



Plec de Prescripcions Tècniques

SUBMINISTRAMENT, EN MODALITAT DE CLOUD,
D'UNA SOLUCIÓ D'EMMAGATZEMATGE AL NÚVOL
(WASABI) I DELS SERVEIS DE SUPORT TÈCNIC
ASSOCIATS



**SERVEI D'INNOVACIÓ DIGITAL I
GOVERNANÇA DE LES DADES
EXP.: 4/2026/CSUBM**

Contingut

Resum executiu i antecedents	3
Objecte del contracte	3
Objectius	3
Descripció del subministrament i serveis a oferir	4
Facturació i Pagament	5
ANNEX: SEGURETAT SOBRE ELS SERVEIS CLOUD	6



Resum executiu i antecedents

L'objecte del present plec tècnic és justificar la necessitat de continuar amb els serveis d'emmagatzematge al núvol per a la realització de còpies de seguretat externes, concretament mitjançant la plataforma Wasabi.

En el context actual, la protecció de la informació corporativa és un element crític per garantir la continuïtat del servei, la seguretat de les dades i el compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades i seguretat de la informació. Les còpies de seguretat externes constitueixen una mesura essencial davant possibles incidents com fallades tècniques, errors humans, ciberatacs o desastres físics.

La solució basada en el núvol de Wasabi ha demostrat ser eficient, segura i econòmicament competitiva, oferint altes prestacions en termes de disponibilitat, durabilitat de les dades i facilitat d'integració amb els sistemes actuals de còpia de seguretat. A més, permet disposar d'un entorn extern a la infraestructura pròpia, reduint riscos associats a la concentració de dades en un únic entorn físic.

La continuïtat d'aquest servei es considera necessària per mantenir els nivells actuals de seguretat i resiliència, així com per garantir la recuperació ràpida de la informació en cas d'incident. Així mateix, es valora positivament la seva escalabilitat i la previsibilitat de costos, factors clau per a una gestió eficient dels recursos tecnològics.

Per tot això, que es requereix seguir contractant aquest servei per assegurar la continuïtat del i mantenint les garanties tècniques i operatives requerides per a la seguretat de les dades.

Objecte del contracte

Subministrament, en modalitat de cloud, d'una solució d'emmagatzematge al núvol (Wasabi) i dels serveis de suport tècnic associats.

Objectius

Els objectius d'obligat compliment del present contracte és la prestació del servei d'emmagatzematge al núvol per a la realització i custòdia de còpies de seguretat



**SERVEI D'INNOVACIÓ DIGITAL I
GOVERNANÇA DE LES DADES
EXP.: 4/2026/CSUBM**

externes de la informació corporativa, mitjançant la plataforma Wasabi, així com els serveis de suport per a la gestió i administració de la plataforma cloud.

Els objectius concrets de la contractació són els següents:

- Garantir la disponibilitat d'un sistema d'emmagatzematge extern, segur i fiable per a les còpies de seguretat de dades crítiques.
- Assegurar la protecció de la informació davant incidents com pèrdua de dades, fallades del sistema, errors humans, ciberatacs o desastres.
- Disposar d'un entorn de còpia de seguretat geogràficament separat de la infraestructura pròpia, per reforçar la resiliència del sistema.
- Permetre la recuperació ràpida i eficient de la informació en cas de necessitat, minimitzant l'impacte en la continuïtat del servei.
- Garantir el compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades i seguretat de la informació.
- Proporcionar una solució escalable que s'adapti al creixement de les necessitats d'emmagatzematge.
- Optimitzar els costos associats a l'emmagatzematge i gestió de còpies de seguretat, mantenint una relació qualitat-preu adequada.
- Assegurar la compatibilitat i integració amb les eines i sistemes de còpia de seguretat existents.
- Oferir servei de suport tècnic especialitzat per a la correcta administració de la plataforma Cloud de Wasabi i de les polítiques de còpies de seguretat de Veeam & Replication.
- Aquest contracte inclou tant la provisió de l'espai d'emmagatzematge com els serveis associats necessaris per garantir el correcte funcionament, accessibilitat i seguretat de les dades allotjades.

Descripció del subministrament i serveis a oferir



**SERVEI D'INNOVACIÓ DIGITAL I
GOVERNANÇA DE LES DADES
EXP.: 4/2026/CSUBM**

Des dels Sistemes d'Informació disposem d'un espai per a les còpies de seguretat externes dins d'un espai al núvol de la solució del fabricant Wasabi.

Aquesta solució es de pagament per ús segons el consum d'espai mensual en Terabytes (TB).

El consum d'espai mensual ocupat és variable atès que depèn de les polítiques de còpies de seguretat definides i del número de servidors i usuaris del Sistema (espai a OneDrive, Exchange i SharePoint). Per tant, s'ha fet una previsió de l'espai que es pot arribar a ocupar i del cost que pot representar per al període de durada del contracte.

Malgrat que aplicarem noves polítiques de còpies de seguretat per evitar el creixement continu en espai que actualment s'està produint, s'ha calculat que s'ocuparan com a màxim, uns 170 TB al mes, en el mes de més consum, durant la vigència del contracte.

Serveis de suport

A més, es requereix una bossa de 36 hores anuals, que seran en remot, per al servei de manteniment, suport, petició de configuracions i resolució d'incidències que es puguin produir relacionades amb la plataforma Wasabi i la plataforma Veeam Backup and Replication.

Es realitzarà una primera reunió online de Quick-off on es revisarà la plataforma de Wasabi que actualment disposa l'Ajuntament. A més, es farà una segona reunió per a realitzar l'anàlisi de la configuració actual de l'entorn de Wasabi al Cloud, i de les polítiques de còpies de seguretat de Veeam Backup, amb l'objectiu de minimitzar l'ocupació d'espai i garantir la immutabilitat de les dades.

Aquestes dues primeres reunions no imputaran a la bossa d'hores ofertada atès que es consideren com a anàlisi inicial de configuració de la infraestructures de Wasabi i Veeam Backup.

Facturació i Pagament

L'import dels **serveis** contractats es justificarà mitjançant aportació, per part de l'empresa adjudicatària, de les corresponents factures mensuals amb el desglossament determinat pels serveis tècnics municipals responsables de l'execució del contracte, i es presentaran electrònicament.

Tant l'import d'hores de suport realitzades, així com els TB consumits per mes, es pagarà a mes vençut.



En data de signatura electrònica,

ANNEX: SEGURETAT SOBRE ELS SERVEIS CLOUD

Gestió de la seguretat per part de l'Ajuntament i el contractant que s'haurà de complir.

1.1 Gestió de riscos

L'Ajuntament al contactar aquest servei ha de garantir la seguretat de la informació segons especifica l'ENS en el apartat [op.pl.1] .

Aquesta gestió de riscos consisteix en revisar les possibles amenaces inherents a la delegació del servei.

El Ajuntament defineix els següents requisits per poder revisar les amenaces de seguretat del Proveïdor de Cloud Computing:

Traçabilitat de la informació per poder determinar si s'altera la informació per d'un tercer no autoritzat (atacs) o si es detecten fugites d'informació	Cal enviar un informe per correu a DPD@viladecan.cat en el moment de la detecció detallant el màxim les vulnerabilitats que s'han patit i les accions correctores adoptades. A més, ha de registrar, monitoritzar els accessos per poder realitzar possibles auditories.
Caiguda del sistema per estrès de recursos, atac de denegació de serveis o altres causes.	Cal enviar un informe per correu a sistemes@viladecans.cat en el moment de la detecció detallant l'origen del problema i les accions correctores adoptades per estar al corrent de i avaluar el correcte funcionament del sistema.
Informe de suplantació de la identitat del	Cal enviar un informe per correu a DPD@viladecan.cat en el moment de la detecció



**SERVEI D'INNOVACIÓ DIGITAL I
GOVERNANÇA DE LES DADES
EXP.: 4/2026/CSUBM**

usuari o abús de privilegi d'accés	detallant la incidència i les accions correctores adoptades per estar al corrent de i avaluar el correcte funcionament del sistema i informar al Comité de Seguretat.
------------------------------------	---

1.2 Confidencialitat de servei

El proveïdor està obligat a mantenir la confidencialitat en el tractament de la informació i en aquest sentit està obligat a no divulgar la informació a la que tingui accés sense consentiment del Ajuntament .

1.3 Acords de nivell de servei

Al Plec Administratiu es detallen les compensacions econòmiques en cas d'incompliment dels SLAs de servei de la infraestructura Cloud.

En cas de subcontractació d'algun servei, el subcontractista haurà de complir els mateixos requeriments del present document, com per exemple:

- Es definiran les desviacions de carrega que el proveïdor haurà d'assumir
- Temps per a la motivació de insuficiència de recursos
- Disponibilitat : percentatges de disponibilitat del servei. Especificar la criticitat dels serveis: nivells crítics, major nivell de disponibilitat i menys temps de resposta.
- Continuitat : temps de recuperació
- Resolució d'incidències: horaris i procediments de comunicació i resolució d'incidències.

1.4 Portabilitat del servei i transferència d'informació

S'ha d'especificar un procediment de portabilitat del servei i transferència d'informació d'un proveïdor cloud a un altre (o als nostres sistemes), garantint la disponibilitat de les dades i la continuïtat del servei.



1.5 Responsabilitat i obligacions

Per part del proveïdor, s'han de considerar les següents responsabilitats mínimes:

- Complir amb les mesures de seguretat requerides.
- Manteniment i actualització dels sistemes.
- Notificar tots els incidents que poden comprometre la seguretat del servei o de la Informació de la organització client..
- Lliurar informes de miniaturització de serveis.
- Realitzar auditories que demostrin el adequat compliment normatiu.
- Garantir el correcte funcionament dels serveis contractats complint amb els nivells de servei fixat en els SLAs.
- Mantenir el principi de confidencialitat durant i al finalitzar la relació contractual.

L' Ajuntament ha de complir amb els següents requisits mínims:

- Designar representants del client amb autoritat i capacitat per la toma de decisions davant canvis.
- Notificar las incidències i les peticions de servei al proveïdor fent us dels canals establerts para tal fi.
- Revisar el compliment dels nivells de serveis contractats.
- Sol·licitar les auditories realitzades pel proveïdor .

El següent resum defineix la responsabilitat de les dues parts:

Tasca	Ajuntament	Proveïdor
Compliment de mesures de seguretat	Notificat	Responsable
Notificació de incidents	Notificat	Responsable
Informes de monitorització de servei	Notificat	Responsable
Auditories de compliment SLAs	Notificat	Responsable
Confidencialitat	Notificat	Responsable



**SERVEI D'INNOVACIÓ DIGITAL I
GOVERNANÇA DE LES DADES
EXP.: 4/2026/CSUBM**

Definició de Canals de comunicació	Notificat	Responsable
------------------------------------	-----------	-------------

1.6 Finalització del servei

Una vegada finalitzat el servei el proveïdor ha de complir amb la necessitat de esborrar i destruir la informació d'acord amb el ENS i l'estipulat amb el DSI.

1.7 Autorització, control d'accés

L'accés a la informació en plataforma *cloud* deu limitar-se en tot moment al personal degudament autoritzat. Per això la plataforma *cloud* posada a disposició del client deurà comptar amb control d'accés lògic que contemplin:

- Identificadors únics d'usuari.
- Mecanismes d'autenticació d'acord amb el nivell de seguretat del sistema tal i como s'especifica en el punt [op.acc.5] *Mecanismo de autenticación del Anexo II del ENS*. I com es determina en el document intern de política d'accés lògic a les aplicacions.
- Limitació d'accés a recursos per part d' usuaris d'acord amb les funcions assignades al usuari.
- La informació que es transmeti ha de ser xifrada per garantir la seguretat i la privacitat de les dades.

1.8 Protecció de les instal·lacions

El Centre de Processament de Dades (CPD) que albergui els sistemes d'informació del *cloud provider* haurà comptar amb mesures de seguretat que garanteixen la integritat dels sistemes de la informació . També disposaran de mesures per controlar l'accés físic al mateix i haurà de registrar els accessos.

L'ajuntament ha de conèixer la informació referent a les mesures de seguretat implantades en el CPD del proveïdor de serveis.



1.9 Integritat i actualització del sistema

El cloud provider haurà de garantir que s'identifiquen i gestionen les vulnerabilitats de la infraestructura que dona suport als serveis de cloud, portant a terme les actualitzacions corresponents. Per això, haurà de disposar d'un procediment de gestió de pegats de seguretat i vulnerabilitats definit, implantat i auditat sobre els sistemes que donaran servei al Ajuntament.

Aquest procediment es demanarà en el moment de la presentació d'oferta per part del proveïdor Cloud com a requisit. Una vegada adjudicat el concurs, el proveïdor Cloud adjudicatari del servei, aportarà al Ajuntament cada 6 mesos els resultats d'un test de vulnerabilitats realitzat per una empresa externa, indicant els punts febles i les mesures a prendre per resoldre les deficiències detectades. Acte seguit, s'hauran d'executar per arranjar els problemes de seguretat.

1.10 Gestió de canvis

El cloud provider haurà disposar d'un procediment de gestió de canvis ([op.exp.5]) del ENS. Aquesta mesura es exigible a l' Ajuntament de Viladecans pels sistemes de nivell mig o superior .

El cloud provider haurà d'informar a l'organització client amb antelació dels canvis en el sistema contractat al cloud i l'aplicació no han de suposar una alteració en el servei.

1.11 Registre d' activitat

L'ENS diu que s'ha de disposar de traçabilitat en les accions realitzades sobre el sistemes d'informació.

Per altre banda amb allò definit per la RDLOPD em el seu article 103 Registro de accesos, els sistemes proporcionats pel cloud provider hauran de disposar de registres d'accés que permetin monitoritzar , analitzar, investigar i documentar accions indegudes o no autoritzades.

1.12 Backup i recuperació de dades

El Proveïdor de Cloud tindrà definida una política de còpies de seguretat que garanteixen la restauració de la informació .

El proveïdor avisarà al Ajuntament de:

- Política de còpies de seguretat
- Mesures de xifrat d' informació, si cal.
- Procediment de sol·licitud de restauracions de backup.



**SERVEI D'INNOVACIÓ DIGITAL I
GOVERNANÇA DE LES DADES
EXP.: 4/2026/CSUBM**

- Realització de proves de restauració.
- Document de trasllat de còpies de seguretat si es el cas.

Viladecans, en la data de signatura electrònica