



**SUMINISTRO, CONFIGURACIÓN, IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE
LA NUEVA HERRAMIENTA PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS Y ACTIVOS
TIC DEL SEM**

Pliego de Prescripciones Técnicas

Expediente: 2021-000224

SUMINISTRO, CONFIGURACIÓN, IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA NUEVA HERRAMIENTA PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS Y ACTIVOS TIC DEL SEM

Pliego de Prescripciones Técnicas

1. Objeto

Es objeto de este documento la regulación de las condiciones técnicas para la contratación del **SUMINISTRO, CONFIGURACIÓN, IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA NUEVA HERRAMIENTA PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS Y ACTIVOS TIC DEL SEM.**

2. Presentación

La organización interesada es el Sistema de Emergencias Médicas de Cataluña (en adelante, SEM), organización que pertenece al sector público catalán, adscrito al Departamento de Salud de la Generalitat de Catalunya y cuya propiedad es íntegramente del Servicio Catalán de la Salud (CatSalut).

2.1 Misión

Nuestra razón de ser es que somos una organización prestadora de servicios sanitarios encargada de dar respuesta a las situaciones de urgencia y emergencia prehospitalaria, así como de dar información y consejo sanitario, tanto en situaciones ordinarias como extraordinarias.

Nuestros valores son la honestidad, el respeto, la profesionalidad, la accesibilidad, la transparencia, la eficacia, la calidad y el compromiso, garantizando un nivel de acceso público universal y eficiente en los servicios cualificados de salud.

Nuestra aspiración es, en el marco del Departamento de Salud, prestar un servicio de información, orientación y atención sanitaria, cercano, proactivo, excelente y eficiente, que obtenga la satisfacción de las personas que viven en Cataluña y que la visitan.

2.2 Contacto

Sus oficinas corporativas están ubicadas en la calle Pablo Iglesias (denominada antiguamente calle Industria), número 101. Código postal 08908 L'Hospitalet de Llobregat (Barcelona). Tel. +34 932 644 400. Fax +34 932 644 406. Correo electrónico: sem@gencat.cat. Página web: www.sem.gencat.cat Geoposición (GPS): 41° 20' 45,4" N - 2° 7' 29,8" E.

2.3 Personalidad jurídica y registro

SEM tiene forma jurídica de sociedad anónima unipersonal y su número de identificación fiscal es A-60252137, y está registrada en el Registro Mercantil Central de Barcelona,

volumen 25.346, folio 102, secció general. Hoja B-87.421, inscripció 1.^a.

2.4 Descripció de la activitat

El Sistema de Emergències Mèdiques tiene encargadas, entre otras funciones, la prestaci3n y coordinaci3n de la asistencia sanitaria de urgencia y emergencia extrahospitalaria, gestionando las llamadas que llegan al Centro Coordinador y activando los recursos asistenciales m1s adecuados; y la prestaci3n de los servicios asistenciales as3 como del transporte sanitario urgente cuando es necesario.

Igualmente, presta servicios de informaci3n y consejo sanitario a trav3s de 061 CatSalut Responde.

Para poder llevar a cabo esta tarea, el SEM dispone de un centro coordinador, 419 recursos m3viles, tanto de Unidades de Soporte Vital Avanzado a3reo como de Unidades de Soporte Vital Avanzado terrestre. Unidades de Soporte Vital B1sico distribuidas en 260 bases repartidas por la geograf3a catalana.

Anualmente se atienden m1s de 2.200.000 de alertas, m1s de 1.000.000 de intervenciones y m1s de 1.500.000 de incidentes.

3. Contenido m3nimo

El contenido del presente pliego se considera de car1cter m3nimo, por lo que el licitador podr1 mejorarlo y/o adecuarlo a los objetivos y contenidos planteados en mejores o mayores expectativas, siempre que, a juicio del 3rgano de contrataci3n, estos mejoren de manera sustancial los objetos inicialmente planteados.

4. Descripci3n general de los suministros y servicios a contratar

El presente Pliego de Prescripciones T3cnicas (PPT) define las caracter3sticas de la nueva herramienta de gesti3n de servicios y activos TIC del SEM a suministrar, los componentes de los servicios a realizar y las condiciones t3cnicas a cumplir por el adjudicatario, as3 como las relaciones entre SEM y el adjudicatario en todo lo referente a aspectos t3cnicos del servicio y seguimiento del contrato.

En el apartado correspondiente se especifican las caracter3sticas m3nimas de la herramienta, as3 como los servicios a realizar en el 1mbito de este pliego.

5. Caracter3sticas t3cnicas

Tal como se indica en el apartado 3, todas las especificaciones t3cnicas que se relacionan se consideran m3nimas, de forma que el adjudicatario podr1 proponer mejoras que superen las prestaciones solicitadas. El SEM valorar1 positivamente las ofertas que el licitador proponga en este sentido.



El adjudicatario deberá realizar los suministros y servicios que se describen en los siguientes apartados, teniendo en cuenta los acuerdos de nivel de servicio (ANS) vinculados a cada uno de los servicios especificados en los apartados correspondientes de este PPT.

Para llevar a cabo los suministros y los servicios descritos en este documento, el adjudicatario deberá disponer de los medios técnicos y materiales necesarios, y del personal cualificado durante toda la vigencia del contrato.

5.1 Estado actual

Actualmente el SEM no dispone de ninguna herramienta para la gestión de servicios TIC en propiedad, y las que utiliza o ha utilizado para la gestión de incidencias, peticiones, consultas de TIC, etc., han estado siempre incluidas como parte del propio servicio de Help Desk, de manera que cuando se produce un cambio de proveedor, los registros y toda la base de datos de conocimiento, así como las horas dedicadas en la parametrización y adaptación a las necesidades del SEM, no se pueden reutilizar. Por este motivo, se ha optado por sustituir este modelo por uno donde el SEM disponga de la instalación y de los datos on-premise en el SEM, y donde, consecuentemente, un cambio de proveedor no implique nuevamente tener que empezar de cero, tal como se acaba de indicar.

Adicionalmente, para la gestión del resto de servicios TIC, como pueden ser proyectos, la gestión de activos, contratos, licencias, inventarios, etc., actualmente el SEM no dispone de ninguna herramienta específica que permita hacer estas gestiones.

En paralelo, se ha expresado internamente desde otras áreas del SEM la necesidad de disponer de una herramienta para poder gestionar las incidencias propias de sus departamentos. Sin embargo, en fecha de redacción de este pliego, no se dispone de los requerimientos que deberá cumplir la herramienta para estas áreas, por lo que en una primera instancia, la herramienta solo tendrá que dar respuesta a los requerimientos TIC que se detallarán a continuación, aunque deberá estar preparada para poder incorporar nuevos departamentos, siempre garantizando la independencia entre los entornos (departamentos), de modo que la información contenida en un entorno, por ejemplo el TIC, no pueda ser consultada por los usuarios / técnicos que trabajen en el entorno de otro departamento, como pueda ser calidad, y/o al revés.

5.2 Suministro e implantación de la nueva herramienta gestión de servicios y activos TIC

5.2.1 Descripción de la nueva herramienta

Tal como se ha indicado en el apartado anterior, el SEM no dispone de ninguna herramienta de las características que se detallarán en los siguientes apartados, y la nueva herramienta será necesario que esté preparada para todas las funcionalidades de



gestión de servicios TIC, así como para la gestión de los servicios de otras áreas / departamentos del SEM, garantizando en todo momento la confidencialidad de información de cada uno de los entornos, y que ningún usuario de un entorno (excepto los administradores) pueda ver / gestionar información de otros entornos.

La herramienta que el adjudicatario proporcionará, configurará e implementará para la gestión de servicios y activos TIC deberá poder gestionar, como mínimo, los siguientes elementos, que a partir de ahora denominaremos indistintamente elementos, servicios, módulos, etc.:

- Gestión de tiques: incidentes, peticiones, consultas, eventos, alarmas, otros.
- Gestión de problemas.
- Gestión del cambio
- Gestión de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).
- Gestión de activos, inventarios y CMDB.
- Gestión del Conocimiento. Base de datos de conocimiento.
- Gestión de licencias
- Gestión de contratos
- Gestión financiera
- Gestión de proyectos
- Gestión documental
- Gestión estratégica
- Reporting para todos los módulos anteriores.
- Módulo para la automatización de tareas

Y donde, como requerimiento elemental, la herramienta deberá disponer (como mínimo) de la capacidad de relacionar los diferentes elementos indicados entre sí, de modo que una incidencia o petición (a modo general, lo denominaremos un tique) se pueda vincular a un equipo o activo, que podrá tener o no instaladas unas licencias de software, y estará bajo un contrato de compra, que no tendrá por qué ser el mismo que el contrato de mantenimiento, es decir, que podrá estar vinculado a un contrato de compra y a uno de mantenimiento. Evidentemente, esto implicará que se tendrá que poder hacer una gestión de contratos, donde un contrato dispondrá de activos o productos relacionados, que deberán disponer de unos Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), que podrán ser individuales o compartidos por varios elementos. Es decir, que elementos relacionados o con dependencias se puedan vincular internamente.

A continuación, se detallan los requerimientos que deberán cumplir los diferentes módulos, así como una relación de características que serían deseables, pero no



imprescindibles, y que serán valoradas independientemente.

En las propuestas, se deberá indicar explícitamente que se cumplen todos los requerimientos expresados en los apartados siguientes. El no cumplimiento de algunos de los requerimientos, o la no indicación del cumplimiento, podrá suponer la exclusión del proceso de evaluación al ser requerimientos esenciales.

En caso de no cumplir con un requerimiento, pero donde la funcionalidad quede cubierta de una manera diferente, habrá que indicarlo, y dar todo el detalle necesario para que el personal que haga la evaluación pueda valorar su idoneidad. En caso de no indicarlo, o no aportar el detalle indicado en la solución complementaria, la propuesta podría ser descartada del proceso de evaluación.

Las características opcionales se valorarán según la ponderación indicada en el apartado de criterios de adjudicación de la presente licitación.

Todas las características opcionales indicadas deberán quedar implementadas cuando se haga la entrega de la solución.

5.2.2 Elementos comunes de los diferentes módulos

La solución presentada deberá garantizar el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- La herramienta deberá estar alineada con la de gestión de procesos ITIL v3 o v4.
- Que sea ITIL compliance.
- La herramienta estará preparada para la gestión de servicios de otros departamentos del SEM, de manera aislada de la gestión TIC.
- Los datos de cada uno de los departamentos deberán estar aislados.
- Que trabaje con usuarios vinculados a un sistema LDAP (directorío activo de Windows) y que permita también la gestión propia de usuarios.
- Gestión de permisos individuales, grupales, gestión por roles, por dominios, etc., tantos como sean necesarios, y con la máxima granularidad, a nivel de módulos, pantallas, etc.
- Herramienta en castellano.
- Que los diferentes módulos presenten pantallas con campos predefinidos para cada tipo de gestión, pero que pueda ser parametrizable con la adición, eliminación o modificación de campos.
- Que para cada módulo se permita la creación y gestión de workflows específicos, incluso capacidad para disponer de varios workflows para un mismo elemento.
- Que permita la incorporación de archivos adjuntos por cualquier módulo de la herramienta
- Gestión ilimitada de todos los módulos, teniendo en cuenta únicamente las



limitaciones de las conexiones recurrentes requeridas.

- Creación ilimitada de portales por usuarios.
- Creación de flujos (workflows) ilimitados en cualquiera de los módulos.
- Que el número de clientes (usuarios) sea ilimitado
- Creación ilimitada de Dashboards
- Que se pueda disponer de un entorno de preproducción sin coste adicional.
- Que, si algún workflow requiere de una aprobación, el acceso de la persona aprobadora no consuma una licencia.
- Capacidad ilimitada para incluir elementos en la CMDB y la gestión de activos, sea cual sea la metodología para su introducción (automatizada o manual).
- Solución web.

Como características opcionales generales:

- Se deberá poder parametrizar la herramienta con los colores y los logos propios del SEM.
- Herramienta en catalán.
- Capacidad de generar portales para los usuarios sin utilización de código (programación).
- Capacidades Drag-and-drop mediante widgets para la creación de nuevos elementos.
- Que permita hacer Single Sign On
- Integraciones con aplicaciones de terceros.
- Que la gestión de seguridad de usuarios permita configurar vistas personalizadas, configurar búsquedas personalizadas, acceso a pantallas y funcionalidades según roles, limitar el uso de los asistentes.
- Comunicaciones seguras.
- Manuales de uso para técnicos y usuarios.
- Que los diferentes módulos se puedan activar / desactivar en función de si están en producción o no.
- Adicional al acceso web, que sea accesible (todos los módulos) desde terminales móviles, tabletas y smartphones, IOS y Android.
- Creación ilimitada de Apps



5.2.3 Gestión de tiques

Recordemos que la gestión de tiques englobará la gestión de cualquier incidencia, petición, consulta, evento, alarma, o cualquier elemento que pueda generar una gestión, sea cual sea el canal por el que se genere. La solución propuesta deberá cumplir con todos los requerimientos esenciales especificados a continuación y, idealmente, disponer del máximo de los opcionales:

Requerimientos de la gestión de tiques:

- Accesible por varios canales de entrada:
 - Herramienta de los técnicos resolutores.
 - Portal de autoservicio del usuario.
 - Integración avanzada de correo electrónico.
- Que haga gestión por roles / permisos.
- Portal para los gestores del servicio de Help Desk. Con permisos diferenciados según el rol y su grupo resolutor.
- ANS y horarios diferenciados por productos o grupos de productos. Un proveedor podrá tener uno o varios productos, y estos uno o varios ANS diferentes.
- Notificaciones para los usuarios / implicados al llegar un tique a determinados estados de los workflows, como por ejemplo en la apertura, cada cambio de estado en el avance del workflow, o el propio cierre.
- Cálculo automático, en el momento de la apertura del tique, de las horas límite de respuesta, resolución, etc., según ANS y horarios de servicio.
- Notificaciones automatizadas del cumplimiento de los % de los ANS. Por ejemplo, notificación al 70 % y al 100 %. Las notificaciones deberán ser configurables.
- Disponer de la capacidad para aprobar / denegar o delegar tiques (según definición desde la creación del workflow).
- Portal de autogestión para el usuario
 - Muy sencillo e intuitivo.
 - Que se pueda consultar todos sus tiques, abiertos y cerrados.
 - Acceso a consultar la base de datos de conocimiento.
 - Buscador por palabras clave.
 - La creación de los tiques debe ser la base de la selección de categorías y subcategorías (según la selección de los niveles superiores). Las categorías deben ser definibles desde primer nivel y sin límites. La herramienta deberá permitir que, según estas selecciones, el tique ya se escale al grupo resolutor correspondiente.



- Capacidad de relacionar la incidencia a uno de los equipos que tenga asignados el usuario en la gestión de activos (visualización solo de los propios).
- Que el portal disponga de notificaciones de incidencias generales para informar a los usuarios.
- El objetivo de este portal es reducir el número de llamadas al personal de primer nivel del Help Desk y las gestiones de correo electrónico, de forma que se puedan automatizar gestiones y, consecuentemente, mejorar los tiempos de respuesta y la percepción del usuario.
- Capacidad para recibir alarmas de los sistemas de monitorización del SEM (Nagios, antivirus, Oracle Cloud Control) y su integración con la herramienta para la creación del correspondiente tique. Actualmente, se reciben las notificaciones por correo electrónico.
 - Capacidad de crear nuevos formularios con campos definidos por el personal administrador (plantillas), a fin de automatizar gestiones repetitivas, como por ejemplo, peticiones de altas de usuario o solicitudes de equipamiento, que, por ejemplo, dispondrán de la gestión de aprobación. Idealmente, esta aprobación se hará con envío de correo electrónico, desde donde se podrá hacer la aprobación o denegación. Será necesario que se pueda definir workflow individual.
- Herramienta para realizar encuestas de satisfacción de los usuarios según diferentes criterios: aleatorio, todos, un porcentaje, según tipo de tique, etc. El formato de la encuesta deberá ser user friendly.

Opcionales de la gestión de tiques:

- Para grupos resolutores de segundo nivel, disponer de un portal donde poder gestionar los tiques de su grupo. Tramitar / escalar / cerrar sin consumo de licencia.
- Disponer de un panel exclusivo para el coordinador del servicio de atención al usuario, donde pueda hacer seguimiento y gestión de los tiques que estén dentro de su grupo resolutor.
- Integración avanzada con las herramientas de monitorización Naggios, Cloud Control Oracle (integraciones nativas).
- Que permita la asignación directa de tiques a agentes disponibles según horarios de trabajo, o que vaya a grupo resolutor por asignación manual de los tiques.
- Capacidad para crear plantillas de casos típicos y que se pueda automatizar el proceso de rellenar los diferentes campos.
- Para técnicos, que disponga de un dashboard inicial donde se vea el estado del servicio, entre otros:



- Tiques activos y backlogs.
- SLA de respuesta y resolución
- Acceso rápido a las tareas con próximo vencimiento.
- Capacidades de búsqueda por múltiples campos.
- Ver satisfacción cliente según agrupaciones.
- Comunicación rápida integrada con el usuario para comunicar cambios de estado.
- Disponer de plantillas para respuestas tipo.
- A partir de un tique, capacidad de creación de subtareas a realizar, que puedan ser asignadas al propio técnico, o a otros, incluso otros grupos resolutores.
- Acceso a la gestión de tiques.
- Para el Portal de autogestión de los usuarios:
 - Capacidad para sugerir ideas de mejora.
 - Configurable según las preferencias del propio usuario.
 - Efectuar peticiones en nombre de otra persona (por ejemplo, si un usuario no puede acceder a los sistemas, otro puede abrir una incidencia en su nombre).
 - Acceso directo al chatbot (agente virtual).
 - Acceso a información de departamentos (si se habilita el trabajo multidepartamento, previsto para el futuro).
 - Que las diferentes opciones indicadas en este apartado (requeridas y opcionales) puedan ser habilitadas o deshabilitadas según criterio del administrador del sistema.
 - Que, al abrir un tique de incidencia, se pueda subir una imagen de la incidencia, y que el sistema haga reconocimiento del texto y haga una gestión inteligente de la incidencia.
- App móvil para técnicos:
 - Disponible para plataformas IOS y Android (tableta y smartphone).
 - Autenticación contra LDAP.
 - Para que puedan hacer la gestión de sus tiques. En caso de falta de cobertura de datos, trabajará offline, actualizando información en el momento de recuperarla.
 - Integración para hacer llamadas automáticas con los usuarios creadores del tique.



- Que permita hacer la gestión completa del servicio de incidencias y peticiones (tiques).
- App móvil para usuarios finales
 - Disponible para plataformas IOS y Android (tableta y smartphone).
 - Autenticación contra LDAP.
 - Para personal autorizador, que permita aceptar o rechazar peticiones.
 - Consultar tiques propios.
 - Acceder a la base de datos de conocimiento.
 - Acceder a catálogo de servicio.
 - Creación de nuevos tiques.
- Que se permita la realización de múltiples peticiones juntas, de modo que una sea la petición padre y aglutine el resto de peticiones, y que estas puedan ser asignadas a diferentes grupos resolutores. O que desde una misma petición se puedan crear diferentes tiques.
- Que la herramienta disponga de comunicación vía chat, que se pueda activar o desactivar, y que se pueda integrar con el portal de autogestión del usuario.
- Que en la herramienta de gestión de tiques exista un enlace para conectar remotamente (requerimiento opcional de la gestión de activos) a las estaciones de trabajo asociadas al tique.
- Que disponga de informes donde poder analizar visualmente los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas.

5.2.4 Gestión de problemas

Requerimientos de la gestión de problemas:

- Disponer de una gestión de problemas completa.
- Dado que un problema está originado en la repetición de incidencias, se podrán relacionar las incidencias a los problemas.

Opcionales de la gestión de problemas:

- Que disponga de plantillas predefinidas con las que automatizar la creación de un nuevo problema.
- Que disponga de capacidad analítica para analizar el origen de los problemas, para la búsqueda de posibles patrones.
- Que permita búsquedas por palabras clave

5.2.5 Gestión del cambio

Requerimientos de la gestión del cambio:

- Disponer de todas las herramientas necesarias para la correcta gestión del cambio, donde habrá que rellenar un formulario o una serie de campos predefinidos para que se haga el proceso de cambio con su evaluación, aprobación o denegación, y su planificación, con notificación a afectados. Por lo tanto, será necesario disponer de:
 - Workflow del proceso definiendo los autorizadores.
 - Planificación
 - Relación de servicios, activos o sistemas

afectados. Opcionales de la gestión del cambio:

- Que la herramienta disponga de una vista donde se encuentren todas las peticiones de cambio relacionadas.
- Que se disponga de una visión sobre calendario de las diferentes peticiones de cambio.
- Herramienta analítica para visualizar el nivel de éxito de la ejecución de las diferentes peticiones de cambio.
- Capacidad de gestión de las peticiones de cambio de manera centralizada (rol de change manager) o por responsables de cambios por entornos.
- Como parte de la gestión de cambios, y según terminología ITIL, disponer de una gestión de versiones diferenciada de la propia gestión de cambios, con las mismas funcionalidades que las indicadas para la gestión de cambios.

5.2.6 Gestión de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)

Requerimientos de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS):

- Utilizar la estructura y terminología de ITIL.
- Definición de niveles de servicio individuales, que podrán estar asociados a elementos del catálogo, contratos, etc.
- Definibles según diferentes calendarios laborales: 8x5, 24x7, etc. Definición de períodos de tiempo y calendarios de trabajo.
- Los Acuerdos de Nivel de Servicio individuales podrán tener diferentes niveles de prioridad. Típicamente crítico, normal, bajo, aunque podrán ser definibles. Para cada uno de ellos se podrán definir horarios y tiempo de respuesta diferenciados.

Opcionales de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS):

- Capacidad para definir Acuerdos de Nivel de Servicio a nivel de activo y CI.



- Definir blackouts.
- Capacidad para asignar más nivel en las definiciones de los ANS, y poder definir conceptos como: tiempo de primera revisión, tiempo de respuesta y tiempo de resolución, etc.

5.2.7 Gestión de activos y de la configuración (CMDB)

Requerimientos de la gestión de activos y de la configuración (CMDB):

- Como se ha indicado en el apartado general, es necesario que el número de activos sea ilimitado
- Que disponga de una CMDB completa para la gestión de los servicios TIC.
- Que permita la gestión de activos TIC tales como ordenadores, servidores, servidores virtualizados, equipos de red, firewalls, routers, impresoras, puntos de acceso, etc., en general, cualquier equipo conectado a red.
- También debe poder hacer la gestión de otras categorías de activos que podrán ser definidas por los usuarios. Algunos ejemplos pueden ser software (gestión de licencias), periféricos de los ordenadores, teléfonos móviles, tabletas, monitores, audiovisuales, equipamiento radioembarcado, equipamiento IoT, equipamiento de domótica, etc. En general, se podrá gestionar cualquier elemento que sea inventariable.
- Como se indica en un apartado específico, debe poder hacer la gestión de licencias como un elemento más de la gestión de activos, pero con sus particularidades.
 - Disponer de una herramienta propia de autodescubrimiento de activos conectados a red, con recopilación de la información de las características y capacidades de los activos (IP, HD, RAM, componentes, etc.), las licencias que tengan instaladas, diferentes sistemas operativos, sistemas middleware, sistemas virtualizados, etc.
- Carga manual o mediante conexión a fuentes externas, como por ejemplo Excel.
- Que se haga una gestión de ubicaciones o centros de trabajo. Se podrán definir tantos como sean necesarios, y asignar los activos a la ubicación.
- En la parte de informes relativos a los activos:
 - Debe disponer de una parte analítica para explotación de la información.
 - Dashboard completo con información del estado de la plataforma de dispositivos, que permita el análisis global y de detalle de los elementos que componen la totalidad de los activos
 - Capacidad de poder extraer informe para la totalidad de los activos y/o por diferentes familias de dispositivos.

- Disponer del historial de acciones realizadas sobre el activo. Opcionales de la gestión de activos y de la configuración (CMDB):
 - Capacidad, vía workflow, para definir el ciclo de vida de cada uno de los activos.
 - Integración con SCCM, para recoger los datos de los activos conectados a red.
 - Las ubicaciones deben permitir la gestión de plantas, edificios, etc.
 - Que por cada uno de los elementos inventariados se puedan asignar múltiples tags para posteriormente utilizarlos como operadores lógicos para búsquedas.
 - Herramienta integrada para el control remoto de ordenadores y servidores.
 - La gestión de activos deberá disponer de un MDM que permita administrar y gestionar completamente todos y cada uno de los activos móviles inventariados y conectables.
 - Disponer de información financiera de los activos.
 - Que la gestión de activos disponga de una gestión de stocks por familias, con la capacidad de poder definir almacenes.
 - Que se disponga de una gestión de reservas de activos para que los usuarios puedan gestionar reservas de activos comunes. Idealmente, dispondrá de la capacidad para realizar reservas de salas de reuniones.
 - Que se disponga de algún sistema para generar etiquetas identificativas de los activos para relacionar unívocamente cada uno de los activos con un código de identificación. La etiqueta que se proponga deberá ser fácilmente aplicable a los activos, e imprimible con los sistemas de impresión láser del SEM.
 - También sería deseable la inclusión de un dispositivo lector del código de activo, y la integración de este dispositivo con la propia herramienta.
 - Diferentes vistas para la gestión de los activos.
 - Que disponga de una gestión para el inventariado y almacenamiento de los certificados digitales del SEM, que deberá permitir controlar vigencias, etc.

5.2.8 Gestión del Conocimiento. Base de datos de conocimiento.

Requerimientos de la Gestión del Conocimiento. Base de datos de conocimiento.

- Que disponga de una base de datos de conocimiento donde organizar los artículos de conocimiento para usuarios y técnicos.
- Que sea una herramienta avanzada, con un asistente virtual que haga interpretación de lenguaje natural, que permita una navegación asistida hasta encontrar la información requerida mediante respuestas guiadas (disponible en lengua castellana).



- Que proporcione herramientas de búsqueda avanzadas y potentes.
- Que esté enlazada desde el portal de autoservicio del usuario para proponer artículos relacionados con los tiques que está creando.
- Capacidad para poder clasificar las publicaciones según tipología: por ejemplo, artículos, noticias o preguntas y respuestas.
- La herramienta deberá disponer de mecanismos de aprobación para garantizar la calidad de la información a subir.

Opcionales de la Gestión del Conocimiento. Base de datos de conocimiento.

- Que la herramienta avanzada esté disponible en catalán.
- Que permita la creación de artículos desde la gestión de tiques.
- Que disponga de una herramienta para analizar el uso que hacen los usuarios del entorno de Gestión del Conocimiento.

5.2.9 Gestión de licencias

La gestión de licencias se podrá realizar como la gestión de otra tipología de activos, pero garantizando los siguientes requerimientos:

Requerimientos de la gestión de licencias:

- La gestión de licencias deberá permitir llevar el control de las licencias que el SEM tiene registradas, así como el número de instalaciones hechas del software, para que se pueda hacer la correspondiente relación entre unas y otras.
- Se podrá asignar e identificar unitariamente, para cada una de ellas, sobre qué dispositivo físico se encuentra.
- Esta herramienta deberá permitir extraer información del grado de utilización de las licencias para reasignarlas en caso de ser necesario.

Opcionales de la gestión de licencias:

- Se podrán controlar los contratos y los modelos de licenciamiento.
- Que disponga de un workflow específico para su gestión.
- Que permita almacenar las claves de las licencias en un apartado específico y securizado.
- Que permita gestión financiera de las licencias.
- Que disponga de la gestión de reporting que permita análisis detallado del estado del licenciamiento y las instalaciones hechas.

5.2.10 Gestión de contratos

Requerimientos de la gestión de contratos:



- Disponer de una gestión de contratos donde relacionar la información siguiente: Nombre, descripción, proveedor, contactos, fecha de inicio efectivo y de expiración (duración), si tiene relación con otros contratos, ANS, información administrativa del contrato, etc.
- Los contratos deben poder diferenciar: suministro, mantenimiento, servicios, garantía, etc.
- Asociarlo a un proveedor, con detalle de los datos del proveedor.
- Asignar (si procede) los activos que quedarán bajo el paraguas del contrato. Podrán ser activos físicos, lógicos, licencias, etc.
- Disponer de una visión histórica de los contratos.
- Que se puedan adjuntar las condiciones y términos relativos al contrato, documentación administrativa, etc., para que el equipo técnico los pueda consultar de manera fácil.

Opcionales de la gestión de contratos:

- Posibilidad de definir el ciclo de vida del contrato, según workflow.
- Que disponga de una pantalla donde se puedan ver todos los contratos y sus estados.
- Que se disponga de esta información en formato cronograma, preferiblemente Gantt.
- Configuración de avisos mediante correo electrónico, de eventos relacionados con los contratos, como por ejemplo, informar de la finalización, en un tiempo prudencial de esta.
- Que disponga de una gestión para proveedores, a los que se les asignarán los contratos.
- Que disponga de una gestión de compras donde poder relacionar compras individuales y la recepción de los materiales.

5.2.11 Gestión financiera

Requerimientos de la gestión financiera:

- Que disponga de una gestión financiera y del ciclo de vida de TI (para todos los activos gestionados desde la CMDB, incluidas las licencias) para poder controlar el gasto y poder hacer una gestión de costes exitosa.

Opcionales de la gestión financiera:

- Que permita la gestión financiera de los contratos y las compras.
- Que gestione conceptos como la depreciación o el valor contable.
- Que permita simulaciones para determinar el valor neto.



- Que permita la gestión de presupuestos.
- Gestión diferenciada de CAPEX y OPEX

5.2.12 Gestión de proyectos

Requerimientos de la gestión de proyectos:

- Que disponga de una gestión de proyectos, programas e iniciativas, que permita la creación y seguimiento de los diferentes proyectos gestionados desde el área. Será necesario que se pueda informar de manera individual de:
 - Datos identificativos del proyecto.
 - Responsable del proyecto.
 - Fechas de inicio y finalización previstas.
 - Prioridades.
 - Porcentaje de cumplimiento.
 - Cliente.
 - Capacidad de relacionar proyectos y programas con

iniciativas. Opcionales de la gestión de proyectos:

- Que se pueda hacer el seguimiento del proyecto, pudiendo gestionar riesgos, cambios, incidencias.
- Que permita planificar las reuniones de seguimiento del proyecto y verlas sobre calendario.
- Que se pueda hacer una gestión financiera.
- Que se puedan diferenciar, y tratar por separado, los programas, proyectos o iniciativas TIC según la unidad que los genere (proyectos, comunicaciones, BI, sistemas o generales del área).
- Que disponga de una gestión de riesgos asociada individualmente por proyecto.
- Disponer de pizarras ágiles de tipo Scrum para hacer seguimiento de las tareas a gestionar mediante iteraciones con planificación por iteraciones o sprints, o de tipo Kanban para gestionar tareas sin necesidad de planificación.
- Representación en diagrama de Gantt de la cartera de proyectos.
- Representación en diagrama de Gantt de todas las actividades de los proyectos individuales.
- Vista para ver la ocupación del personal técnico respecto de los proyectos que gestiona.
- Que se pueda hacer una gestión de proyectos transversales del SEM, con acceso diferenciado de los permisos departamentales.



- Que disponga de una gestión de tiempo de los recursos.

5.2.13 Gestión documental

La gestión documental no se considera un requerimiento de la herramienta y se valorará su aportación opcional.

Opcionales de la gestión documental:

- Que disponga de una gestión documental para poder gestionar documentos que queden fuera del ámbito de las diferentes funcionalidades expresadas, como por ejemplo, la gestión de procedimientos, documentación técnica, etc.
- Que permita una gestión de versiones de los documentos.
- Que permita cualquier formato de documento.
- Que permita la categorización de los documentos.

5.2.14 Gestión estratégica

Requerimientos de la gestión estratégica:

- Disponer de un catálogo de servicios (o gestión del portfolio de servicios), donde establecer el marco de gestión de los servicios TIC ofertados, que incluya la información básica referente a la definición del servicio y los niveles de servicio asociados.
- Capacidad para asociar un workflow para cada elemento del

catálogo. Opcionales de la gestión estratégica:

- Que en el catálogo de servicios se pueda definir para cada elemento información relacionada con el tiempo de aprovisionamiento, ANS, costes, requerimientos, workflows, proceso de autorizaciones requeridas, etc.
- El catálogo de servicios podrá ser enlazado desde el portal de autoservicio del usuario final, de modo que el usuario pueda solicitar diferentes servicios publicados en el catálogo, y que estos ya entren en el flujo correspondiente de gestión.
- Que se pueda crear una gestión de ideas, con un proceso de aprobación asociado, donde se puedan generar ideas de proyectos, para su valoración y transformación posterior en proyectos.
- Que el análisis de las diferentes ideas (para su categorización y posterior aprobación / denegación) se haga en base a las dimensiones de coste, benéfico, riesgo y recursos necesarios.
- Que disponga de una herramienta analítica gráfica donde muestre el posicionamiento estratégico de las diferentes ideas (propuestas).



- Que incorpore otros elementos para ayudar a la toma de decisiones.
- Proporcionar herramienta para la definición de procesos de negocio, asociando los entornos tecnológicos implicados en cada proceso.

5.2.15 Reporting

Requerimientos del reporting:

- Disponer de una herramienta propia de Informes / Reporting, donde se encuentren de facto una amplia variedad de los informes más habituales para realizar el seguimiento y gestión de los servicios con los que se puedan analizar el estado de los tiques, cumplimientos, incumplimientos y la atención dada, entre otros.
- Capacidad para crear reportes personalizados.
- Representaciones gráficas con multitud de formas (barras, líneas, pasteles,

etc.) Opcionales del reporting:

- Que desde un único dashbord se pueda hacer el análisis de todos los componentes de la "plataforma o software" de gestión de servicios y activos.
- Explotable y agrupable por cualquier campo.
- Funcionamiento Drill-down.
- Búsquedas concatenadas con el 100 % de la infraestructura TIC y a partir de los resultados anteriores, que permita irse adentrando por los resultados obtenidos, y mediante filtrado por los diferentes campos, pudiendo llegar al detalle de un único elemento.
- También se podrá tener una home page por grupos, por ejemplo, de ubicaciones, de tipo de activo, proveedores, fabricantes, por software, etc.
- Capacidad para exportar informes para que los usuarios puedan disponer de información relacionada con el servicio que se les presta.
- Barra universal de búsqueda.
- Como se ha indicado en el apartado de tiques, habrá un dashboard para técnicos que facilite la gestión diaria de estos. Deberá ser personalizable.
- Que la herramienta tenga indicadores de productividad para poder hacer seguimiento de la productividad de los recursos asignados a cada gestión de servicio, tanto en lo referente a la gestión de tiques como para la gestión de proyectos.
- Que disponga de un motor propio de BI para poder realizar informe a medida de manera sencilla, haciendo drag and drop de las métricas utilizadas en los diferentes servicios, y que permita llegar al detalle de un tique haciendo drill down desde el informe inicial.



- Que disponga de informes para ver el ciclo de vida de cada solicitud, es decir, que gráficamente se puedan ver los estados por los que ha pasado la solicitud, y los tiempos que ha estado en cada uno de ellos, para poder hacer un seguimiento sencillo de por qué algunos casos se demoran en exceso.
- Capacidades para integrarse con herramientas de Business Intelligence.
- Que se puedan programar envíos de informes a varias cuentas de correo.

5.2.16 Módulo de automatización de tareas

Requerimientos de la herramienta de automatización de tareas

Esta herramienta no se prevé como un requerimiento del entorno y solo se valorará como característica adicional.

Opcionales de la herramienta de automatización de tareas

- Se desea que el entorno disponga de una herramienta para automatización de tareas mediante integraciones con diversos sistemas, para gestiones básicas como gestiones de usuarios (altas / bajas), tratamiento de credenciales, otras más complejas, etc.

5.3 Servicios a realizar

A continuación, se detallan todos los servicios que el adjudicatario deberá realizar dentro del ámbito de la presente licitación.

5.3.1 Instalación, configuración y puesta en servicio

Será necesario que el adjudicatario realice la instalación, configuración, parametrización y puesta en marcha de la herramienta propuesta, con todos sus módulos, teniendo en cuenta las tareas necesarias para incluir, como mínimo (habrá que hacer una toma de requerimientos más específica), los siguientes aspectos:

- Enlazar el entorno con el AD de Windows, donde se dispone de miles de usuarios.
- El entorno deberá tramitar más de 20.000 tiques anuales.
- Garantizar al menos el trabajo concurrente de 20 técnicos con acceso completo a todas las funcionalidades de todos los módulos.
- Se deberán parametrizar todos los módulos y funcionalidades, según los requerimientos del PPT y las necesidades explícitas del SEM, campos, workflows, etc.
- Habrá que definir, implementar y cargar todos los elementos de la CMDb, tanto físicos como lógicos.
 - Hablamos de miles de activos físicos, que actualmente se encuentran inventariados en diferentes entornos (SCCM, Excel y otros).

- Hablamos también de miles de registros lógicos, como los inventarios telefónicos, certificados, licencias, etc.
- Aquí queda incluida la parametrización y puesta en servicio de la herramienta de autodescubrimiento.
- Se deberá personalizar el entorno con los requerimientos del SEM.
- Se deberá realizar el acompañamiento necesario al SEM, y a sus colaboradores, para la puesta en producción de la herramienta.

Para llevar a cabo estas tareas, se han determinado necesarias un máximo de 110 jornadas de trabajo de 8 horas diarias, plazo en el que el adjudicatario deberá llevar a cabo todas las tareas requeridas. En cualquier caso, el adjudicatario podrá presentar mejoras que se recogerán en la propuesta económica, tanto en cuanto al número de jornadas necesarias como en el precio/hora.

5.3.2 Garantía

Una vez hecha la entrega de la herramienta, la parametrización, la puesta en producción y firmada la correspondiente acta de aceptación, la herramienta entrará en periodo de garantía que será de 6 meses, durante los cuales el adjudicatario deberá dar el servicio correctivo ante cualquier incidencia que se pueda dar sobre la parte de la herramienta y la configuración entregada y aceptada en el acta de aceptación correspondiente.

5.3.3 Mantenimiento mediante bolsa de horas

Teniendo en cuenta que cualquier incidencia sobre el entorno, derivado de un mal funcionamiento de cualquier elemento de la plataforma, así como la subida a producción de las nuevas versiones que saque el fabricante al mercado, quedará cubierto dentro del alcance del pago anual en concepto de la compra de licencias, se prevé una bolsa de 200 horas anuales para la evolución de la plataforma, en base a cualquier necesidad del SEM sobre cualquier módulo o funcionalidad.

Esta bolsa será facturada a medida que sea consumida.

Será necesario que el personal que realice estas tareas sea personal altamente cualificado.

5.3.4 Formación

Se deberán proporcionar las formaciones necesarias, tanto para usuarios finales como para técnicos del departamento TIC (acceso total a todas las funcionalidades), para que unos y otros sean autónomos en la gestión de las diferentes funciones aplicables.

Por parte del personal técnico, habrá una formación extensa, para conocer todas las funcionalidades y poder trabajar de manera autónoma en la modificación de las características de los diferentes módulos, creación de nuevos portales, apps, workflows, pantallas, etc.

La formación técnica debe prever la formación de 5 a 10 personas, y la formación de usuarios que sea una formación para formadores.

Será necesaria una formación amplia y de calidad.

5.3.5 Licenciamiento de la solución

Dado que el SEM quiere incorporar su solución como un activo más de los suyos y no depender de contratos de terceros para seguir disponiendo y explotando la información que se recogerá en la solución citada, la única opción que se contempla será el suministro en modalidad de compra y un mantenimiento anual de la solución en función del importe de la compra.

En cualquier caso, la solución garantizará el trabajo concurrente de 20 técnicos resultores, con acceso a la totalidad de funcionalidades, y respetar los requerimientos expresados a lo largo del pliego, como la gestión ilimitada de activos (físicos y/o lógicos), workflows ilimitados, pantallas ilimitadas, etc.

Será necesario que el licitador presente la propuesta más adecuada y más económica para el SEM, teniendo en cuenta un escenario a 5 años (3 años de contrato y 2 de prórrogas).

5.3.6 Gestión del servicio

Para la correcta gestión de los servicios, cada licitador propondrá el modelo de servicio que considere más adecuado para el servicio objeto de la presente licitación, y propondrá los órganos de gobierno que considere oportunos, teniendo en cuenta los requerimientos solicitados.

Como metodología de trabajo, el adjudicatario podrá realizar en sus dependencias la programación / adaptación de la herramienta que sea necesaria, pero cualquier despliegue en producción deberá hacerse presencialmente, pudiéndose hacer, siempre a criterio del SEM y previa autorización explícita, remotamente.

5.3.7 Plazos de entrega

Una vez firmado el contrato, se celebrarán las reuniones necesarias para hacer la toma de requerimientos que sea necesaria, y para realizar la definición de las infraestructuras virtuales que deberá proveer el SEM.

Será necesario que el adjudicatario haga entrega de toda la solución requerida en la presente licitación en un plazo máximo de 20 semanas, siempre que el SEM ponga a su disposición las infraestructuras virtuales necesarias para su desarrollo.

La formalización de esta entrega se realizará mediante las correspondientes actas de aceptación.

5.3.8 Horario de servicio

Los horarios para hacer las tareas presenciales de este servicio serán de lunes a jueves de 8:00 a 17:00 y el viernes de 8:00 a 14:00.

5.3.9 Recursos humanos dedicados al servicio

Para dar respuesta a los requerimientos indicados en la presente licitación, el adjudicatario pondrá a disposición del SEM el equipo humano cualificado que garantice tanto el correcto desarrollo de los suministros y servicio descritos como el cumplimiento de los ANS requeridos.

5.3.10 Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS):

En la tabla siguiente se indican los acuerdos mínimos de nivel de servicio asociados a la prestación de la garantía del producto entregado:

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS):				
Ámbito de aplicación	Horario envío incidencias (teléfono)	Tiempo máximo de respuesta		Tiempo máximo resolución
		Asistencia telefónica	Asistencia in situ	
	Lunes a viernes de 8:00 h a 18:00 h	INMEDIATA Lunes a viernes de 8:00 h a 18:00 h	BD Como máximo NBD	<3 días laborables

5.4 Condiciones generales

Para todos los servicios de la presente licitación, los licitadores deberán garantizar el cumplimiento de las siguientes condiciones generales:

5.4.1 Metodologías

Los adjudicatarios de los servicios se comprometen a seguir (como mínimo) la metodología de gestión de servicios TIC ITILv3 (Information Technology Infrastructure Library) o superior, en la parte aplicable por los diferentes servicios.

Con el fin de maximizar el concepto de valor para el cliente, también será necesario que el adjudicatario utilice la adaptación de Lean IT, como metodología para la optimización de procesos.

5.4.2 Metodología subida a producción

El SEM tiene estandarizadas diferentes metodologías de trabajo para garantizar la correcta subida a producción de nuevos parches, modificaciones, evolutivos, etc. Será necesario que el adjudicatario trabaje siguiendo estas metodologías, realizando los

documentos pertinentes, que el SEM ha desarrollado para garantizar las correctas subidas a producción. Quedan englobadas dentro estas metodologías la realización de los Request For Change (RFC), los Fase 0, etc.

5.4.3 Definiciones del servicio

5.4.3.1 Asistencia telefónica

Franja horaria durante la cual el adjudicatario recoge información sobre la incidencia remitida y a partir de la cual inicia actuaciones para su diagnóstico. En este periodo contacta con personal de SEM según las condiciones de los ANS.

5.4.3.2 Asistencia in situ

Tiempo máximo a partir de la recepción de la llamada y/o aviso automático, y franja en la que el adjudicatario dispone de recursos técnicos especializados en las dependencias de SEM para diagnosticar y solucionar la incidencia que se ha remitido.

5.4.3.3 Asistencia remota

Tiempo máximo a partir de la recepción de la llamada y franja en la que el adjudicatario, a través de una conexión remota, inicia la comprobación y el diagnóstico de la incidencia que se ha remitido.

5.4.3.4 Tiempo máximo de resolución

Tiempo máximo a partir de la recepción de la llamada, y franja en la que la incidencia ha sido solucionada.

5.4.3.5 Next Business Day (NBD)

Siguiente día laborable.

5.4.3.6 Business Day (BD)

Día laborable (lunes a viernes de 8:00 h a 19:00 h). Este se podrá ajustar a los horarios individuales de cada servicio.

6. Condiciones de ejecución

6.1 Ubicación física de los sistemas objeto del servicio:

Los suministros y servicios objeto del servicio que se describe en este PPT estarán localizados en la sede principal del SEM:

- c/ Pablo Iglesias, n.º 101-115 de L'Hospitalet de Llobregat.

Podría darse el caso de que el SEM trasladara alguno de sus sistemas a alguna de sus otras sedes:

- Sede del SEM en el centro en Barcelona (c/ Lleida, n.º 26, 08004 Barcelona).



- Sede del SEM en Reus (c/ dels Pagesos, n.º 2, 43204 Reus).
- Al Cloud privado del SEM para entornos de contingencia.
- Sede de la Avenida Diagonal.

Adicionalmente, si el SEM abriera una nueva sede, o trasladará alguna de las actuales, el adjudicatario deberá contemplar dar servicio en dicha sede.

6.2 Aportación de medios

La empresa adjudicataria aportará por su cuenta el equipo humano y recursos materiales necesarios para efectuar con calidad y según los ANS requeridos o mejorados todos los servicios objeto del contrato.

6.3 Relación laboral

En ningún caso existirá relación laboral entre los empleados de la empresa adjudicataria y SEM.

6.4 Cláusulas de garantía

El adjudicatario se compromete a formular con los empleados que presten servicio por este contrato cláusulas ajenas al contrato de trabajo o a la prestación de servicios que informen al empleado, al menos, de los siguientes términos:

- Que, al tratar información y/o documentación crítica, guardará confidencialidad sobre el contenido de su trabajo, informes o documentación de la que tuviera conocimiento.
- Que el trabajador es conocedor de que en ningún caso mantiene relación laboral con el SEM.

6.5 Confidencialidad

Teniendo en cuenta que para la prestación de los correspondientes servicios se podría tener acceso a datos personales por cuenta de terceros y de conformidad con lo previsto en el artículo 12 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, que hace referencia al acceso de datos de carácter personal vinculado a la prestación de servicios a cuenta de terceros, el adjudicatario queda obligado a que:

- "La documentación y la información dada por el contratista, o aquella a la que se pueda acceder, tendrá carácter confidencial y no será utilizada para otros fines distintos a la estricta ejecución del contrato. Esta condición es extensible al personal de asistencia que el adjudicatario contrate para la prestación del servicio



objeto de este pliego.

- El adjudicatario, y el personal que intervenga en el objeto de este pliego, se comprometa al cumplimiento de la legalidad vigente en relación con la Ley de Protección de Datos.
- No se podrá transferir información alguna sobre los trabajos, su resultado, ni la información de base facilitada, a personas o entidades no explícitamente designadas en este sentido sin el consentimiento previo, por escrito, del SEM. La vulneración de esta cláusula supondrá la inmediata rescisión del contrato, sin perjuicio de las acciones que el órgano de contratación estime conveniente realizar".

6.6 Requisitos específicos

6.6.1 Recepción de averías y/o peticiones de servicio

El adjudicatario de los diferentes servicios recibirá las notificaciones de averías y/o solicitudes de servicio por parte del personal del SEM (propio y/o subcontratado).

Como se requiere en las especificaciones del presente pliego, el adjudicatario del servicio pondrá a disposición del SEM un número de teléfono de aviso de averías. La comunicación de averías y/o mal funcionamiento también se podrá realizar a través del correo electrónico, u otros canales de acceso.

El licitador debe tener en cuenta que este teléfono no puede estar atendido por un contestador automático. El adjudicatario debe garantizar la disponibilidad de estas formas de contacto.

6.6.2 Recursos humanos y materiales

El adjudicatario pondrá a disposición del SEM, durante todo el periodo de vigencia del contrato, los recursos humanos y materiales necesarios para la mejor prestación de los servicios que se solicitan en el presente PPT.

6.6.3 Acceso a las dependencias del SEM

El adjudicatario deberá facilitar la relación de personal asignado al proyecto. SEM facilitará una tarjeta acreditativa que permitirá el acceso controlado a las dependencias necesarias. El personal de seguridad de SEM autorizará el acceso previa identificación en sus BB. DD. El personal técnico desplazado a las dependencias del SEM está obligado a llevar la acreditación en un lugar visible durante su estancia en el centro.

6.6.4 Organización del servicio

El adjudicatario designará a un Responsable de Servicio, que será el interlocutor con el SEM durante el periodo de vigencia del contrato.

Por parte de SEM, se asignará un Responsable del Expediente, que velará por el cumplimiento del contrato y realizará con el adjudicatario el seguimiento de la correcta prestación del servicio.

6.6.5 Evaluación del servicio

El SEM se reserva el derecho de efectuar todas las consultas que considere necesarias para comprobar la capacidad profesional del personal técnico asignado al servicio.

6.6.6 Horario de realización de las tareas de mantenimiento

Como criterio general, la realización de actividades destinadas al mantenimiento preventivo y evolutivo se efectuará en las franjas horarias que supongan un menor impacto en la operativa que desarrolle el SEM. Esto puede suponer la realización de actividades en horario nocturno, festivos y/o fines de semana. Previo a la actuación, el adjudicatario pondrá en conocimiento del SEM el impacto y riesgo que puede suponer cada intervención que se desea llevar a cabo. El SEM fijará la franja horaria y fecha que estima más oportuna para llevar a cabo la misma.

En el caso del mantenimiento correctivo, o para aquellas tareas que se hayan definido explícitamente, estas se registrarán por los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) descritos en los apartados correspondientes.

7. Control y seguimiento del contrato

En cualquier momento y sin previo aviso, el interlocutor del SEM podrá obtener del responsable designado por la empresa adjudicataria toda la información que considere necesaria para el seguimiento del trabajo.

8. Protección medioambiental, seguridad y prevención de riesgos laborales

El adjudicatario deberá responder a la normativa vigente en materia medioambiental, de seguridad y de prevención de riesgos laborales.

Actuando bajo su responsabilidad en el cumplimiento de las mismas, deberá disponer al menos de las siguientes medidas:

- Utilizar papel 100 % reciclado en los documentos que entregue al órgano de contratación.
- Disponer en sus instalaciones del plan de seguridad y/o emergencia.
- Disponer de un plan de prevención de riesgos laborales o tenerlo contratado.
- Con independencia del resto, los trabajadores que intervengan en la tarea objeto de esta licitación deberán conocer las medidas de prevención de riesgos laborales de su empresa.



- Cuando el personal del adjudicatario esté ubicado en instalaciones del SEM, deberán respetar la normativa de seguridad y control de accesos, la medioambiental, el resto de normativa interna del SEM, así como la normativa aplicable en materia de coordinación de actividades empresariales.

9. Imagen corporativa

Las tareas realizadas deberán contar, a indicación de SEM, con el logotipo del SEM y del Departamento de Salud de la Generalitat de Catalunya.

DIRECTOR ÀREA SISTEMAS INFORMACIÓN Y TIC	JEFE UNIDAD TECNOLOGÍA	
 <p>Firmado digitalmente por Raimon Dalmau Parés - DNI 37292189N (SIG) Fecha: 2021.05.20 15:51:56 +02'00'</p> <p>Raimon Dalmau</p>	<p>Jordi López Martínez - DNI 46687481B (SIG)</p> <p>Jordi López</p>	<p>Firmado digitalmente por Jordi López Martínez - DNI 46687481B (SIG) Fecha: 2021.05.20 14:47:09 +02'00'</p>