Còpia electrònica de document - CSV: 163426773460532031 56 . Altres / Còpia

EXPEDIENT DC SERV 32_26 (2026/00009348T)

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS DEL CONTRACTE DEL SERVEI DE CÒPIES DE SEGURETAT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ CORPORATIUS DE L'AJUNTAMENT DE GAVÀ I DE LES EMPRESES MUNICIPALS PRESTACIÓ DE SERVEIS AL CIUTADÀ S.A. (PRESEC, SA) I GAVANENCA DE TERRENYS IMMOBLES, SA (GTI, SA)

ÍNDEX

1 Objecte del contracte 3
2 Descripció situació actual 3
3 Especificacions tècniques i funcional dels requeriments 4
3.1 Requeriments mínims del sistema de còpies de seguretat 5
3.2 Serveis mínims 8
3.3 Devolució del servei 10
3.4 Confidencialitat 10
4 Comanda inicial, previsió i gestió de comandes 10

Còpia electrònica de document - CSV: 163426773460532031 56 . Altres / Còpia

1 Objecte del contracte

L'objecte del contracte és mantenir, i ampliar la capacitat, prèvia petició de l'Ajuntament, el servei integral de gestió, execució i suport de les còpies de seguretat de tots els sistemes d'informació corporatius per tal de garantir la continuïtat dels sistemes davant qualsevol incident físic o lògic. L'Ajuntament de Gavà disposarà d'una consola de gestió que permeti la definició, planificació, execució - manual i automàtica - i recuperació de les còpies de seguretat.

2 Descripció situació actual

Actualment, l'Ajuntament de Gavà explota un servei SaaS, basat en tecnologia del fabricant CommVault.

Amb aquesta tecnologia, actualment s'estan fent salvaguardes dels següents elements:

- De tots els servidors virtuals corporatius que s'executen sobre plataformes de virtualització VMware, mitjançant tecnologia CommVault versió 11.36.114, que aprofita la funcionalitat d'SnapShot de la pròpia plataforma de virtualització Vmware. És important ressaltar que aquesta tecnologia ens permet la recuperació amb els següents nivells de granularitat:
    - Arxius o carpetes específiques dins els diferents discs de les màquines virtuals, tant per hostes amb sistemes operatius Microsoft com Linux (CentOS, Ubuntu...etc). La recuperació pot fer-se a la ubicació original o en ubicacions alternatives.
    - Màquines virtuals completes, a punt per a la seva execució completa. La recuperació ha de poder-se fer reemplaçant/sobreescrivint la màquina restaurada, o bé restaurar-la com una màquina diferenciada per poder, per exemple, testejar-la en paral·lel a la màquina en explotació. Ha de poder-se restaurar en plataformes d'hypervisió diferents a la original on estava la màquina en explotació.
    - Arxius de configuració i VMDK d'una màquina virtual.
    - Un arxiu VMDK específic, assignat a una altra màquina virtual ja existent.
    - Màquines virtuals completes en entorn de laboratori.
- De servidors físics (mitjançant agent instal·lat localment, salvaguardant tot o part del contingut de la màquina).
- De servidors virtuals que s'estan executant sobre una plataforma oraclerac (mitjançant agent instal·lat localment, salvaguardant tot o part del contingut de la màquina). Està previst migrar aquest servei a un altre hardware dedicat o a una màquina virtual de propòsit general sobre els nostres hipervisors.
- D'instàncies de bases de dades sql server versions 2005 i superiors fins les versions actuals (mitjançant agent específic per a sqlserver instal·lat localment en el servidor sqlserver).
- D'instàncies de bases de dades mysql/mariadb (mitjançant agent específic per a mysql instal·lat localment en el servidor mysql).
- D'instàncies de bases de dades Oracle 19i Standard Edition i futures versions (està previst una actualització a una versió d'Oracle superior durant la durada del contracte), mitjançant agent específic per a Oracle, capaç de fer còpies de

Còpia electrònica de document - CSV: 163426773460532031 56 . Altres / Còpia

seguretat en calent incorporant els redologs per permetre la restauració en un punt temporal concret.

- De Directoris Actius de Microsoft, actualment basat en Microsoft 2019 Server (mitjançant agent específic per a MSAD instal·lat localment als servidors de Directori Actiu) i futures versions (a mig termini es migrarà el MSAD a 2025).
- D'arxius ubicats en una carpeta compartida des d'una NAS QNAP.

Amb aquesta tecnologia, actualment s'estan efectuant còpies de seguretat diàries per un total de **26 TB** d'espai en origen (espai en origen del conjunt d'objectes salvaguardats: màquines virtuals, còpies de les diferents instàncies de bases de dades MySQL, SQLserver i Oracle, arxius en la NAS...) amb aquestes persistències i ubicacions:

- Persistències. Com a mínim, es manté:
  - Còpies conservades dels darrers 30 dies → 15 dies (2 cicles).
  - Còpies *full* conservades de les darreres 6 setmanes→ 45 dies fulls setmanals.
  - Una còpia *full* mensual conservada dels darrers 12 mesos (darrer dia del mes) → 365 dies fulls mensuals (darrer dia del mes)

- Ubicacions: Per mantenir l'estratègia de backups 3-2-1, les còpies de seguretat acaben residint en **dues ubicacions**:
  - En un ***appliance* local propietat del proveïdor del BaaS ubicat al CPD de l'Ajuntament de Gavà,** per tenir sempre còpies properes. En aquesta ubicació resideixen les còpies dels darrers 15 dies 2 cicles.
  - En un **servei de Cloud, basat en un CPD extern ubicat dins l'estat**, respectant la reglamentació actual de protecció de dades. En aquesta ubicació resideixen les darreres 15 còpies diàries, les darreres còpies *full* setmanals dins dels darrers 45 dies, més les darreres còpies mensuals dins els darrers 365 dies.

3 Especificacions tècniques i funcional dels requeriments

Per tant, es vol contractar un servei integral de gestió, execució i suport de les còpies de seguretat de tots els seus sistemes d'informació corporatius per tal de garantir la continuïtat dels sistemes davant qualsevol incident físic o lògic, que ha de tenir, com a minin, les mateixes característiques, funcionalitats i capacitats anteriorment exposades en l'apartat anterior «2 Descripció situació actual», més les característiques i ampliacions de servei que s'indicaran en aquest apartat 3.

El sistema de backup es contractarà en mode servei amb una quota mensual que inclogui tots els elements de maquinari i programari necessaris per a complir amb els requeriments mínims exigits i les millores proposades.

L'empresa contractista haurà d'aportar el seu propi sistema i infraestructura de còpies de seguretat en modalitat de *Backup as a Service (BaaS).* És a dir, haurà d'aportar el seu propi maquinari i programari necessari per implementar el subsistema de backups; oferir una consola de gestió, definició, planificació, execució - manual i automàtica - i recuperació de les còpies de seguretat, amb les característiques ja esmentades en l'apartat anterior; com també fer-se càrrec de l'adquisició, manteniment, actualitzacions i evolucions necessàries de tot aquest maquinari i programari durant la durada del contracte de serveis que s'estableixi amb aquesta licitació.

Qualsevol ampliació en el servei i el seu cost serà mesurada d'acord amb els costos d'ampliació d'espai contractat i especificats a l'oferta.

Còpia electrònica de document - CSV: 163426773460532031 56 . Altres / Còpia

No es considerarà com a cost d'ampliació la incorporació de nous elements de programari necessaris per realitzar el backup de noves versions o nous elements incorporats als sistemes d'informació de l'Ajuntament: Sistemes Operatius, Hypervisors, SGBDs i MSAD.

3.1 Requeriments mínims del sistema de còpies de seguretat

La previsió de la capacitat d'emmagatzematge de còpies de seguretat per al conjunt d'objectes és la següent:

- A l'inici del contracte: de 26 TB anual
- Increment pels següents anys naturals: de 2TB anual

També es requereix que, tant el sistema com el propi contracte de serveis defineixin la possibilitat de contractar un increment d'espai d'emmagatzematge de còpies de seguretat respecte al consumit inicialment, per tal de facilitar l'adaptació del sistema de còpies de seguretat a nous futurs projectes que l'Ajuntament pugui dur a terme i que requereixin la salvaguarda de dades no previstes en aquest moment, o a una acceleració imprevista del creixement de les dades a salvaguardar. El sistema proveït ha de permetre, per tant, la contractació d'un increment de l'espai per a còpies de seguretat.

Es requereix, com a mínim, la mateixa persistència i freqüència que les descrites en l'apartat anterior 2.

Es requereix que el sistema de còpies de seguretat adjudicat sigui compatible amb (i per tant tingui disponibilitat online/integrada de tot l'històric de còpies de seguretat existents i efectuades amb) el sistema de còpies actualment utilitzat CommVault versió 11.36.114. La solució ha de ser compatible en agents i restauracions per tal que es puguin restaurar còpies dels diferents elements i granularitats ja especificats en l'apartat 2.

Els processos de còpies de seguretat han de poder-se efectuar sense requerir l'aturada dels sistemes operatius en producció. No s'acceptarà aturada o reinici de serveis per instal·lació o actualització d'agents locals del sistema de backup, el seu incompliment es considerarà una penalitat lleu.

<u>Integració amb els sistemes d'informació i infraestructures corporatives a salvaguardar</u>

La solució servida haurà d'oferir la integració amb els diferents hypervisors, sistemes operatius, directori actiu, sistemes de gestió de bases de dades, sistemes de gestió documental i sistemes d'emmagatzematge que utilitza la corporació per tal d'assegurar la continuïtat dels serveis en cas de problemes físics o lògics en la infraestructura resident a l'Ajuntament:

- Hypervisors:
  - Hypervisors VMware ESX 8.0.2 gestionats per un vSphere vCenter Essentials Plus i futures versions
  - Hypervisors VMware ESX 6.5.0 gestionats per un vSphere vCenter Enterprise i futures versions.
  - Es requereix també la compatibilitat amb Hypervisors Microsoft Hyper-V o superiors, PROXMOX i Hypervisors Xen / Citrix. Tot i que aquest tipus de pla-

Còpia electrònica de document - CSV: 163426773460532031 56 . Altres / Còpia

taformes no estàn en explotació actualment, sí es requereix aquesta capacitat, per previsió de futurs projectes.
    - Totes les màquines virtuals sobre aquests hypervisors han de poder-se salvaguardar-amb tecnologia de SnapShot d'hypervisor, però han de poder restaurar-se tant a nivell de màquina virtual completa, com a nivell de disk virtual, o bé a nivell de carpeta o fitxers específics; i això ha de ser possible tant per a màquines virtuals Windows com Linux.

- Plataforma de contenidors:
    - Plataforma Kubernetes basada en una plataforma de Kubernetes natiu, mitjançant agent específic per a la gestió de còpies i restauració a nivell de contenidors.

- Sistemes de gestió documental:
    - Es requereix també la compatibilitat integrada amb el servidor documental *Documentum* versió 7.2 i superiors, component del que actualment no tenim agent local contractat/instal·lat.

- Sistemes de Gestió de Bases de Dades (SGBD):
    - Oracle 19 Standard Edition i futures versions (està previst una actualització a 2028), que s'executa sobre un cluster actiu/actiu OracleRAC.

    - Microsoft SQLserver de diferents distribucions 2005 i superiors.

    - S'exigeix la integració directa del sistema de còpies de seguretat amb aquests SGBD, permetent diferents tipus de granularitat de recuperació a nivell de base de dades, d'esquema, de taula...etc.

- Directori actiu de Microsoft (MSAD)
    - La corporació utilitza dos dominis aïllats amb una relació de confiança establerta entre ells. Un domini per a l'àmbit corporatiu estrictament parlant, i l'altre domini per a aules de formació i altres serveis per als quals els usuaris són ciutadans usuaris de diferents equipaments i serveis municipals. Es demana la integració amb MSAD que permeti la recuperació selectiva de part dels directori actiu. La memòria tècnica ha d'exposar el nivell de granularitat amb la que aquesta integració permet treballar, i les versions de MSAD amb les que té compatibilitat. Aquests MSAD estan a nivell Microsoft Server 2019 actualment.

- Altres sistemes d'emmagatzematge corporatius
    - L'Ajuntament de Gavà disposa d'un equip NAS marca *Qnap* i model *TS-669 Pro*, que publica tot el seu contingut mitjançant protocols de compartició d'arxius per xarxa, com el protocol NFS i els mecanismes de compartició d'arxius per a xarxes Microsoft, de forma simultània sobre els mateixos elements, integrant la autenticació del seu accés amb LDAP de Windows MSAD. Actualment s'utilitza per emmagatzemar certes còpies de seguretat específiques d'alguns altres informacions i arxius corporatius. És requeriment indispensable que el sistema de còpies de seguretat implantat pugui efectuar salvaguardes d'arxius residents en aquest element NAS.

- Sistemes de correu electrònic:
    - El correu electrònic corporatiu es basa en una plataforma de Zimbra Collaboration Suite (ZCS), actualment en la seva versió 10, el qual executa les seves pròpies polítiques i tasques de backup, deixant les còpies de seguretat sobre el sistema d'arxius del seu sistema operatiu, ja sigui en disc local com en una

Còpia electrònica de document - CSV: 163426773460532031 56 . Altres / Còpia

carpeta muntada remotament via protocol NFS en serveis de Cloud del mantenidor de la plataforma Zimbra, i amb la seva pròpia política i els seus propis recursos de backup. Per tant, no és necessari cap agent o element d'integració específic per a Zimbra, més enllà del backup com a màquina virtual dels servidors de Zimbra, que s'executen sobre hypervisors VMware ja esmentats anteriorment.

- Còpies de seguretat de Microsoft 365.
  És previsible que, durant la vigència del contracte, l'Ajuntament pugui dur a terme una migració dels serveis de correu electrònic i col·laboració a Microsoft 365 (Office 365).

  Atesa la casuística específica associada a la protecció de dades i serveis de Microsoft 365, així com la indeterminació actual respecte del moment, calendari i abast definitiu de la seva implantació, es considera necessari tractar les còpies de seguretat d'aquesta plataforma de manera diferenciada.

  Per aquest motiu, les còpies de seguretat dels serveis de Microsoft 365 seran objecte d'un lot específic dins de la licitació futura de Migració del servei de correu electrònic, independent de la present licitació de còpies de seguretat.

  La contractació d'aquest lot permetrà disposar de la solució necessària per garantir la protecció de la informació de Microsoft 365 en el moment en què es produeixi la seva implantació.

  L'activació i dimensionament efectiu del servei es realitzarà d'acord amb el calendari d'implantació de Microsoft 365 i amb les necessitats reals de l'Ajuntament en cada moment.

- Sistemes operatius de servidors corporatius:
  Els sistemes operatius corporatius (de servidors corporatius i plantilles d'escriptoris corporatius) s'executen com a màquines virtuals sobre algun dels hypervisors esmentats. Es permet salvaguardar-los mitjançant tecnologia SnapShot dels propis hypervisors, com s'ha comentat en apartat 2. Ara bé, alguns d'aquests servidors tindran que ser compatibles amb els agents locals del sistema de backup que permetin la salvaguarda d'objectes de les diferents tipologies ja indicades en aquesta mateixa llista. Són servidors virtuals amb sistemes operatius de la família de Microsoft Servers, així també com distribucions LINUX, tenim algun CentOS v6 o v7, però majoritàriament són Ubuntu 22.04.3 LTS i superiors de les distribucions 22 i 24, entre d'altres distribucions puntuals.

No ha d'existir límit en el número de màquines virtuals completes a salvaguardar ni el número de sistemes d'hipervisió amb els que es pugui interactuar, derivat de un llicenciament limitat, o qualsevol altre causa limitadora.

No ha d'existir límit en el número d'agents específics desplegats d'un tipus concret de backup. És a dir, per exemple, si es volen desplegar «n» agents en «n» servidors SQL-server desplegats per a fer còpies natives de bases de dades SQLserver, aquest número «n» no s'ha de veure limitat per un número màxim d'agents a desplegar derivat de un llicenciament limitat, o qualsevol altre causa limitadora. El mateix per a qualsevol tipus d'agent o integració.

Còpia electrònica de document - CSV: 163426773460532031 56 . Altres / Còpia

Còpia electrònica de document - CSV: 163426773460532031 56 . Altres / Còpia

Consola d'administració i operativa

El sistema ha d'oferir una consola d'administració que permeti al personal tècnic de l'Ajuntament de Gavà la gestió, definició, planificació, execució - manual i automàtica - i recuperació de les còpies de seguretat, ja sigui de dades, carpetes o arxius de treball com de la totalitat dels sistemes operatius servidors corporatius virtuals, bases de dades, objectes o atributs dels MSAD, i tot els objectes requerits.

El sistema ha de permetre la recuperació de les dades en un entorn aïllat diferent a l'entorn d'explotació, on es pugui validar la integritat i totalitat dels objectes/dades recuperats, ja sigui per un incident concret, o bé simplement a fi i efecte de validar la correctesa de les còpies emmagatzemades. Per «validar» s'entén el següent:

- Garantir que a partir de les còpies es poden recuperar els sistemes originals amb correcte funcionament i amb dades «exactes» que es pretén recuperar.
- Garantir que les pròpies proves de recuperació i validació de les còpies no afectaran als sistemes en producció.

La consola d'administració ha de permetre:

- Redefinir la selecció inicial d'objectes salvaguardats per cada perfil de copies definit, la freqüència i persistència de les còpies.
- Definir la ubicació destí, original o alternativa dels objectes/dades a recuperar, sense afectar als sistemes en producció.
- Monitoritzar l'estat de l'execució dels treballs de backup, així com la revisió dels resultats i errors obtinguts en els treballs ja finalitzats o cancel·lats. Preferiblement, la consola ha de permetre també llançar algun tipus de notificacions (com per exemple mitjançant missatges de correu electrònic) per notificar canvis d'estat, alertes o errors en aquests treballs de backup.

Paràmetres de rendiment mínims

Definim RPO (Recovery Point Objective) com el temps màxim acceptable entre un incident amb pèrdua de dades i la darrera versió disponible de les dades que es requereixi recuperar per solucionar l'incident. També s'entén com el màxim temps raonable del que es poden perdre les dades introduïdes o com la periodicitat mínima en la que cal tenir backup de les dades (independentment del tipus de còpia). En aquest sentit, i com ja s'ha esmentat anteriorment, es vol mantenir, com a mínim, els mateixos valors ja esmentats en l'apartat 2.

Definim RTO (Recovery Time Objective) com el temps màxim acceptable que es pot trigar en tenir les dades d'una còpia recuperades després d'un incident. Les solucions presentades hauran no poden superen els temps RTO màxim que s'il·lustren en el següent exemple:

- Recuperació d'una màquina virtual (sobre la plataforma vSphere) de 50 GB de grandària del seu vdisk amb *Thick provissioning*, recuperant-la a partir de còpia de seguretat ubicada al núvol i en hora punta (9h-14h dia laborable). En cap cas, aquest RTO pot ser superior a 50 minuts.

Per fer els càlculs s'haurà de considerar:

- Les comunicacions entre els parc de servidors corporatius rendeixen a 1 Gbps a la LAN corporativa.
- La connexió simètrica per accedir al *Cloud* té disponibles el 99% del temps 45 Mbps tant de pujada com de baixada.
- També es disposa de connexió FTTH només utilitzada actualment per navegació

de les aules de formació, amb cabdal de 600/600Mbps, que pot utilitzar-se per a aquest tipus de comunicacions.

Pel que fa a construir/generar una nova còpia de seguretat, els temps màxims acceptats s'il·lustren amb els exemples següents:

- *Temps de pujada al cloud d'una copia incremental de 2,5 TB en origen, una vegada efectuada la compressió i de-duplicació d'aquest espai en origen, en temps inferior a 1h amb les línies no dedicades esmentades.*

Requeriments específics per a la ubicació d'emmagatzematge de còpies.

- Per a la ubicació local de còpies de seguretat, es requereix que el nou servei aporti un *hardware* local, instal·lat al CPD corporatiu de l'Ajuntament de Gavà. El servei contractat es considera un servei BaaS i, per tant, la propietat, llicenciament, manteniment, gestió i operació d'aquest *hardware* i del software, sistema operatiu i demès programari de base que requereixi, recau totalment en l'empresa contractista. Es valorarà que aquest hardware es basi en un sistema d'emmagatzematge amb certes característiques mínimes de tolerància a fallides. També es valorarà que el control d'aquest *harwdare* local pugui ser gestionat per un servidor virtual integrat a la plataforma corporativa de virtualització de servidors, per qüestions d'estalvi energètic i integració, manteniment del qual també haurà ser responsabilitat de l'empresa contractista.
- Per a la ubicació al Cloud de còpies de seguretat a un CPD fora del propi de l'Ajuntament, es requereix que aquest compleixi les especificacions de com a mínim TIER 3 i la seva ubicació ha d'estar dins l'àmbit de la Unió Europea.

L'incompliment d'aquests requisits, així com tots els que es consideren com a mínims, seran obligatoris.

3.2 Serveis mínims

- Instal·lació i configuració i posada en explotació dels elements de maquinari i programari que integrin el nou sistema de còpies de seguretat servit. El temps màxim de posada en marxa del servei no pot superar els 5 dies hàbils.

- Desplegament, si escau, dels diferents programaris/agents que calgui instal·lar i configurar en el conjunt de sistemes d'informació, sistemes operatius infraestructures corporatives amb les quals el sistema de còpies de seguretat hagi d'interactuar per executar les polítiques de backup definides.

- Implementació, conjuntament amb el personal tècnic de l'Ajuntament, de les polítiques i tasques de còpia de seguretat definides a l'inici del projecte, tenint en compte les aportacions i suggeriments que el proveïdor de la solució faci a aquesta definició inicial, o que l'Ajuntament de Gavà consideri necessari en el moment de la definició definitiva d'aquestes polítiques i tasques.

- Importació de totes les dades i còpies de seguretat residents actualment al sistema CommVault v11.36.114, a fi i efecte de poder restaurar en el sistema desplegat per la nova empresa contractista qualsevol còpia retinguda pel sistema CommVault de l'empresa contractista sortint, el qual està compromès a facilitar la devolució del servei en aquestes condicions: Es contempla la migració total del repositori en brut de les dades des de les diferents còpies cap als repositoris designats pel client, mitjançant còpies per les xarxes establertes o fins i tot exportant dita informació cap a repositoris mòbils. Fins i tot es contempla fer restauracions complertes de còpies anuals d'execució de backup.

Còpia electrònica de document - CSV: 163426773460532031 56 . Altres / Còpia

- En aquest sentit, es requerirà a l'empresa contractista la confecció d'una auditoria inicial dels objectes a salvaguardar, i de la correctesa de les polítiques de *backup* definides inicialment en el projecte, per tal de confirmar, corregir o suggerir els canvis mes adients que consideri en quant a tipus, freqüència, persistència, ubicació i mecanisme de les còpies de seguretat que es defineixin.

- Es demana també una sessió de formació mínima d'una jornada que contingui, com a mínim, aquests ítems en el seu temari:

- Instal·lació / desplegament dels components de programari necessaris en els sistemes operatius i sistemes hypervisors corporatius per tal d'integrar-los a la solució de còpies de seguretat servida.
- Operació i administració de còpies de seguretat sobre la consola d'administració proveïda, tractant com a mínim el funcionament i operativa de cadascuna de funcionalitats requerides per a aquesta consola.

- Entenent que es tracta d'un servei de *Backup as a Service*, l'Ajuntament de Gavà no es farà càrrec de la gestió de garanties ni manteniments del maquinari o programari que integra la solució. L'empresa contractista haurà d'executar l'adquisició, manteniment, actualitzacions de firmware, hardware o software necessàries per al correcte funcionament de tot el maquinari i programari que integra la solució de còpies de seguretat durant la durada del contracte de serveis que s'estableixi amb aquesta licitació.

L'empresa contractista també podrà efectuar les evolucions tecnològiques que el proveïdor consideri necessàries en el conjunt de la solució de còpies de seguretat, si escauen i així ho considera, sempre acordant amb l'Ajuntament el moment idoni per fer-ho per tal de minimitzar l'impacte.

- També es requereix, durant la durada del contracte, un servei d'administració remota i suport, tant pel diagnòstic i resolució d'incidències o avaries del propi sistema de còpies de seguretat i dels seus components de maquinari o programari, així com per a donar un servei de suport per al personal tècnic l'Ajuntament de Gavà, per resoldre les consultes d'operació i administració del sistema. Aquest servei s'haurà de donar, com a mínim, en horari de dia laboral de 8 a 18h, i amb modalitat de temps de resposta màxim NBD i de temps de resolució màxima en 3 dies laborables. Es valorarà una millora en aquest SLA mínim. Aquest servei es donarà, tant en tasques de suport de primer nivell com de segon nivell, en idioma local i amb suport contractat al fabricant per part de l'empresa contractista.

– Quan calgui la intervenció del fabricant, cal que el contractista gestioni les incidències amb el fabricant directament.

Es consideren requeriments mínims totes les especificacions i serveis detallats tant en l'apartat 2 com en l'apartat 3 ja que, tal com s'ha esmentat en la introducció de l'apartat 3, la solució ha de tenir, com a minin, les mateixes característiques, funcionalitats i capacitats anteriorment exposades en l'apartat anterior 2, més les característiques i ampliacions de servei que s'indicaran en aquest apartat 3.

El no compliment d'algun requisit mínim es considerarà una falta greu i comportarà la imposició d'una penalitat.

3.3 Devolució del servei

A la memòria tècnica que es valorarà amb la proposta presentada (Sobre B) s'hauran d'especificar els mecanismes de devolució del servei un cop el contracte finalitzi. Les dades salvaguardades s'hauran de retornar en suport i format que siguin importables, al menys, per solucions del mateix fabricant utilitzat. Es valoraran totes aquelles facilitats

Còpia electrònica de document - CSV: 163426773460532031 56 . Altres / Còpia

aportades per tal que un possible canvi de proveïdor sigui el màxim transparent possible pels serveis informàtics de l'Ajuntament.

3.4 Confidencialitat

L'empresa contractista es compromet a mantenir la confidencialitat de totes les dades relatives al servei, en especial les contrasenyes, les configuracions, el tipus de programari i les seves versions i l'arquitectura dels sistemes.

L'empresa contractista es compromet a complir amb els requisits de seguretat que es deriven de la normativa aplicable, amb esment especial per l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD).

4 Comanda inicial, previsió i gestió de comandes

La comanda inicial per al primer any de la licitació té una previsió de 26 TB contractats, amb un increment de 2 TB per any natural durant la vigència del contracte.

Segons la naturalesa del servei BaaS, si el consum real és inferior al contractat, aquest es regularitzarà en factura.

Per a successives comandes, el Departament de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions farà arribar per notificació electrònica la comanda específica segons necessitat, intentant concentrar al màxim els elements requerits.

Un cop rebuda la notificació, l'empresa contractista disposarà d'un màxim d'1 mes per lliurar tots els elements d'aquella comanda.

Un cop lliurada la comanda, es podrà facturar d'acord amb els preus establerts al contracte i la quantitat real de TB estipulada.

Còpia electrònica de document - CSV: 163426773460532031 56 . Altres / Còpia