu: es defineix com a incident greu aquell en que hi ha una afectació general en els usuaris d'un servei crític en producció i es posa en risc el compromís d'acompliment de l'SLA. Hi ha afectació general quan:
 - El nombre d'afectats és significatiu.
 - L'afectació és a un nombre important d'usuaris.
 - Els intents de solució de la incidència no ha donat fruits positius en un temps raonable i els esforços i recursos normals d'atenció a l'incident no resulten suficients per resoldre'l sense incompliment de l'SLA compromès.

- Situació de contingència: és aquella que es produeix després d'un problema de qualsevol naturalesa que paralitzi total o parcialment els serveis prestats per l'adjudicatari i que tenen un impacte significatiu sobre els processos propis d'i2CAT. Es declararà de manera compartida entre els interlocutors de l'adjudicatari i i2CAT.

4. CUSTÒDIA I MESURES DE SEGURETAT

L'adjudicatari farà els seus millors esforços per:

- (i) Actuar en consonància amb l'Esquema Nacional de Seguretat, establert en el Reial Decret 3/2010 i modificat pel Reial Decret 951/2015 (en endavant ENS), a fi d'afavorir la protecció de la informació tractada en el transcurs dels serveis prestats que puguin ser directament o indirectament afectats per vulnerabilitats o incidents de seguretat (maquinari, programari, suports d'informació, comunicacions, instal·lacions, etc.).
- (ii) Aplicar l'ENS per preservar la disponibilitat, integritat, traçabilitat i autenticitat que l'actuació de qualsevol entitat del sector públic requereix.

Pel que fa als aspectes propis de la seguretat informàtica, quan per l'objecte de la prestació del servei sigui d'aplicació, l'adjudicatari assumirà el compliment del que estableix l'ENS. A tals efectes, l'adjudicatari tindrà en compte l'aplicació de les mesures de seguretat establertes a l'annex II de l'ENS.

L'adjudicatari vetllarà perquè els serveis subministrats tinguin les certificacions de seguretat apropiades i, en cas necessari, haurà d'incloure referència precisa, documentada i acreditativa de què els serveis, equips, sistemes, aplicacions o els seus components han estat prèviament certificats per l'Organisme de Certificació de l'Esquema Nacional d'Avaluació i Certificació de Seguretat de les Tecnologies de la Informació. En el cas que no es disposi d'aquesta certificació, o estigui en procés d'obtenció, o bé existeixin altres certificacions amb un cert grau d'equivalència, s'inclourà, igualment, referència precisa, documentada i acreditativa que sigui la més idònia. Les certificacions anteriorment indicades hauran d'estar d'acord amb les normes i estàndards de major reconeixement internacional, en l'àmbit de la seguretat funcional.

Pel que fa els sistemes d'informació i serveis, l'adjudicatari assumirà el compliment de l'article 19 de l'Esquema Nacional de Seguretat, Seguretat per defecte. Així, el subministrament, la instal·lació i configuració dels sistemes ha de garantir la seguretat per defecte i, en concret, en els casos en què hi hagi guies CCN-CTIC sèrie 800 d'aplicació, l'adjudicatari haurà de tenir en compte aquestes guies per a la instal·lació i configuració.

L'adjudicatari haurà de posar en coneixement de la Fundació i2CAT, de forma immediata, qualsevol incidència que es produeixi durant l'execució del contracte que pugui afectar la integritat o la confidencialitat de les dades, software, sistemes d'informació o infraestructures TIC gestionades.



Barcelona, a data de la signatura digital

L'Òrgan de contractació

Sr. Sergi Figuerola Fernández

Director

Sr. Joan Manel Martín Almansa

Director executiu