

## PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGULA L'ACORD MARC DEL SUBMINISTRAMENT DE SOLUCIONS I SERVEIS GESTIONATS DE BACKUP

## CONTINGUT

1	Objecte de l'acord marc .....	3
2	Divisió en lots .....	3
3	Lot 1: Subministrament de llicències i serveis de manteniment de programari de còpies de seguretat .....	4
3.1	Requeriments del programari de recuperació i còpies de seguretat .....	4
3.2	Assistència tècnica per al desplegament del servei de recuperació i còpies de seguretat .....	5
3.3	Suport tècnic.....	6
3.4	Formació .....	7
4	Lot 2 - Servei gestionat i monitoritzat de còpies de seguretat.....	7
4.1	Requeriments del servei gestionat i monitoritzat de còpies de seguretat .....	8
4.2	Termini d'execució i implantació.....	9
4.3	Gestió de la implantació.....	10
4.4	Acords de Nivell de Servei (SLA).....	11
4.5	Devolució del servei.....	12
4.6	Especificacions del model d'oferta dels contractes basats .....	12
4.6.1	Paràmetres per a la definició de la solució de còpia de seguretat .....	12
4.7	Suport tècnic .....	13
5	Modalitats de contractació de les solucions i serveis gestionats de recuperació de dades i còpies de seguretat .....	14
6	Terminis i model de relació.....	14

## 1 OBJECTE DE L'ACORD MARC

L'objecte de l'acord marc és el subministrament, instal·lació i suport de productes i serveis gestionats de *backup* per entorns professionals TIC, i es defineix segons les funcionalitats concretes que es pretenen satisfer i no es tanca a una solució única.

L'objecte d'aquest acord marc inclou les prestacions següents:

- L'adquisició d'equipament i llicències, i el seu manteniment i actualització.
- L'assistència tècnica per al desplegament del servei de *backup*.
- Serveis gestionats i monitoritzats per a la realització de còpies de dades d'una entitat i la restauració de les mateixes.

Les empreses poden incloure en la seva oferta més d'una solució.

Les entitats destinatàries de l'acord marc requereixen protegir les seves dades amb còpies de seguretat mitjançant solucions que garanteixin la recuperació de les dades davant d'esborrats accidentals o amenaces internes i externes (*ransomware*). Addicionalment, aquestes eines també permeten garantir el compliment normatiu dels requeriments legals referents a la conservació de les dades.

Els beneficiaris potencials de l'acord marc són totes les entitats que, durant la vigència de l'acord marc, formin el Consorci Localret (<https://www.localret.cat/qui-som/ens-adherits/>), així com els seus ens dependents i aquells ens en què les entitats que formen el Consorci tenen una participació majoritària, prèvia la seva adhesió específica a l'acord marc.

## 2 DIVISIÓ EN LOTS

Atenent als diferents tipus de llicències, manteniments i serveis requerits per les entitats adherides, els productes objecte de l'acord marc s'han agrupat en els lots següents:

- Lot 1: Subministrament de llicències i serveis de manteniment de programari de còpies de seguretat.  
Subministrament de llicències o subscripcions de programari de recuperació i còpies de seguretat. Addicionalment, han d'oferir els serveis d'implantació.
- Lot 2: Servei gestionat i monitoritzat de còpies de seguretat (BaaS —*backup as a service*—) per a la realització de còpies de dades i la restauració de les mateixes.

Un servei gestionat i monitoritzat de còpies de seguretat contempla tots els elements i serveis necessaris per a l'obtenció, administració i manteniment de les còpies de seguretat de l'entitat.

### 3 LOT 1: SUBMINISTRAMENT DE LLICÈNCIES I SERVEIS DE MANTENIMENT DE PROGRAMARI DE CÒPIES DE SEURETAT

Les empreses adjudicatàries del lot 1 hauran de proveir les llicències o subscripcions de programari de recuperació i còpies de seguretat, oferint els serveis següents:

- Tasques de subministrament, instal·lació, configuració i suport tècnic als usuaris/operadors.
- Traspàs de llicències segons la modalitat de compra o subscripció.
- Gestions amb el fabricant per tal de donar d'alta els equips i llicències així com per activar els serveis de suport i manteniment oferts pels fabricants.
- Subministrament de maquetes d'instal·lació i configuració necessàries durant el període de vigència del contracte.
- Suport tècnic als usuaris/operadors durant el període de vigència del contracte.
- Es realitzarà un seguiment de la utilització dels diferents productes, ja sigui amb una eina de monitorització o en base als *logs* d'accés del servidor de llicències.

La solució presentada podrà estar formada per productes de diferents fabricants i es podrà proveir més d'una solució.

Les empreses han d'adjuntar a les seves ofertes el detall de la seva solució (fabricants dels diferents components, especificacions tècniques, funcionalitats...) i, si és el cas, dels diferents nivells de subscripció.

Addicionalment, les empreses poden oferir serveis d'assistència tècnica per al desplegament del servei de recuperació i còpies de seguretat, que podran ser facturats segons l'oferta presentada com a serveis d'implantació.

Les empreses hauran d'oferir el servei de monitorització de les llicències contractades establint mètodes de seguiment de les renovacions de les mateixes, l'expiració de garanties i el suport dels productes contractats, sempre vetllant per l'ús correcte de les mateixes.

Per tal de facilitar la tria de la solució, s'oferirà l'accés a una demostració de la solució proposada, un enllaç a una web explicativa o qualsevol altre mitjà que ho possibiliti.

#### 3.1 Requeriments del programari de recuperació i còpies de seguretat

Els productes de recuperació i còpies de seguretat oferts per les empreses han de permetre capturar una còpia en un moment determinat en el temps (còpia de seguretat) d'una càrrega de treball i guardar les dades en un dispositiu d'emmagatzematge secundari per tal de recuperar aquestes dades en cas de pèrdua.

El conjunt de programari ofert per les empreses ha de complir els requisits que es detallen a continuació i que poden ser demandats per les entitats en els seus contractes basats:

- Realitzar còpies de seguretat i recuperar sistemes operatius, arxius, bases de dades i aplicacions al centre de dades local.
- Crear una còpia de la còpia de seguretat a la mateixa ubicació física que l'entorn de producció, per tal d'aconseguir una ràpida recuperació operativa.
- Assignar múltiples polítiques de còpia de seguretat i retenció que s'alineïn amb els objectius de recuperació de l'organització.
- Permetre exportar còpies per complir amb la regla 3-2-1 (3 còpies de les dades —típicament, dada en producció, còpia de seguretat local i còpia de seguretat deslocalitzada—, 2 suports —almenys, local i núvol—, 1 lloc físic diferent *off-site*).
- Informar l'èxit i el fracàs de les tasques de còpia de seguretat/recuperació.
- La solució del proveïdor ha d'admetre còpies de seguretat i restauracions granulars de dades en almenys els entorns següents:
  - o Hipervisor: VMware i Hyper-V mitjançant integració amb marcs de còpia de seguretat proporcionats per aquests hipervisors.
  - o Aplicacions: Microsoft Exchange i Microsoft SharePoint, o suport per a còpia de seguretat de Microsoft Office 365.
  - o Sistemes operatius: Windows, Linux.
  - o Bases de dades: còpies coherents amb les bases de dades de servidors Oracle i Microsoft SQL.

### 3.2 Assistència tècnica per al desplegament del servei de recuperació i còpies de seguretat

Les empreses detallaran els serveis professionals pels serveis d'implantació i aquelles llicències o maquinari no contemplades anteriorment que siguin necessàries per a realitzar les tasques que es detallen en aquesta secció (per exemple, programari necessari per a la migració dels serveis actuals, maquinari per l'emmagatzematge tipus NAS, electrònica de xarxa, LTO, etc.).

L'empresa adjudicatària d'un contracte basat en l'acord marc vetllarà per garantir les funcionalitats requerides i optimitzar el cost de la subscripció així com que les entitats adquireixin una solució que garanteixi la custòdia de les dades a les que cal donar suport, a través de la solució de seguretat que s'implementi, proposant la subscripció que millor s'adeqüi a les seves necessitats i assessorant-les adequadament i suficientment.

En els casos de migracions provinents de serveis en local o al núvol d'altres proveïdors, serà necessari contemplar els següents requeriments tècnics:

- Permetre la coexistència de serveis i eines en local i al núvol, en un entorn híbrid, durant el període de transició progressiva de serveis.
- Formació i traspàs de coneixement a l'àrea tècnica dels ens per a que puguin realitzar de forma autònoma els processos de migració, administració i configuració de les eines.

- Un cop finalitzada la migració i adopció del nou escenari, i a petició dels ens, es realitzarà un estudi tècnic i de viabilitat per a l'apagat programat de l'entorn migrat.

Pel que fa a la migració del servei anterior, la nova adjudicatària vetllarà perquè l'entitat mantingui les dades històriques de còpies de seguretat segons la política de retenció establerta en el contracte anterior, una vegada implantat el sistema a la nova adjudicatària.

Els projectes d'implantació seran requerits amb la definició i l'abast dels serveis demandats, i les empreses hauran de presentar una oferta ajustada a aquests requeriments particulars.

### 3.3 Suport tècnic

#### Suport bàsic

El suport bàsic estarà inclòs en el preu del contracte.

L'empresa adjudicatària d'un contracte basat haurà de donar un servei de suport bàsic que inclourà els aspectes següents:

- a) Creació (i baixa) del client.
- b) Registre i alta de la subscripció a nom de l'entitat.
- c) Donar suport en la implantació de noves funcionalitats o en actualitzacions desenvolupades pel fabricant.
- d) Suport en el procés de facturació.

Les empreses adjudicatàries de l'acord marc hauran de tenir un centre de suport on les entitats que adjudiquin un contracte basat puguin comunicar incidències, sol·licitar informació i resoldre dubtes. Les empreses adjudicatàries proporcionaran suport telefònic, almenys, entre les 9.00 h. i les 14.00 h. els dies laborables de dilluns a divendres, a més d'una adreça de correu electrònic on poder adreçar les consultes. El temps de resposta màxim des de la petició de l'entitat fins a la recepció de la resposta serà de 8 hores laborables. El temps de resposta podrà ser millorat per l'oferta de les empreses.

Opcionalment, les empreses poden oferir un espai on es registrin les comunicacions de les incidències o peticions de suport. Aquesta eina haurà de conservar l'històric de les incidències reportades per l'entitat i els temps de resposta per cadascuna d'elles amb el seu estat (oberta, resolta, tancada....).

Els contractes basats podran tenir com a requeriment el subministrament d'aquesta eina de *ticketing*.

## Suport del fabricant

El suport de servei de fabricant estarà inclòs en el preu del contracte.

Les empreses adjudicatàries hauran de garantir el servei de suport del fabricant:

- a) Resolució d'incidències en cas de fallida del servei, *bug* del producte i actualització per resolució de vulnerabilitats.
- b) Accés al servei d'assistència del propi fabricant, per telèfon o mitjançant adreça de correu electrònic.
- c) Accés a la base de coneixements del fabricant, si en disposa, per consulta i resolució de dubtes relacionats amb el producte.

Aquestes incidències seran gestionades per l'empresa contractista a petició de l'entitat, sense cap cost.

## 3.4 Formació

L'empresa adjudicatària haurà d'oferir formació a les entitats que ho requereixin, per tal de que els responsables de les còpies de seguretat tinguin el coneixement necessari per a realitzar l'administració i l'operació de l'entorn.

El pla de capacitació dels usuaris/operadors estarà orientat a facilitar l'ús quotidià del servei de còpia de les dades i la seva restauració parcial o total en cas de fallada.

Aquesta formació tindrà una durada mínima de dues hores i serà sense cost. En cas que l'entitat contractant volgués ampliar aquesta formació, les empreses podran ampliar l'oferta formativa especificant el tipus de formació amb el seu contingut i els preus corresponents en l'oferta.

Si la formació fos telemàtica, l'empresa haurà de proveir els mitjans telemàtics per fer la formació i haurà d'incloure la presència de la persona encarregada de la formació. En cas de que la formació sigui presencial, es farà a l'espai designat per l'òrgan de contractació.

Es permetrà l'ús de videotutorials com a elements complementaris a la formació impartida per una persona formadora.

## 4 LOT 2 - SERVEI GESTIONAT I MONITORITZAT DE CÒPIES DE SEGURETAT

Es defineix com un servei gestionat i monitoritzat de còpia de seguretat el que contempla tots els elements i serveis necessaris per a l'obtenció, administració i manteniment de les còpies de seguretat de l'entitat.

Un cop instal·lada la solució, el proveïdor serà el responsable de gestionar tots els treballs de còpia i comprovació de les còpies, segons la política establerta per l'entitat.

L'empresa adjudicatària assumirà el servei de còpia de seguretat durant la vigència dels contractes basats, responsabilitzant-se de la gestió de les incidències relacionades amb el sistema. Haurà de disposar dels recursos tècnics, humans i materials adequats per a la prestació del servei contractat garantint els temps de resposta i resolució d'incidències detallats a l'apartat d'Acords de Nivell de Servei (SLA).

L'empresa adjudicatària prestarà també els serveis destinats a resoldre peticions de restauració de dades, còpies de seguretat i definició de polítiques de còpia de seguretat de tal forma que permeti la recuperació de la informació.

#### 4.1 Requeriments del servei gestionat i monitoritzat de còpies de seguretat

El servei ofert ha d'incloure i complir els requisits que es detallen a continuació i que seran majoritàriament demandats en els contractes basats:

- Llicenciament i espai d'emmagatzematge necessari.
- Gestió integral, suport i manteniment de l'entorn local de còpies de seguretat.
- Gestió, suport i manteniment de l'entorn de còpies en remot (al núvol), inclosa la subscripció amb el corresponent proveïdor d'emmagatzematge al núvol.
- Monitorització 24x7 del servei.
- Eines i consoles d'administració per a que els tècnics de l'entitat puguin verificar l'estat de les còpies.
- Documentació de la instal·lació, incloent la descripció del sistema, l'equipament i les xarxes internes i connexions a l'exterior, així com els punts d'accés al sistema segons els requeriments de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS).
- Devolució del servei o transició a una nova adjudicatària un cop finalitzat el contracte.
- Comprovació (es recomana diària) de les tasques de còpia per a garantir que s'han executat correctament els treballs sense errors i que no s'han generat alertes a tenir en compte.
- Comprovació (es recomana diària) de l'estat de tots els components (espai lliure, esdeveniments d'error, problemes de rendiment d'incidències del maquinari o de les comunicacions, etc.).
- Gestió d'incidències amb tercers (fabricants de maquinari i programari, suport de proveïdor al núvol, etc.).
- Manteniment preventiu (actualitzacions, etc.).
- Executar proves de restauració de fitxers, aplicacions, VMs, etc.
- Elaborar informes de seguiment.
- Fer recomanacions per a la continuïtat i la millora del servei.

El servei gestionat ha de garantir:



- La seguretat en l'accés a les dades.
- Xifratge dels canals de comunicació per on viatgen les dades.
- La integritat: Les dades han de reflectir tot el que els usuaris i els sistemes d'informació emmagatzemen.
- La disponibilitat: Cal garantir l'accés a les dades que són crítiques per a la gestió davant d'incidències.
- La capacitat de restauració: cal garantir la recuperació de les dades davant de pèrdues per errors, catàstrofes o corrupcions.
- Disponibilitat de recursos 24x7.

La solució proposada del servei de còpies gestionat haurà de complir tècnicament els requeriments descrits a l'apartat 3.1 i haurà de detallar la descripció de la solució i el fabricant/s i/o proveïdor/s de la mateixa, així com les facilitats i eines que es posen a l'abast de tots els usuaris per a la recuperació de dades.

Amb la finalitat de no comprometre les entitats en el cas que l'empresa contractista patís un incident, per a prestar els seus serveis no requerirà cap tipus d'administració remota a través de connectivitat interna (tipus VPN, scripts executant amb credencials vàlides per l'entorn de client, sondes desplegades al client i que puguin ser controlades des de la matriu, etc.). En cas que l'empresa contractista requereixi aquesta administració remota, garantirà que no es requereix accés directe a la infraestructura corporativa de l'ajuntament o entitat o demostrarà que pot desplegar els components requerits de la solució en entorns més limitats, com podria ser una DMZ.

Per tal de mantenir les entitats preparades davant d'un risc real en una situació de crisi i garantir que tots els paràmetres estan controlats i dins dels estàndards establerts, les entitats podran demanar a les empreses que participin en simulacres de crisi, que ajudin a les entitats a ser conscients de la seva capacitat real per a recuperar la seva operativitat en un període de temps acceptable.

Es valorarà en el contracte basat que la migració del servei anterior que tingui l'entitat mantingui les dades històriques de còpies de seguretat un cop implantat el sistema adjudicat a la nova empresa contractista.

## 4.2 Termini d'execució i implantació

El termini per a la instal·lació i posada en marxa s'establirà als contractes basats i majoritàriament serà inferior a 10 setmanes des de la signatura del contracte basat.

L'empresa adjudicatària executarà les tasques d'instal·lació i configuració de tot el maquinari i el programari així com les proves necessàries per comprovar el funcionament del sistema. Seran responsabilitat de l'empresa adjudicatària les tasques de:

- Subministrament de tots els elements físics, programari i llicències necessaris per a fer la còpia de seguretat per cobrir les necessitats de l'entitat contractant.
- Planificació de la implantació del nou sistema de còpies
- Instal·lació, configuració i posada en funcionament de tot el maquinari i programari necessari per a realitzar les còpies de seguretat.
- Configuració de totes les tipologies de *backup* sol·licitades.
- Proves de funcionament del sistema tant en local com des de les còpies al núvol, segons instal·lació.
- Documentació de la solució que es lliurarà en suport informàtic a l'ens contractant.
- Formació al personal de l'entitat contractant per a poder realitzar les tasques de gestió dels sistema de còpies de seguretat.

### 4.3 Gestió de la implantació

El responsable del contracte designat per l'entitat contractant controlarà l'acompliment dels terminis acordats així com la qualitat de la instal·lació i la seva adequació als requeriments tècnics.

L'empresa adjudicatària destinarà una persona com a responsable únic durant tot el procés d'implantació i més endavant durant tota la vigència del contracte. En cas de canvi de la persona responsable del contracte, es comunicarà per escrit al responsable designat per l'ens.

En la implantació, segons la modalitat de còpia (local o al núvol) l'empresa adjudicatària haurà de contemplar les tasques següents:

- Les empreses hauran d'indicar en les seves ofertes als contractes basats el nombre de jornades necessàries per realitzar la implantació del servei de còpia.
- Tot el maquinari sol·licitat es lliurarà muntat a l'adreça que l'ens sol·liciti.
- Pel servei de còpia local, l'empresa adjudicatària entregarà l'equipament necessari configurat i funcionant sobre la xarxa de l'ens sol·licitant.
- Es realitzaran totes les proves per assegurar el funcionament de la plataforma.
- L'empresa adjudicatària realitzarà l'alta de tots els equips al servei de suport del fabricant i realitzarà totes les tasques necessàries relacionades amb l'activació del suport i el seu manteniment durant el temps acordat des de la data del contracte.
- Les llibreries LTO i les cabines de disc hauran d'estar integrades i configurades al servidor que disposi l'ens amb la finalitat de realitzar les còpies de seguretat.
- Caldrà realitzar la formació necessària al personal de l'ens.
- L'empresa adjudicatària s'encarregarà de realitzar totes les gestions i intervencions que requereixi la còpia de seguretat al núvol si procedeix.
- Finalitzat el període d'implantació, la empresa adjudicatària haurà de proporcionar la documentació relativa a les configuracions realitzades, l'esquema de muntatge, la tipologia de còpies implementada i la resta de documentació tècnica pertinent.

L'entitat contractant garantirà l'accés a les seves instal·lacions dels tècnics designats per l'empresa adjudicatària en les dates i horaris planificats.

Les connexions elèctriques i de xarxa seran les que disposi l'ajuntament o ens a la seva sala de servidors.

En cas que les actuacions afectin el funcionament normal de l'organització o del sistema informàtic de l'ens, aquestes actuacions s'hauran de realitzar fora de l'horari d'oficina i es pactarà prèviament amb el personal de l'ajuntament.

La implantació inclourà l'entrega de la documentació del sistema, incloent equipament, xarxes internes i connexions a l'exterior, així com els punts d'accés al sistema segons els requeriments de l'entitat contractant.

#### 4.4 Acords de Nivell de Servei (SLA)

Els SLA dels contractes basats podran ser especificats al propi contracte, o establir com a genèrics els que es descriuen en aquest apartat.

S'ha de tenir en compte que el temps de resolució és el temps transcorregut entre la detecció de la incidència pel sistema de monitoratge o comunicació de la incidència a l'empresa contractista pel canal previst i la resolució documentada de la incidència per part de l'empresa contractista.

Els temps de resposta i de resolució d'incidències no es podran veure afectats per augments esporàdics del nombre d'incidències.

L'interval horari on es comptabilitzaran els acords de nivells de servei serà de 24x7.

S'estableixen dues categories d'incidències amb diferents SLA pels temps de resposta i de resolució:

**Crítica.** Incidències que suposen una aturada del servei de còpia:

- Temps de resolució: 8 hores

**Estàndard.** Incidències que generen un funcionament incorrecte en l'ús de l'entorn:

- Temps de resolució: 3 dies (de dilluns a divendres, no festius al municipi)

En el cas d'incompliment dels SLA de la resolució d'incidències per part de l'empresa contractista, es preveuen les penalitats següents:

- Incidents crítics: 30,00 € per cada hora completa de retard que sobrepassi l'SLA acordat.
- Incidents estàndard: 30,00 € per cada dia de retard que sobrepassi l'SLA acordat.

Per peticions de restauració de dades es tindrà en compte el temps de restauració ofert per l'empresa contractista, entès aquest com el temps màxim perquè iniciï el procés de restauració de dades:

En el cas d'incompliment dels SLA de restauració de dades, es preveu una penalitat de 20,00 € per cada hora completa de retard que sobrepassi l'SLA acordat.

#### 4.5 Devolució del servei

Dos mesos abans de la finalització del contracte basat, l'empresa contractista haurà de presentar el pla de devolució del servei que inclogui els mecanismes necessaris per tal de traspasar tota la informació relacionada amb el servei prestat.

La devolució del servei no tindrà un cost addicional per l'entitat i garantirà el traspàs a la nova contractista de la còpia amb el seu històric d'acord a la política de retenció establerta per l'entitat al contracte basat.

La finalització del contracte exigirà també l'eliminació segura de tota la informació que s'hagi utilitzat per a l'execució del contracte.

En cas que sigui necessari, l'empresa contractista haurà de facilitar la instal·lació temporal d'equipament per a permetre l'exportació de la informació, i estarà obligat a conservar la informació fins a la finalització del procés de migració. La durada màxima de la migració serà 1 mes des de la finalització del contracte.

Amb l'objectiu d'evitar que l'empresa contractista que estigui donant el servei pugui fer un ús indegut de la seva posició dominant, durant el procés de relleu per canvi de prestador del servei haurà de facilitar tota la informació tant tècnica com administrativa requerida per l'entitat contractant. Així mateix, l'empresa contractista no podrà dificultar el procés de canvi ni degradar els SLA pactats.

#### 4.6 Especificacions del model d'oferta dels contractes basats

##### 4.6.1 Paràmetres per a la definició de la solució de còpia de seguretat

Per tal de facilitar a les empreses una correcta estimació del cost de la solució a proposar en el contracte basat, l'entitat definirà un model d'oferta que contingui els paràmetres que descriguin l'abast de la solució a contractar. El llistat de paràmetres orientatiu és el següent:

Definició del servei:

- Abast del servei gestionat esperat (gestió de la còpia, informes, proves de restauració, pla de contingència, monitorització, formació o altres).
- Política de retenció (setmanal/mensual/anual).
- Nombre de còpies.
- Tipus d'emmagatzematge/suport (cinta en local o vDC en el núvol).
- Durada del contracte.

Entorn:

- Entorn de virtualització (Vmware, Hyper-V, AHV o altres).
- Al núvol (Office 365, AWS, Azure).
- Aplicacions de les que es farà la còpia (Exchange, Sharepoint, gestor d'expedients o altres).
- Bases de dades (Oracle, SQL Server).
- Configuració de connexió amb el sistema de còpies de *backup* (directe, LAN, SAN, mixta, NAS amb o sense servidor).

Dimensionament:

- Nombre de servidors físics a protegir.
- Nombre de VMs a protegir.
- Ocupació dels *backup* (GB/TB).
- Nombre d'usuaris (per a les aplicacions de les quals es realitza la còpia de seguretat).

## 4.7 Suport tècnic

Les empreses adjudicatàries de l'acord marc hauran de tenir un centre de suport tècnic, on les entitats que adjudiquin un contracte basat puguin comunicar incidències, sol·licitar informació i resoldre dubtes. Les empreses adjudicatàries proporcionaran suport telefònic, almenys, entre les 9.00 h i les 18.00 h els dies laborables autonòmics i estatals i una adreça de correu electrònic on poder adreçar les consultes o comunicar incidències. L'horari laborable del suport tècnic podrà ser ampliat per l'oferta de les empreses. El temps de resposta màxim des de la petició de l'entitat fins a la recepció de la resposta serà de 2 hores laborables. El temps de resposta també podrà ser millorat per les empreses en la seva oferta.

Les tasques que es puguin realitzar de forma remota hauran de seguir les polítiques de seguretat i accés al sistema fixades per cada entitat que habilitarà connexions a aquest efecte. Quan per motius tècnics es requereixi una actuació presencial, aquesta s'efectuarà per part de l'empresa adjudicatària sense cost addicional.

Davant d'un incident, serà clau disposar de la participació del proveïdor en les tasques de contenció o de recuperació (tant si el xifrat ja s'ha produït com si s'ha d'actuar ràpid per a que no es produeixi). És per això que es requereix que les empreses ofereixin un servei de guàrdia amb disponibilitat 24x7 per tal de poder garantir una resposta immediata al ciberincident.

Aquest servei de guàrdia haurà de vetllar per a que en el cas d'un xifrat ja materialitzat, garanteixi que no es sobreescrueu els *backup* amb dada ja xifrada i que la informació legítima es pot emmagatzemar en un espai dedicat segur. D'altra banda, davant d'una intrusió, es sol·licitarà desconnectar els *backup* per mirar de reduir l'impacte en cas de no poder fer fora a temps a l'atacant.

Es valorarà el subministrament d'una eina de *ticketing* per a la comunicació de les incidències. Les empreses podran posar a disposició de les entitats una eina que permeti fer consultes o comunicar incidències. Aquesta eina haurà de conservar l'històric de les incidències reportades per l'entitat i els temps de resposta per cadascuna d'elles amb el seu estat (per exemple, oberta, resolta, tancada...).

## 5 MODALITATS DE CONTRACTACIÓ DE LES SOLUCIONS I SERVEIS GESTIONATS DE RECUPERACIÓ DE DADES I COPIES DE SEGURETAT

Les solucions i serveis de recuperació i còpies de seguretat del present acord marc (lot 1 i lot 2) podran ser contractats en les diferents modalitats d'adquisició que ofereixin les empreses, com per exemple:

- Compra de llicències perpètuas i manteniments (amb pagament mensual o anual).
- Mode de subscripció o pagament per ús (mensual, anual o plurianual).
- Servei gestionat i monitoritzat (amb pagament mensual o anual)

En els contractes basats es podrà establir un model de tarifació per volum segons els paràmetres que el l'empresa consideri (nombre de llicències del programari de còpia, nombre de màquines virtuals a protegir, volum o ocupació de dades, durada del contracte, etc.). Aquests paràmetres de consum podran ser variables durant el transcurs del contracte basat. En cas que la solució contempli el pagament per ús, els paràmetres de pagament i els preus corresponents seran definits en l'oferta de les empreses.

En el cas dels serveis gestionats i monitoritzats es definirà un preu per servei segons els paràmetres establerts en el present plec.

## 6 TERMINIS I MODEL DE RELACIÓ

Les empreses adjudicatàries de l'acord marc (lots 1 i 2) hauran de designar, durant els 15 primers dies de l'acord marc, els seus interlocutors:

- Un interlocutor únic per mantenir directament la interlocució amb el Consorci Localret. Tindrà les responsabilitats següents:
  - Vetllar pel compliment dels compromisos contractuals adquirits.
  - Seguiment i resolució de les incidències.
  - Enviament d'informes periòdics.

- Un centre de suport per a les entitats beneficiàries de l'acord marc:
  - Suport telefònic amb horari mínim de 9.00 h. a 14.00 h. en el lot 1 i de 9.00 h. a 18.00 h. en el lot 2.
  - Suport mitjançant una adreça de correu electrònic.
  - Eina de *ticketing* per comunicar incidències online si l'empresa l'ofereix.

En els contractes basats, l'empresa adjudicatària designarà una persona responsable que actuarà com a persona de contacte amb l'ajuntament o entitat, i serà la persona encarregada de planificar, gestionar i coordinar tot el procés d'adquisició i manteniment de les llicències o del servei gestionat de còpies.

Donat que els períodes de finalització dels contractes dels ajuntaments són diferents per a cadascun d'ells, caldrà gestionar la renovació dels serveis de llicenciament i manteniment dintre dels terminis imposats pel fabricant i sempre abans de la finalització del període de llicenciament.

Eva Guijarro  
Cap de l'Àrea de Transformació digital i tecnologies