PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE BACKUP AL NÚVOL i MANTENIMENT DE LES CÒPIES EMMAGATZEMADES PER A LA FUNDACIÓ INSTITUT UNIVERSITARI PER A LA RECERCA A L'ATENCIÓ PRIMÀRIA DE SALUT JORDI GOL I GURINA (IDIAPJGol).

Exp. 42/2027_BackUp

La Fundació Institut Universitari per a la recerca a l'Atenció Primària de Salut Jordi Gol i Gurina (IDIAPJGol) és un centre de referència en la recerca i la promoció de la salut al primer nivell assistencial que té com a objectiu impulsar i desenvolupar la innovació, la recerca clínica, epidemiològica i en serveis de la salut en l'àmbit de l'atenció primària, així com oferir formació amb la finalitat de generar coneixements, difondre resultats i traslladar-los a la pràctica clínica per aportar eficiència al sistema sanitari i promoure i millorar la salut de les persones.

1. Objecte de la licitació

L'objecte de la present licitació és contractar una solució de backup al núvol, per tal de garantir les dades de la IDIAP Jordi Gol, així com el seu manteniment, tant de les còpies realitzades diàriament en el núvol, com les copies anuals deslocalitzades de l'històric emmagatzemades.

2. Infraestructura

La infraestructura remota de còpies haurà de disposar d'elements associats, d'immutabilitat, alta disponibilitat en tots els elements de la infraestructura i requerirà que estigui en un centre de dades amb certificació mínima TIER III, ubicat a territori nacional, o millor a la província per temes de proximitat a les dades a l'hora de copiar i/o restaurar les mateixes. El fet de que estigui certificat TIER III, com a mínim assegura que totes les aturades en el servei estaran planificades amb antelació

L'adjudicatari necessitarà proporcionar una arquitectura totalment compatible amb l'eina de còpia de l'IDIAP Jordi Gol, la qual està basada en la plataforma Commvault Simpana en Versió 12 o superior. Caldrà proporcionar un entorn de disc de 25TB nets disponibles amb capacitat de creixement de fins un 30% sense cost addicional durant 6 mesos per a motius de creixements inesperats.

2.1. Períodes de retenció

L'adjudicatari haurà de garantir, com a mínim, els períodes de retenció següents:

Tipus de còpia	Periodicitat	Retenció
Diària	Cada dia	[30] dies
Setmanal	Cada setmana	[12] setmanes
Mensual	Darrer dia del mes	[12] mesos
Anual	Tancament d'exercici	[5] anys

La IDIAP Jordi Gol podrà modificar aquests períodes per raons normatives o de servei, amb un preavís de 15 dies, sempre dins de la capacitat contractada.

2.2. Objectiu de punt de recuperació (RPO)

La pèrdua màxima de dades admissible serà de [24] hores per al conjunt dels sistemes, i de [4] hores per als sistemes que l'entitat identifiqui com a crítics a l'inici del contracte.

2.3. Temps màxim de recuperació del servei (RTO)

Es computa des de la sol·licitud de restauració per part de l'IDIAP:

- Restauració de fitxers o elements individuals: 4 hores.
- Restauració de sistemes crítics: 8 hores.
- Restauració completa del volum contractat: 72 hores

2.4. Procediments i periodicitat de les proves de restauració

L'adjudicatari haurà de dur a terme:

- Proves parcials de restauració amb periodicitat [trimestral], sobre una mostra de sistemes acordada amb l'entitat.
- Una prova completa de recuperació d'almenys un sistema crític amb periodicitat anual, amb verificació del compliment de l'RPO i l'RTO.

De cada prova, l'adjudicatari lliurarà un informe en un termini de 10 dies, amb el resultat, els temps reals obtinguts, les incidències detectades i les mesures correctores. L'entitat podrà sol·licitar proves addicionals, fins a un màxim de 2 l'any, sense cost addicional.

2.5. Requisits de xifratge i gestió de claus

- Les dades s'hauran de xifrar en trànsit (TLS 1.2 o superior) i emmagatzemades amb un AES-256 o algorisme equivalent.
- Les claus de xifratge es gestionaran de manera separada de les dades. La IDIAP podrà optar per custodiar-les ella mateixa, mitjançant un HSM o bé un servei de gestió de claus amb accés restringit i traçable.
- L'adjudicatari mantindrà almenys una còpia immutable o aïllada (*air-gap*) per protegir les dades davant d'atacs de tipus *ransomware*.
- El servei haurà de complir l'Esquema Nacional de Seguretat (RD 311/2022) en categoria MITJANA,i l'adjudicatari així com el Datacenter on estigui resident, n'hauràn d'acreditar la certificació de conformitat.
- El servei haurà de complir la certificació ISO2700, l'adjudicatari així com el Datacenter on estigui resident, n'hauran d'acreditar la certificació de conformitat.

2.6. Condicions de supressió segura de les còpies

Les còpies que superin el període de retenció s'hauran de suprimir de manera segura i irreversible, d'acord amb la norma NIST SP 800-88 o equivalent. L'adjudicatari mantindrà un registre de les supressions efectuades, que estarà a disposició de l'entitat.

L'adjudicatari haurà de establir una connexió VPN amb la IDIAP Jordi Gol per a la realització de les còpies

Els requeriments de computació per al rol de Media Agent en l'entorn de l'adjudicatari, contemplarà com a mínim els següents requeriments:

- 4vCPU
- 16GB de Ram
- 200GB disc SSD/NVME

3. Prestació del servei

Es facilitarà un número de telèfon, així com un compte de correu electrònic perquè el personal del client pugui posar-se en contacte amb el centre d'assistència tècnica.

S' adjuntarà un document amb el procediment d'obertura i seguiment d'incidències fins a la resolució i el tancament.

Es donarà atenció a qualsevol incidència que interrompi el servei o no permeti el correcte desenvolupament de les còpies de seguretat en format 24x7x365.

Diàriament, es realitzarà una monitoratge global de l'entorn del Centre de Dades de l'adjudicatari.

Les tasques de monitoratge es dividiran en:

- Monitoratge de les còpies primàries al repositori a la seu del client
- Monitoratge de les còpies auxiliars cap al repositori al núvol
- Monitoratge de tota la infraestructura involucrada, emmagatzematge, procés, programari i comunicacions, així com la integració amb l'entorn productiu del client (credencials, plataforma, etc..)

3.1. Servei de manteniment

El servei de manteniment es dividirà en :

- Preventiu, garantint mitjançant visualitzacions periòdiques de l'entorn la funcionalitat i rendiment òptim de les còpies, restauracions, així com funcionalitats internes de l'arquitectura.
- Reactiu, mitjançant l'escalat d'incidències o per l'obertura de manera directa per l'adjudicatari, es realitzarà mitjançant l'eina de gestió, correu electrònic o telèfon, en el qual hi haurà una implicació total per i per al client.

- Evolutiu, en aquest últim cas la proactivitat buscarà definir les accions necessàries per permetre que la plataforma vagi evolucionant al mateix temps que l' eina i la plataforma del client, de tal manera que es puguin preveure creixements, necessitats o requeriments abans que siguin una urgència.

3.2. Nivells de Servei associats (SLA):

El nivell de servei esperat per a les diferents accions d'incidència i suport:

Tipus	Gravetat	T. Resposta	T. Resolució	Horari
Incidència	Crític – P1	<2 hores	4 hores	24x7x365
Incidència	Greu – P2	<4 hores	8 hores	24x7x365
Incidència	Lleu – P3	<8 hores		12x5
Consulta	Prioritària	Següent dia		12x5
Consulta	No prioritària	Següent dia		12x5

3.3. Seguiment del servei, assistència i suport

L'adjudicatari aportarà la figura de gestor del servei, que serà el punt únic de contacte a través del qual es realitzaran totes les gestions. Serà el responsable de canalitzar totes les sol·licituds i altres comunicacions realitzades per part del client.

Així mateix, serà la persona encarregada de fer el seguiment del servei que es realitzarà de forma pactada i recurrent, analitzarà el rendiment i funcionament de la plataforma i proposarà les millores pertinents per l'evolució del Servei.

L'horari d'atenció per resoldre dubtes o incidències haurà de ser com a mínim de dilluns a divendres de 9:00h a 17:00h a excepció dels dies festius.

3.4. Devolució del servei

La fase de devolució del servei implica el procés mitjançant el qual s'assegura la correcta devolució o cessió a un nou proveïdor del servei contractat per part de la IDIAP Jordi Gol.

Aquesta devolució es desenvoluparà garantint la correcta transferència, no sols dels actius, sinó també del coneixement adquirit o generat durant la prestació del servei. Per tant, l'adjudicatari executarà el compromís de garantir a la IDIAP Jordi Gol que des del moment de l'adjudicació i fins a la cessió total al nou adjudicatari els següents punts:

- Es mantindran, fins a l'extinció del servei, la totalitat dels recursos que estiguin assignats en aquest moment.

- Es mantindrà perfectament actualitzada la documentació dels equips, aplicacions i sistemes d'informació dels quals sigui responsable.
- En finalitzar el contracte, per qualsevol causa, l'adjudicatari retornarà a la IDIAP Jordi Gol, o al nou proveïdor que aquesta designi, la totalitat de les dades i còpies de seguretat vigents, amb les metadades, els catàlegs, els índexs i la informació de configuració necessària per poder-les restaurar.
- Es col·laborarà estretament amb la IDIAP Jordi Gol i el nou adjudicatari, amb l'objectiu de transferir el coneixement de l'estat dels equips i serveis i facilitar la planificació de l'etapa de transició.

. La devolució es farà en formats estàndard i oberts, o en formats que es puguin restaurar sense dependre d'eines propietàries de l'adjudicatari. Si no és possible, l'adjudicatari facilitarà sense cost les eines o llicències necessàries per a la lectura de les dades durant 12 mesos. La integritat de les dades es verificarà mitjançant sumes de comprovació (p. ex. SHA-256), i se'n lliurarà l'acta corresponent.

. L'adjudicatari col·laborarà activament amb el nou proveïdor durant un període de transició de fins a 3 mesos. Durant la transició, mantindrà el servei en les mateixes condicions de nivell de servei, incloses les còpies i les restauracions, fins que la IDIAP Jordi Gol confirmi per escrit la correcta recepció i operativitat de les dades.

. En cas de supressió de dades i un cop la IDIAP Jordi Gol hagi confirmat per escrit la correcta recepció de les dades, l'adjudicatari les suprimirà de manera definitiva en un termini màxim de 30 dies. La supressió inclourà totes les còpies, rèpliques i suports, i se'n podran excloure només les dades que s'hagin de conservar per obligació legal, que quedaran bloquejades. L'adjudicatari lliurarà un certificat de supressió signat, amb indicació del mètode emprat, dels suports afectats i de la data.

. Es compliran els acords de nivell de servei fins a la transferència de competències.

. Totes les actuacions de reversibilitat, devolució, suport a la migració i supressió s'entenen incloses en el preu del contracte i no generaran cap cost addicional per a la IDIAP Jordi Gol.

4. Compliment normatiu i de seguretat

El servei haurà de complir la normativa vigent en matèria de protecció de dades i Esquema Nacional de Seguretat (ENS).

És requeriment per resultar adjudicatari:

- certificació ENS grau mig
- certificació IEC/ISO 27001,
- certificat com a Partner Premier del fabricant de l'eina de còpies de seguretat (Commvault) en la categoría MSP

5. Documentació a presentar

La documentació tècnica a presentar per a la validació del compliment dels requeriments tècnics obligatoris, serà la següent:

- Declaració de l'acompliment dels requeriments mínims exigits als plecs.
- Memòria tècnica de com es duran a terme les diferents tasques objecte del contracte.
- Relació de mitjans tècnics informàtics que es destinaran i els mitjans humans que es preveuen per a la realització del servei especificant la seva titulació i experiència.

6. Incompliments del contracte

En cas d'incompliment dels Acords de Nivell de Servei (ANS), per raons imputables exclusivament a l'adjudicatari, la IDIAP Jordi Gol serà compensat d'acord amb el servei contractat.

Els nivells de compensació aniran des del 10% de la facturació corresponent, a la totalitat dels serveis contractats pel licitador.

L'ANS esperat:

SLA Backup	Penalització contracte anual
Igual o superior al 99%	0%
Entre el 98% i el 90%	10%
90% - 85 %	12%
85% - 80%	15%
Inferior al 80%	20%

Barcelona,

Joan Gómez
Àrea de Sistemes d'Informació IDIAPJGol
Exp. 42/2027_BackUp