

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES que han de regir la contractació del Servei complementari IT integral de l'Institut Català de Recerca de l'Aigua (ICRA).

Expedient: 2026/2

ÍNDEX

- APARTAT 1.- OBJECTE
- APARTAT 2.- CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DEL TREBALL
- APARTAT 3.- COORDINACIÓ DELS TREBALLS
- APARTAT 4.- RECURSOS HUMANS
- APARTAT 5.- CONFIDENCIALITAT
- APARTAT 6.- CONSIDERACIONS GENERALS
- APARTAT 7.- RESPONSABILITAT DEL CONTRACTISTA

APARTAT 1.- OBJECTE

L'objecte del contracte és la prestació del servei complementari integral d'IT de l'Institut Català de Recerca de l'Aigua (ICRA), necessari per garantir el funcionament, la seguretat i la continuïtat de la seva infraestructura tecnològica. El servei comprèn, entre altres, el manteniment del servidor HPE, la gestió de llicències i solucions de seguretat, els serveis Cloud (Microsoft 365, Veeam Backup i DNS d'Azure), el hosting corporatiu i una bossa d'hores de suport tècnic especialitzat, segons el que estableix aquest plec.

La contractació és idònia perquè aquests serveis són imprescindibles per assegurar la disponibilitat, integritat i seguretat dels sistemes informàtics de l'ICRA, els quals suporten processos interns crítics, aplicacions corporatives i la gestió de dades vinculades a l'activitat de recerca.

El contingut del contracte inclou totes les prestacions necessàries per mantenir i gestionar de manera integrada els components crítics del sistema informàtic de l'entitat: gestió i actualització de llicències, manteniment de servidors, suport i intervencions tècniques, administració de serveis Cloud, hosting i gestió de certificats. A causa de la interdependència funcional d'aquests serveis i la necessitat d'una gestió coordinada, es determina que el contracte s'ha de licitar en un únic lot, garantint una execució coherent, estable i eficient.

APARTAT 2.- CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DEL TREBALL

Atès els diferents serveis requerits en aquesta licitació estan directament vinculats entre si, no és viable l' adjudicació en diferents lots a potencials diferents adjudicatariis i per tant s'ha determinat imperatiu que la licitació sigui realitzada en un únic lot per garantir el correcte desenvolupament de l' execució de l' objecte del contracte.

Objecte de la licitació:

- 150 Llicències de Veeam Backup x Office 365
- Manteniment Servidor HP DL360p s/n CZJ348008M
- Manteniment Servidor HP DL360p s/n CZJ14405SW
- Manteniment Servidor HP DL20 s/n CN69020FNU
- Subscripció al Servei de DNS de cloud en Azure
- Pack de 10h de Tècnic de Sistemes.
- Hosting Professional + domini ICRA.CAT
- Certificat Positive SSL Wildcard ICRA.ICAT

- 50 llicències Microsoft 365 A5 Education Faculty
- 1 llicència Microsoft Teams Premium
- 1 llicència Microsoft Copilot Studio + 3 llicències
- Microsoft Copilot Studio User License

La descripció tècnica del servei ha de ser en base a les consideracions següents:

Requisits de l'empresa adjudicatària relatius a certificacions de fabricant:

A causa de la naturalesa d'integració amb els elements existents i al fet que el plec incorpora una bossa d'hores a realitzar sobre maquinària existent, concretament del fabricant HPE, i sobre els programes que es liciten, es requereix que l'empresa adjudicatària disposi d'uns nivells de certificació mínims:

Certificació Partner VMware.

Certificació Veeam Backup Gold Partner.

Certificació Microsoft Gold Windows and Devices.

Certificación Microsoft Gold cCloud Platform y Cloud Productivity

Requisits de l'empresa adjudicatària relatius a la qualitat, seguretat i Medi Ambient:

Es requereix que el licitador disposi dels següents elements de certificació ISO que assegurin la qualitat del servei relatius a Qualitat, Medi ambient i Seguretat de la informació.

La norma ISO 14001 de medi ambient.

La norma ISO 27001 per a la gestió de la seguretat de la informació.

Requisits del servei:

Per garantir la qualitat de l'execució del servei es demana que:

El licitador haurà de ser Servei Tècnic Oficial del fabricant HPE.

- Haurà de disposar d'unes instal·lacions físiques i en funcionament (Oficines) que incorporin els espais del Departament Tècnic, ubicades en un radi de 10km de la seu d'ICRA.
- Que en aquest Departament Tècnic ha de tenir el seu lloc de treball habitual el tècnic de sistemes assignat al contracte. Aquest punt és important per garantir que es troba ubicat en un radi de 10km de la seu d'ICRA i per tant les actuacions on-site es realitzaran sense demores. Aquest tècnic no podrà ser substituït per un altre, excepte en casos de força major o degudament justificats a criteri d' ICRA.

- L'empresa adjudicatària haurà de disposar també d'una Oficina Comercial on estaran ubicades concretament la persona corresponent a Responsable del Contracte i la del Contracte Comercial. Aquesta Oficina Comercial ha d'estar ubicada dins d'un radi de 10km de la seu d'ICRA.
- Els serveis a realitzar dins de la borsa d'hores tant en la maquinària HPE existent, com en els programes que completen l'oferta, s'han de realitzar per tècnics certificats pel fabricant corresponent.
- Es demana que el licitador disposi d'un equip de persones per atendre les necessitats derivades del contracte i que aquestes persones no seran subcontractades.

APARTAT 3.- COORDINACIÓ DELS TREBALLS

L'empresa adjudicatària haurà de garantir una coordinació fluida, eficient i contínua amb l'ICRA durant tota l'execució del contracte. En compliment del que estableixen les característiques del servei i els perfils professionals exigits, la coordinació es regirà pels criteris següents:

3.1 Interlocució

L'adjudicatari designarà un **Responsable del Contracte**, que actuarà com a interlocutor únic amb l'ICRA per a totes les qüestions relatives a l'execució del servei.

Igualment, es designaran el **Coordinador Tècnic**, el **Contacte Comercial**, el **Tècnic de Sistemes** i l'**Enginyer Tècnic de Cloud**, tots ells amb les responsabilitats descrites al PPT.

3.2 Planificació i execució

El Coordinador Tècnic serà l'encarregat de planificar les actuacions, coordinar els recursos i garantir el compliment dels terminis acordats.

Qualsevol actuació que requereixi intervenció presencial s'haurà de concertar prèviament amb el responsable designat per l'ICRA.

3.3 Seguiment

S'establirà un sistema de seguiment periòdic mitjançant informes o comunicacions que permetin a l'ICRA conèixer l'estat del servei, les incidències detectades i les actuacions realitzades.

L'adjudicatari haurà d'informar immediatament qualsevol incidència que pugui afectar la continuïtat o seguretat dels serveis IT.

3.4 Substitucions

No es permetrà la substitució del Tècnic de Sistemes assignat, llevat de casos de força major o degudament justificats, i sempre amb autorització prèvia de l'ICRA.

En cas de substitució d'altres perfils, l'adjudicatari haurà d'acreditar que la nova persona compleix les mateixes competències, certificacions i experiència.

APARTAT 4.- RECURSOS HUMANS

Cal que els licitadors indiquin en l'Oferta del licitador, la informació dels perfils professionals i es faci correspondre una persona del seu equip amb aquesta experiència, als perfils que s'especifiquen a la taula següent.

Responsable del contracte: Propietari general del contracte i persona de contacte. <i>Ha d'estar ubicat en un radi de 10km d'ICRA.</i>	És el màxim responsable de la gestió del contracte, així com del posterior Servei de manteniment. Les seves responsabilitats principals són: • Actuar com a màxim interlocutor del contracte davant del client. Informa dels Serveis prestats i gestiona les reclamacions potencials del client. • Proporciona l'estructura i els recursos necessaris per assegurar l'èxit del contracte en temps i forma. • Assegura el compliment dels ANS acordats, així com per la satisfacció dels usuaris i del client. • Procura per la millora contínua del Servei.
--	--

Coordinador Tècnic	
Té la responsabilitat de vetllar pel bon funcionament del contracte a nivell tècnic, assegurant la qualitat i el compliment de les dates de lliurament pactades.	• Coordinació operativa de cadascuna de les actuacions provinents del contracte. • Gestió de la concertació amb el client i la planificació de l'actuació, segons dates acordades. • Identificació de totes les necessitats dels recursos humans i materials requerits pel projecte. • Elevació al responsable del Contracte de qualsevol necessitat addicional, així com de qualsevol imprevist en el curs de la provisió o explotació.

	• Proporcionar les directrius tècniques necessàries, així com les instruccions de treball a tots els membres de l'equip. • Gestió dels recursos, la planificació i coordinació de les activitats del projecte. • Mantenir el contacte amb el responsable designat pel client i vetllar per mantenir un feedback en relació amb la percepció de la qualitat del servei proporcionat.
Contacte Comercial	
Té la responsabilitat d' assegurar la tramitació efectiva de cada programa i servei conforme al seu venciment. <i>Ha d' estar ubicat en un radi de 10kms d' ICRA.</i>	• Gestionar l'aprovisionament amb el fabricant/majorista. • Proporcionar suport logístic de lliurament. • Vetllar pel correcte funcionament del servei de logística interna, assegurant el correcte va enviar i enviant la caducitat de cadascun dels elements que componen la licitació.
Tècnic de sistemes	
Té la responsabilitat de donar Servei in-situ o en remot respecte als programes inclosos en la licitació i als equips existents HPE. <i>Ha d' estar ubicat en un radi de 10kms d' ICRA.</i>	• Diagnostic, reparació potencial o escalat a fabricant d' una incidència tant de Microsoft com del maquinari HPE dins del contracte de manteniment HPE. • Instal·lació de maquinari i/o programari dins de les 10 hores del manteniment anual que únicament estaran relacionades amb els programes que s'especifica en la licitació, el programari de virtualització VMware i els servidors HPE. • Diagnòstic i reparació potencials del mateix maquinari i/o programari dins de les 10h de manteniment

Enginyer Tècnic de Cloud	
Té la responsabilitat de donar servei in-situ o en remot respecte als programes de Cloud inclosos en la licitació.	• Instal·lació del paquet de programari Cloud corresponent: Microsoft 365, Veeam Backup x Office 365 i certificat Web. • Diagnosticar i reparar potencialment incidències relacionades amb el punt anterior • Instal·lar i controlar el certificat web i les tasques relacionades amb el hosting.

APARTAT 5.- CONFIDENCIALITAT

L'adjudicatari, així com tot el seu personal i personal subcontractat si n'hi hagués, estarà obligat a:

5.1 Deure de confidencialitat

Mantenir absoluta confidencialitat sobre qualsevol informació, dada, documentació o accés derivat de l'execució del contracte.

No utilitzar la informació per a cap finalitat diferent a la pròpia execució del contracte.

5.2 Protecció de dades

Complir tota la normativa vigent en matèria de protecció de dades, inclosa la normativa estatal i europea (RGPD i LOPDGDD), tal com exigeix el PCAP.

Vetllar perquè les dades i sistemes de l'ICRA siguin tractats amb els nivells de seguretat adequats.

5.3 Persistència de l'obligació

L'obligació de confidencialitat es manté un cop finalitzat el contracte, sense limitació temporal.

5.4 Responsabilitat

L'adjudicatari serà responsable de qualsevol incompliment del deure de confidencialitat per part del seu personal.

APARTAT 6.- CONSIDERACIONS GENERALS

Sense perjudici de la resta de condicions del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de:

6.1 Compliment normatiu

Complir la normativa aplicable en matèria de contractació pública, protecció de dades, seguretat de la informació, prevenció de riscos i qualsevol altra que resulti d'aplicació.

6.2 Condicions laborals

Aplicar al personal que executi el contracte, com a mínim, les condicions de treball previstes en el conveni col·lectiu sectorial vigent.

6.3 Mitjans i certificacions

Mantenir durant tota la vigència del contracte les certificacions requerides al PPT.

6.4 Ubicació i disponibilitat

Mantenir operatives les instal·lacions tècniques i comercials ubicades dins del radi de 10 km de l'ICRA.

6.5 Assistència i temps de resposta

Garantir els temps de resposta i atenció necessaris per assegurar la continuïtat dels serveis IT.

APARTAT 7.- RESPONSABILITAT DEL CONTRACTISTA

L'adjudicatari assumeix totes les obligacions derivades del contracte, i en particular:

7.1 Responsabilitat per l'execució

Respondre de la correcta prestació del servei, d'acord amb els requisits tècnics del PPT i les condicions del PCAP.

Assumir la responsabilitat pels errors, omissions o deficiències en les actuacions realitzades.

7.2 Responsabilitat per danys

Respondre pels danys materials, funcionals o econòmics causats a l'ICRA per actuacions o omissions del seu personal, equips o sistemes.

Mantenir cobertes les responsabilitats que se'n derivin mitjançant assegurances o mitjans propis adequats.

7.3 Compliment dels ANS i compromisos

Garantir el compliment dels nivells de servei previstos i actuar diligència professional en totes les tasques assignades.

7.4 Responsabilitat per personal

Assegurar que el personal assignat compleixi els requisits de formació, experiència i certificació exigits i que mantingui una conducta professional.

7.5 Responsabilitat per informació i seguretat

Garantir la integritat, seguretat i confidencialitat de les dades i sistemes de l'ICRA, responnent dels incompliments que es puguin produir.

Rubén Díaz

Responsable IT