

SERVEI DE MANTENIMENT DE LA PLATAFORMA CITRIX DEL SEM

Plec de prescripcions tècniques

Expedient: 2023-33

1. Objecte

És objecte d'aquest document, la regulació de les condicions tècniques per la contractació del SERVEI DE MANTENIMENT DE LA PLATAFORMA CITRIX del Sistema d'Emergències Mèdiques (endavant SEM).

2. Presentació

L'organització interessada és el Sistema d'Emergències Mèdiques de Catalunya, en endavant SEM, organització que pertany al sector públic Català, adscrit al Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya i propietat de la qual és íntegrament del Servei Català de la Salut (CatSalut).

2.1 Missió

La nostra raó d'esser, és que som una organització prestadora de serveis sanitaris encarregada de donar resposta a les situacions d'urgència i emergència prehospitalària, així com de donar informació i consell sanitari, tant en situacions ordinàries com extraordinàries.

Els nostres valors són l'honestedat, el respecte, la professionalitat, l'accessibilitat, transparència, eficàcia, qualitat i compromís, garantint un nivell d'accés públic universal i eficient, als serveis qualificats de salut.

La nostra aspiració és, en el marc del Departament de Salut, prestar un servei d'informació, orientació i atenció sanitària, pròxim, proactiu, excel·lent i eficient, que obtingui la satisfacció de les persones que viuen i visiten Catalunya.

2.2 Contacte

Les seves oficines corporatives estan ubicades al carrer Pablo Iglesias (denominada antigament carrer Industria), número 101. Codi postal 08908 L'Hospitalet de Llobregat (Barcelona). Tel. + 34 932 644 400. Fax+ 932 644 406. Correu electrònic: sem@gencat.cat. Web: www.sem.gencat.cat Geoposició (GPS): 41° 20' 45,4" N - 2° 7' 29,8" E.

2.3 Personalitat jurídica i registre

SEM té forma jurídica de societat anònima unipersonal i el seu número d'identificació fiscal és A-60252137, estant registrada en el Registre Mercantil Central de Barcelona, volum 25.346, foli 102, secció general. Full B-87.421, inscripció 1ª.

2.4 Descripció de l'activitat

El Sistema d'Emergències Mèdiques té encarregades, entre d'altres funcions, la prestació i coordinació de l'assistència sanitària d'urgència i emergència extrahospitalària, gestionant les trucades que arriben al Centre Coordinador i activant els recursos assistencials més adients; i la prestació dels serveis assistencials així com del transport sanitari urgent quan és necessari.

Igualment presta serveis d'informació i consell sanitari a través de 061CatSalut Respon.

Per a poder dur a terme aquesta tasca, el SEM disposa d'un centre coordinador, 419 recursos mòbils, tant d'Unitats de Suport Vital Avançat aeri, com d'Unitats de Suport Vital Avançat terrestre. Unitats de Suport Vital Bàsic distribuïts en 260 bases repartides per la geografia catalana.

Anualment s'atenen més de 2.200.000 alertes, més de 1.000.000 intervencions, i més de 1.500.000 d'incidents. En situacions especials (pandèmia, epidèmia de grip...) aquestes xifres es poden veure incrementades ja que esdevé la porta principal d'entrada del ciutadà al sistema de salut.

3. Contingut mínim

El contingut del present plec es considera de caràcter mínim, de manera que el licitador podrà millorar-lo i/o adequar-lo als objectius i continguts plantejats a millors o majors expectatives, sempre que a judici de l'òrgan de contractació, aquests millorin els objectes inicialment plantejats.

4. Descripció general de la plataforma i els serveis a contractar

El present Plec de Prescripcions Tècniques (PPT) defineix els components del servei a realitzar i les condicions tècniques a complir per l'adjudicatari en la realització del servei de manteniment de la PLATAFORMA CITRIX DEL SEM, així com les relacions entre SEM i l'adjudicatari en tot allò referent a aspectes tècnics del servei i seguiment del contracte.

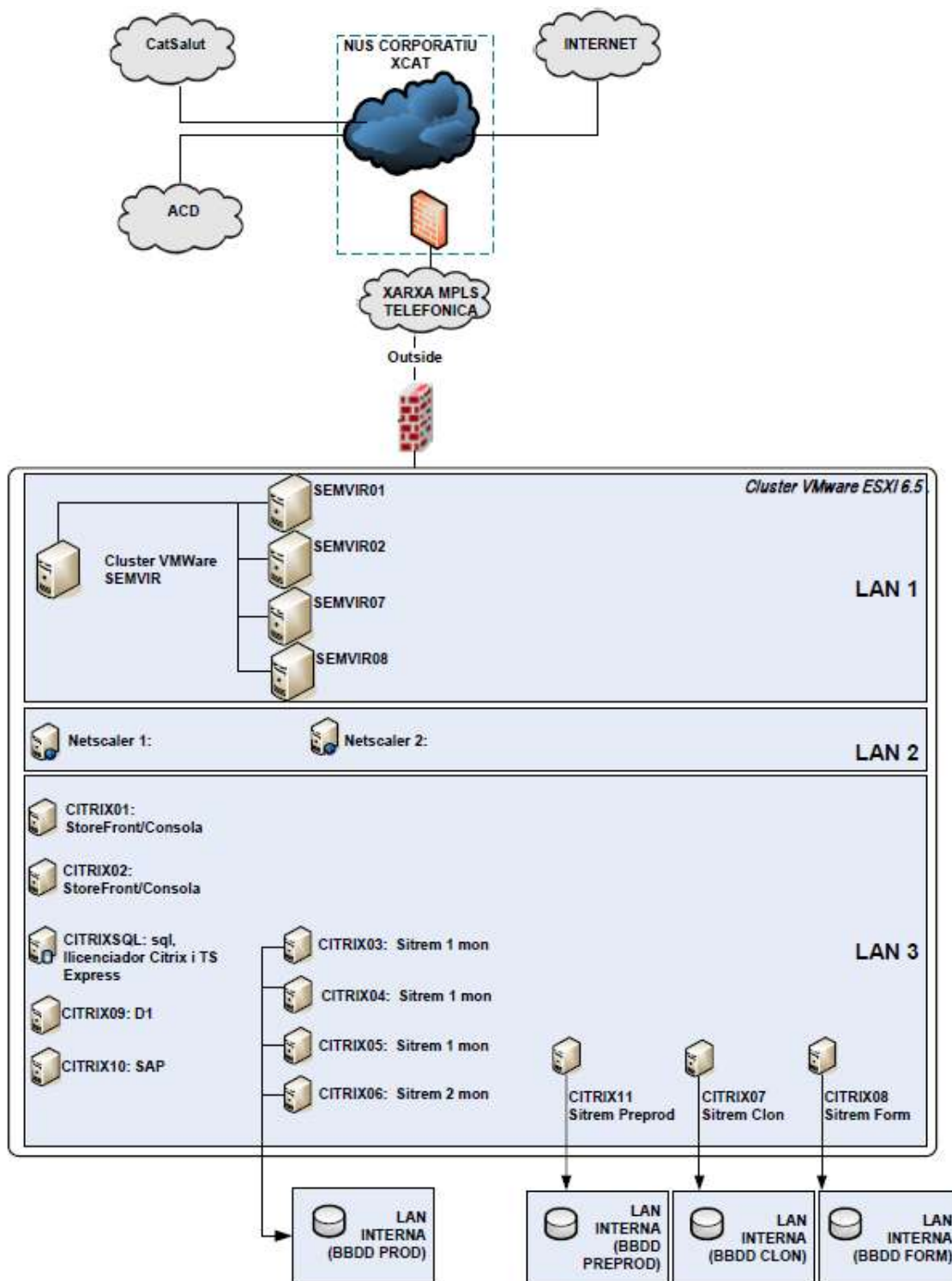
L'abast del manteniment inclòs en aquesta contractació es circumscriuen a tota la Plataforma CITRIX del SEM, incloent tot el programari instal·lat en aquesta plataforma, des de sistemes operatius, els diferents programaris de les diferents capes de la plataforma, i també contemplant els diferents entorns de l'arquitectura actual de la Plataforma, així com les possibles variacions i ampliacions en les configuracions que es puguin donar durant la vigència del present manteniment.

4.1 Descripció general de la plataforma

A data de redacció del present plec, i tal com es representa en la figura següent, la plataforma CITRIX, està composta per un Clúster VMware amb 4 servidors físics (SEMVIR0X) i una cabina FC comuna, on s'ubica la granja de servidors CITRIX (Citrix0X). El manteniment dels servidors físics, queda fora l'abast d'aquesta contractació.

A l'adjudicatari se li farà entrega d'una memòria tècnica de tota la configuració actual, per tal que disposi d'una imatge exacte del que tenim, especificant els dominis d'aplicacions actuals.

A grans trets, a la plataforma CITRIX del SEM tenim:



4.2 Relació dels serveis a prestar

L'abast de les actuacions a realitzar mitjançant aquesta contractació es concreten en:

- Manteniment correctiu segons ANS de la Plataforma CITRIX objecte de la present contractació.

- Manteniment preventiu de la Plataforma CITRIX, ja sigui amb la instal·lació de pegats o amb la instal·lació de noves versions que seran autoritzades pels responsables tècnics del SEM.
- Manteniment evolutiu de la Plataforma CITRIX objecte de la present contractació segons els paràmetres indicats en l'apartat corresponent.
- Model de gestió unificat pels serveis de manteniment correctiu, preventiu i evolutiu.
- Pla d'implantació i posada en marxa del servei.
- Pla devolució del servei.
- de Bossa d'hores per tasques evolutives addicionals al manteniment correctiu, preventiu i evolutiu.
- Resolució de consultes tècniques relacionades amb el manteniment objecte d'aquest plec.
- Generació d'informes de les activitats realitzades mensualment.
- Realització taula obsolescència tecnològica de l'entorn.
- Documentació de tots els procediments de recuperació de sistemes, amb la seva actualització en cas de canvis.
- Realització dels serveis segons els Acords de Nivell de Servei requerits o millorats.
- Tots els serveis professionals necessaris per dur a terme les tasques contemplades en el present plec.

Per aquest motiu, es vol abordar la contractació dels serveis de manteniment de la Plataforma CITRIX.

5. Característiques tècniques

Tal com s'indica a l'apartat 3, totes les especificacions tècniques que es relacionen, es consideren mínimes, de forma que l'adjudicatari podrà proposar millores que superin les prestacions demanades.

L'adjudicatari haurà de donar compliment a cadascuna de les especificacions que es descriuen seguidament en aquest apartat.

Per tal de donar compliment l'adjudicatari haurà de disposar dels medis tècnics necessaris i del personal qualificat durant tota la vigència del contracte.

5.1 Manteniment correctiu

El servei de manteniment correctiu (SMC a partir d'ara) s'orienta a resoldre les incidències sobre la Plataforma CITRIX, donant compliment als ANS establerts. El servei de manteniment correctiu contemplarà les següents tasques:

- Mà d'obra (pròpia de l'adjudicatari i/o subcontractada).

- Desplaçaments de personal si són necessaris.
- Suport on-line davant les incidències per agilitzar els tràmits i en cas de que no es pugui resoldre fer-ho amb desplaçaments de personal a les nostres instal·lacions, segons ANS indicats en el present plec.
- Una vegada resolta la incidència, revisió exhaustiva de tot l'entorn per validar que torna a estar 100% operatiu.
- Restabliment del programari de la Plataforma CITRIX i de les configuracions i serveis que hi haguessin actius en cas que la incidència hagi afectat algun component que faci necessària la seva reinstal·lació.

El SMC serà requerit pel personal autoritzat del SEM.

El SMC ha de tenir en compte, també, la restitució del servei de la Plataforma CITRIX amb l'última configuració correcta.

El SMC està focalitzat en la resolució d'incidències. Per tal de resoldre la incidència el més ràpid possible, el proveïdor establirà els mecanismes necessaris per a la detecció i diagnosi dels esdeveniments que afectin la disponibilitat de la Plataforma CITRIX i el nivell de servei, podent utilitzar les eines de que disposa el SEM i que es comenten en la documentació d'aquest PPT.

La incidència es considerarà resolta, un cop el servei torni a estar 100% disponible i la incidència estigui resolta en tots els seus aspectes.

L'adjudicatari realitzarà un informe per a cada actuació de manteniment correctiu realitzada, incloent com a mínim:

- Data i hora de d'incidència.
- Entorn afectat.
- Diagnòstic i possibles causes.
- Actuacions realitzades.
- Data i hora de restauració de la Plataforma CITRIX.
- Identificació dels responsables de l'actuació.
- Altres aspectes que es considerin oportuns.

L'informe es remetrà a sistemes.sem@gencat.cat.

5.2 Manteniment preventiu

El servei de manteniment preventiu (SMP a partir d'ara) s'orienta a prevenir, detectant amb antelació suficient, situacions futures d'operació que poden comprometre la disponibilitat de la Plataforma CITRIX, incloent, qualsevol recomanació de fabricant que solucioni mancances/deficiències del sistema.

L'adjudicatari ha d'incloure en la seva proposta la realització d'activitats destinades a la conservació i diagnòstic preventiu de la Plataforma CITRIX.

L'adjudicatari lliurarà a l'inici del contracte el pla de manteniment preventiu dels diferents entorns que consideri més adient, incloent-hi calendari d'activitats, horari de realització, etc... El pla d'acció definitiu es validarà conjuntament amb el SEM.

El SMP contemplarà la utilització d'eines associades al servei per la monitorització i prevenció de les incidències, així com la instal·lació de tots els pegats i recomanacions de fabricant en cas que suposés una mancança o deficiència de la Plataforma CITRIX, així com les pujades de versió, sempre que aquestes siguin necessàries per obsolescència de l'actual, o perquè suposin millores en el rendiment, disponibilitat... Aquestes revisions es faran amb caràcter mensual. Cap d'aquestes operacions podrà afectar al servei en producció del SEM, o si afectes, es faria en horari de mínima afectació del serveis.

L'adjudicatari, mensualment, haurà de posar en coneixement del SEM la relació de millores que els fabricants incorporen en les noves versions de programari, discontinuïtat de productes, etc.... que tinguin impacte directe en el sistema que es troba instal·lat.

L'adjudicatari realitzarà primer un document amb la proposta de les accions preventives proposades, que seran validades pel personal del SEM. En aquest informe caldrà indicar el llistat de les accions proposades, els motius que provoquin aquesta recomanació, la descripció dels treballs a realitzar, descripció de la possible afectació, duració... així com les millores que aporten o les deficiències que corregeixen.

L'adjudicatari realitzarà un informe per a cada manteniment preventiu realitzat, incloent com a mínim:

- Data del manteniment.
- Gràfica de l'estat de la Plataforma CITRIX: consum de memòria, CPU, utilització del disc, espai en disc.
- Diagnòstic de les possibles incidències que hagin sorgit així com les possibles causes.
- Informació referent a les versions de programari instal·lades, nous pegats...
- Altres aspectes que es considerin oportuns.

El informe es remetrà a sistemes.sem@gencat.cat.

5.3 Manteniment evolutiu

El servei de manteniment evolutiu (SME a partir d'ara) s'orienta a millorar de forma continuada tota la plataforma, incorporant (sempre i quan sigui possible) les millores que els fabricants proporcionin a nivell de programari (actualització de versions de firmware, millores en el programari de sistema, noves funcionalitats i/o capacitats, etc).

L'adjudicatari, periòdicament, haurà de posar en coneixement del SEM la relació de millores que els fabricants incorporen en les actualitzacions menors de programari,

discontinuitat de productes, etc.... que tinguin impacte directe en el sistema que es troba instal·lat. També serà responsabilitat de l'adjudicatari, proposar aquelles millores de configuració, ampliació o redistribució de la plataforma, per tal d'obtenir una millora continuada de la pròpia plataforma.

El SEM es reserva el dret de implementar-les o no en el sistema productiu sempre i quan no suposin una millora transcendent respecte a la configuració actual en el moment de fer la avaluació.

Respecte als serveis allotjats a la plataforma, es preveu una evolució per tal d'evolucionar els serveis i per donar acollida a nous serveis que puguin allotjar-se en ella. Dins l'abast del manteniment evolutiu es contempla l'estudi, planificació i execució de la incorporació d'aquests nous serveis. D'igual manera cal preveure la modificació o supressió de serveis en tot allò que impliqui canvis sobre la configuració de la pròpia plataforma. Com s'ha indicat, els evolutius podran respondre a necessitats de creació, modificació o eliminació de nous serveis.

L'adjudicatari realitzarà primer un document amb la proposta de les accions evolutives proposades, que seran validades pel personal del SEM. En aquest informe caldrà indicar el llistat de les accions proposades, els motius que provoquin aquesta recomanació, la descripció dels treballs a realitzar, descripció de la possible afectació, duració... així com les millores que aporten.

També quedarà inclòs, com a part del manteniment evolutiu, i sense computar contra la borsa d'hores:

- La resolució de consultes tècniques realitzades pel personal tècnic del SEM referent a dubtes sobre el funcionament de la Plataforma. Poden ser preguntes relacionades amb l'arquitectura implementada, referents al funcionament, relacionades amb els llicenciaments, etc...
- El suport presencial de tècnics de l'adjudicatari per a treballs de tercers que poguessin implicar impacte sobre la Plataforma CITRIX, com per exemple treballs de canvis de versions de les diferents aplicacions que resideixen a la Plataforma, proves de rendiment de noves aplicacions incorporades, etc. Aquests treballs poden realitzar-se en horari diürn o donat el cas que sigui una aplicació molt crítica en horari de mínima afectació als serveis del SEM, és a dir nocturn.

Una vegada realitzades les tasques evolutives, caldrà realitzar un informe per a cada acció de manteniment evolutiu realitzat, incloent com a mínim:

- Data del manteniment.
- Accions realitzades.
- Gràfica de l'estat de la plataforma: consum de memòria, CPU, utilització del disc, espai en disc.

- Diagnòstic de les possibles incidències que hagin sorgit així com les possibles causes.
- Altres aspectes que es considerin oportuns.

L'informe es remetrà a sistemes.sem@gencat.cat.

5.4 Model de gestió dels serveis

Pels diferents serveis de manteniment requerits en el present plec, principalment pel correctiu, preventiu i evolutiu, caldrà un model de servei centralitzat d'atenció de les peticions a casa del proveïdor. Aquest proporcionarà totes les eines necessàries, ja siguin d'equipaments, programaris o recursos humans, per garantir l'atenció de les incidències o peticions del SEM segons els temps requerits i les hores de servei sol·licitades. Rebuda la comunicació, l'adjudicatari posarà en marxa els mecanismes oportuns per tal que es tramitin les peticions corresponent segons els nivells requerits al plec. Caldrà que l'adjudicatari utilitzi les eines que siguin necessàries per tal de portar un correcte control del servei, i poder donar resposta a qualsevol qüestió que el SEM sol·liciti, així com poder donar resposta mensualment i anualment als informes de servei que sigui necessari per tal de validar la correcta governança i el correcte desenvolupament del servei segons els paràmetres estipulats.

Per tipologia de servei requerit, l'adjudicatari haurà de complir amb els requeriments expressats al plec, poden aportar millores que seran presentades en fase d'execució del servei i que conjuntament amb el SEM es validarà la seva aplicació.

5.5 Pla d'implantació i posada en marxa del servei

Per tal de dur a terme una correcta presa del servei, i garantir que la implantació del nou servei, i la seva posada en marxa, es fa amb total garanties, l'adjudicatari haurà de realitzar com a mínim les tasques següents prèvies:

- Reunió de kick off per tal de prendre llista de tots els requeriments que siguin necessaris pel servei.
- Presentar cronograma amb les tasques previstes per la posada en marxa del servei.
- Recopilació de tots els procediments del servei, per tal de traspassar-los al personal tècnic propi.
- Formació del personal de l'adjudicatari.
- Aprovisionament de les comunicacions, credencials i altres elements que siguin necessaris per tal de garantir l'accés als sistemes objecte de manteniment.
- Reunió per tractar amb el proveïdor sortint els traspàs de:
 - L'estat actual de la plataforma CITRIX.
 - Llistat d'accions futures previstes o necessàries.

- Traspàs de tot el necessari per tal que el nou adjudicatari pugui continuar la gestió del casos (correctius, preventius o evolutius) que es trobin actius.

Com s'indica, totes aquestes tasques seran mínimes, i en fase d'execució l'adjudicatari podrà proposar accions de millora que consideri oportunes, així com consensuar accions que el SEM consideri necessàries afegir al pla d'implantació i posada en marxa.

Per aquesta fase de transició, el nou adjudicatari haurà de contemplar un període mínim de 15 dies de solapament amb el prestatari actual del servei, sent aquest el responsable del servei fins l'últim dia del contracte. Per temes de facturació del nou adjudicatari, aquests seran efectius una vegada l'adjudicatari actual deixi de prestar el servei, i el nou sigui el responsable únic del servei.

5.6 Pla de devolució del servei

Respecte al pla de devolució del servei, l'adjudicatari realitzarà les reunions que siguin necessàries amb l'adjudicatari entrant, per tal de fer un traspàs de tot el que sigui necessari relacionat amb:

- Documentació del servei.
- Coneixement de les casuístiques particulars del servei.
- Estat del servei, indicant amb tot detall, totes les tasques que s'estiguin duent a terme, o que estiguin previstes dur a terme, relacionades amb els àmbits correctiu, preventiu i evolutiu.

Per dur a terme aquest traspàs, el proveïdor preveurà un solapament amb el nou adjudicatari de 2 setmanes al final de l'execució del contracte, temporalitat en que el servei continuarà sent responsabilitat de l'adjudicatari sortint.

5.7 Bossa d'hores

També com a part de la evolució de la plataforma, es preveu la migració de la plataforma a noves versions del seu programari. Atès que aquestes migracions implicaran treballs de disseny i implantació pels que a data de redacció d'aquest plec no es poden quantificar les hores que seran necessàries, es preveu que la seva realització quedi inclosa dins una bossa d'hores que s'habilitarà per aquest tipus de treball.

Atès que durant la vigència del servei de la present licitació, el SEM té prevista com a mínim una actualització de la totalitat de la plataforma a una nova versió, així com la previsió que caldrà realitzar altres tasques evolutives, es preveu que seria necessària una bossa d'hores mínima de 240 hores per a la totalitat del contracte, mitjançant les quals s'abordaran totes les tasques evolutives indicades.

La utilització d'aquesta bossa serà només per aquelles tasques que no estiguin contemplades dins els serveis del manteniment correctiu, preventiu i evolutiu descrits en els apartats anteriors.

5.8 Resolució de consultes tècniques

El servei de resolució de consultes (SRC a partir d'ara) s'orienta a la prestació de suport en les consultes d'alt nivell que els tècnics del SEM puguin realitzar sobre els equipaments objecte de la present licitació. Caldrà doncs que l'adjudicatari posi els mitjans necessaris per la resolució de qualsevol consulta relacionada amb la composició del equipament, inclosos dubtes d'arquitectura o de noves configuracions que puguin ser necessàries, la configuració de qualsevol element de programari de la plataforma, dubtes sobre la interacció de l'equipament amb els sistemes operatius...

5.9 Realització d'informes de seguiment d'activitat mensuals i anuals

L'adjudicatari, tindrà l'obligació de realitzar mensualment un informe d'activitat on es detallin les tasques realitzades en el període anterior. S'especificarà la tasca realitzada, l'origen de la petició, la resolució aplicada pel casos de les correctives ,etc... La composició de les dades de l'informe, s'aprovarà de manera conjunta amb el personal tècnic del SEM.

En l'informe mensual haurà d'aparèixer informació de les hores invertides per cadascun dels entorns, així com una descripció de la tasca realitzada. Aquesta informació haurà de venir en format excel per tal que les dades puguin ser tractades i analitzades posteriorment.

Anualment l'adjudicatari haurà de realitzar un informe detallant la mateixa informació comentada al paràgraf anterior, a mode de memòria tècnica global de tots els serveis realitzats sobre els entorns esmentats al SEM.

Aquests informes s'hauran de remetre al següent compte de correu sistemes.sem@gencat.cat.

5.10 Realització informe-taula d'obsolescència tecnologia

L'adjudicatari tindrà l'obligació de realitzar a l'inici del servei, un informe en format de taula, on s'especifiqui la versió, marca i model si és el cas, de qualsevol element de programari o maquinari contemplat dins l'abast de la present licitació i que estigui subjecte a qualsevol modalitat de servei de manteniment. Aquesta taula/informe, caldrà que disposi de tota la informació actualitzada referent a la vida del producte (maquinari i/o programari) on caldrà indicar aspectes com la data de finalització de suport de fabricant de programari i/o maquinari, la data de finalització de suport estès, les dates de finalització de venda i/o comercialització del producte per part del fabricant, o qualsevol altre data que sigui rellevant en la vida útil del programari i/o maquinari que formi part de la present licitació.

Anualment, i coincidint amb el primer mes de cada any, caldrà que la informació d'aquest informe/taula sigui actualitzat en la seva totalitat. Igualment, és requerirà que si durant l'any en curs, l'adjudicatari de la present licitació, té coneixement de qualsevol canvi que pugui afectar a qualsevol element inclòs en l'informe/taula, ho comuniqui en un període inferior a un mes al SEM.

Aquesta taula/informe s'haurà de remetre al següent compte de correu sistemes.sem@gencat.cat.

5.11 Acords de nivell de servei (ANS)

A la taula següent s'indiquen els acords de nivell de servei mínims que l'adjudicatari haurà de satisfer durant el període de vigència del contracte.

ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)					
	Tipologia Incidència		Temps màxim de resposta		Temps màxim resolució
		Assistència telefònica	Assistència remota	Assistència In-situ	
	CRITICA	IMEDIATA Dilluns a Diumenge 00:00h a 24:00h	30 min Dilluns a Divendres 00:00h a 24:00h	<2 hora Dilluns a Divendres 00:00h a 24:00h	<4 hores Dilluns a Divendres 00:00h a 24:00h
	NORMAL	on BD Dilluns a Divendres 08:00h a 18:00h	30 min Dilluns a Divendres 08:00h a 18:00h	+ NBD Dilluns a Divendres 08:00h a 18:00h	<16 hores Dilluns a Divendres 08:00h a 18:00h

Com a temps màxim de resolució, es considera el temps fins que la Plataforma CITRIX torna a estar operativa, disponible per donar el servei encomanat.

5.12 Condicions generals

Per a tots els serveis de la present licitació, els licitadors hauran de garantir el compliment de les següents condicions general:

5.12.1 Definicions del servei

En la interpretació de la terminologia emprada en aquest document s'hauran de considerar les definicions que s'estableixen a continuació.

5.12.1.1 Assistència Telefònica

Franja horària durant la qual l'adjudicatari recull informació sobre la incidència tramesa i a partir de la qual inicia actuacions pel seu diagnòstic. En aquest període contacta amb personal de SEM segons les condicions dels ANS.

5.12.1.2 Assistència remota

Temps màxim a partir de la recepció de la trucada, i franja en la que l'adjudicatari, a través d'una connexió remota, inicia la comprovació i diagnòstic de la incidència que s'ha tramés.

5.12.1.3 Temps màxim de resolució

Temps màxim a partir de la recepció de la incidència, i fins que la incidència ha quedat resolta.

5.12.1.4 Business Day (BD)

Dia laborable (dilluns a divendres de 8:00h a 18:00h).

5.12.1.5 Tipologia d'Incidència: CRITICA

Indisponibilitat total i/o parcial del servei o serveis. Degradació significativa d'un servei que impossibilita la seva operació.

5.12.1.6 Tipologia d'Incidència: NORMAL

Són la resta d'incidències, i que no suposen cap problema ni cap risc, per la disponibilitat i funcionament dels entorns.

5.12.2 Variacions en la configuració del sistema

Durant el període de vigència d'aquest contracte, el SEM es reserva el dret de variar la composició dels elements dels servidors (discos, memòria, processadors...), o fins i tot traslladar la plataforma sencera a un nou entorn de servidors. La inclusió, substitució, eliminació de components, en cap cas suposarà cap alteració en el manteniment de la Plataforma CITRIX, que continuarà gaudint del nivell de manteniment contractat, incloent els elements nous.

5.12.3 Metodologia de treball

El SEM té estandarditzats diferents metodologies de treball, per tal de garantir la correcta pujada a producció de nous pegats, modificacions, evolutius... En cas que sigui necessari, caldrà que l'adjudicatari treballi seguint aquestes metodologies, realitzant els documents pertinents, que el SEM ha desenvolupat per garantir les correctes pujades a producció. Queden englobades dins aquestes metodologies, la realització dels Request For Change (RFC), els Fase 0....

5.12.4 Equip de treball

Per la consecució del servei, caldrà dotar al servei d'una estructura que garanteixi la correcta governabilitat del servei. Per aquest motiu, posterior a la signatura del contracte (inici del servei) caldrà que l'adjudicatari presentin una proposta del seu model de govern del servei, en que com a mínim hauran d'aparèixer les següents figures:

- Responsable de l'equip de consultors: Encarregat de la gestió de l'equip de professionals que composaran l'equip tècnic. Mínim caldrà 1 persona per aquest perfil.
- Consultors de servei: Especialistes tècnics en de les tecnologies sol·licitades en la present licitació. Mínim caldrà acreditar la participació de 2 consultors, garantint sempre el compliment dels diferents criteris de la solvència tècnica.

El nombre de recursos a dedicar a cadascun dels perfils s'especificarà conjuntament amb el model de govern, de manera que quedin cobertes abastament les necessitats expressades en la present licitació, o les millores proposades.

Per a la valoració de l'equip de treball, caldrà presentar currículums vitae detallats de tots els perfils proposats per l'empresa licitadora destinats a l'execució concreta d'aquest contracte.

5.12.1 Inici del servei

L'inici del servei està previst pel dia 1 d'agost de 2023 a les 00:00 hores, just en finalitzar el servei de manteniment actual.

5.12.2 Documentació

Per tal d'assegurar el correcte coneixement de tota la plataforma, a l'inici del servei, l'adjudicatari haurà de realitzar una memòria tècnica de tota la infraestructura, per tal que aquesta serveixi com a base de coneixement per al personal que participarà en el servei. Aquesta memòria serà entregada al SEM per a la seva validació abans de la formalització del contracte.

6. Condicions d'execució

6.1 Ubicació física dels sistemes objecte del servei

Els equips i serveis objecte del servei que es descriu en aquest PPT, estaran localitzats inicialment en a la seu de:

- c./ Pablo Iglesias, nº 101-115 de l'Hospitalet de Llobregat.

Però cal preveure que es podran traslladar a qualsevol de les següents:

- Seu del SEM al Centre a Barcelona (c/ Lleida 26, 08004 Barcelona).
- Seu del SEM a Reus (c/ dels Pagesos 2, 43204 Reus).
- Seu del SEM de Diagonal (c/ Albert Bastardes de Barcelona).
- Seu del SEM a Bital (Zona Franca de Barcelona).

En qualsevol cas, si el SEM obrís una nova seu, o traslladés alguna de les actuals, l'adjudicatari haurà de contemplar donar servei en dita seu.

6.2 Aportació de mitjans

L'empresa adjudicatària aportarà pel seu compte l'equip humà i recursos materials necessaris per a efectuar amb qualitat i segons els ANS requerits o millorats, tots els subministraments i serveis objecte del contracte.

6.3 Relació laboral

En cap cas existirà relació laboral entre els empleats de l'empresa adjudicatària i SEM.

6.4 Clàusules de garantia

L'adjudicatari es compromet a formular amb els empleats que prestin servei per aquest contracte, clàusules alienes al contracte de treball o a la prestació de serveis, que faci saber a l'empleat, al menys els següents termes:

- Que al tractar informació i/o documentació crítica, guardarà confidencialitat sobre el contingut de la seva feina, informes o documentació de la que tingüés coneixement.
- Que el treballador és coneixedor que en cap cas manté relació laboral amb el SEM.

6.5 Confidencialitat

Tenint en compte que per la prestació dels corresponents serveis, es podria tenir accés a dades personals per compte de tercers i de conformitat amb el previst en la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, que fa referència a l'accés de dades de caràcter personal vinculat a la prestació de serveis a compte de tercers, l'adjudicatari queda obligat a que:

- "La documentació i la informació donada pel contractista, o aquella a la que s'hi pugui accedir, tindrà caràcter de confidencial i no serà utilitzada per altres finalitats diferents a l'estricta execució del contracte. Aquesta condició es extensible al personal d'assistència que l'adjudicatari contracti per a la prestació del servei objecte d'aquest plec.
- L'adjudicatari, i el personal que intervingui en l'objecte d'aquest plec, es compromet a complir de la legalitat vigent en relació amb la llei de protecció de dades.
- No es podrà transferir informació alguna sobre els treballs, el seu resultat, ni la informació de base facilitada, a persones o entitats no explícitament anomenades en aquest sentit sense el consentiment previ, per escrit, del SEM. La vulneració d'aquesta clàusula suposarà la immediata rescissió del contracte, sense perjudici de les accions que l'òrgan de contractació estimi convenients realitzar".

6.6 Requisits específics

6.6.1 Recepció d'avaries i/o peticions de servei

L'adjudicatari dels diferents serveis, rebrà les notificacions d'avaries i/o sol·licituds de servei per part del personal del SEM (propi i/o subcontractat), o mitjançant els automatismes configurats per a tal fi.

Com es requereix en les especificacions del present plec, l'adjudicatari del servei posarà a disposició del SEM un número de telèfon d'avís d'avaries. La comunicació d'avaries i/o mal funcionament també s'haurà de poder realitzar a través del correu electrònic, o altres canals d'accés.

El licitador ha de tenir en compte que aquest telèfon no pot estar atès per un contestador automàtic. L'adjudicatari ha de garantir la disponibilitat d'aquestes formes de contacte.

6.6.2 Recursos humans i materials

L'adjudicatari posarà a disposició del SEM durant tot el període de vigència del contracte, els recursos humans i materials necessaris per a la millor prestació dels serveis que es demanen en aquest PPT.

6.6.3 Accés a les dependències del SEM

L'adjudicatari haurà de facilitar la relació de personal assignat al projecte. SEM facilitarà una targeta acreditativa que permetrà l'accés controlat a les dependències necessàries. El personal de seguretat de SEM autoritzarà l'accés prèvia identificació a les seves BB.DD. El personal tècnic desplaçat a dependències del SEM, està obligat a portar l'acreditació en un lloc visible durant la seva estància en el centre.

6.6.4 Organització del servei

L'adjudicatari designarà un Responsable de Servei que serà l'interlocutor amb el SEM durant el període de vigència del contracte.

Per part de SEM, s'assignarà un Responsable de l'Expedient que vetllarà pel compliment del contracte i realitzarà amb l'adjudicatari el seguiment de la correcta prestació del servei.

6.6.5 Avaluació del servei

El SEM es reserva el dret d'efectuar totes les consultes que consideri necessàries per a comprovar la capacitat professional del personal tècnic assignat al servei.

6.6.6 Horari de realització de les tasques de manteniment

Com a criteri general, la realització d'activitats destinades als manteniments preventius i evolutius s'efectuaran en les franges horàries que suposin un menor impacte en l'operativa que desenvolupi el SEM. Això pot suposar, la realització d'activitats en horari nocturn, festius i/o caps de setmana. Previ a l'actuació, l'adjudicatari posarà en coneixement del SEM l'impacte i risc que pot suposar cada intervenció que es desitja portar a terme. El SEM, fixarà la franja horària i data que estima més oportuna per a portar a terme la mateixa.

En el cas del manteniment correctiu, o per aquelles tasques que s'hagin definit explícitament, aquestes es regiran pels Acords de Nivell de Servei (ANS) descrits en els apartats corresponents.

7. Control i seguiment del contracte

En qualsevol moment i sense previ avis, l'interlocutor del SEM podrà obtenir del responsable nomenat per l'empresa adjudicatària tota la informació que consideri necessària per al seguiment de la feina.

8. Protecció medi ambiental, seguretat i prevenció de riscos laborals

L'adjudicatari haurà de respondre a la normativa vigent en matèria mediambiental, de seguretat i de prevenció de riscos laborals.

Actuant sota la seva responsabilitat en el compliment de les mateixes, haurà de disposar al menys de les següents mesures:

- Utilitzar paper 100% reciclat en els documents que entregui a l'òrgan de contractació.
- Disposar en les seves instal·lacions del pla de seguretat i/o emergència.
- Disposar d'un pla de prevenció de riscos laborals o tenir-lo contractat.
- Amb independència de la resta, els treballadors que intervinguin en la tasca objecte d'aquesta licitació, i per a cadascun dels lots, hauran de conèixer les mesures de prevenció de riscos laborals de la seva empresa.
- Quan el personal de l'adjudicatari estigui ubicat en instal·lacions del SEM hauran de respectar la normativa de seguretat i control d'accessos, la mediambiental, la resta de normativa interna del SEM així com la normativa aplicable en matèria de coordinació d'activitats empresarials.

9. Imatge corporativa

Les tasques realitzades hauran de comptar, a indicació de SEM, amb el logotip del SEM i del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya.

DIRECTOR AREA SISTEMES INFORMACIO I TIC	CAP UNITAT TECNOLOGIA
Raimon Dalmau	Jordi López