



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE REGEIX EL
CONTRACTE DE SERVEI D'ENREGISTRAMENT D'ACTES JUDICIALS EN L'ÀMBIT
DE L'ADMINISTRACIÓ JUDICIAL.**

Expedient núm.: CTTI-2022-2

PLEC DE PRESCRIPCIONS TEQUQUES	1
1 OBJECTE	4
1.1 Objecte del contracte	4
1.2 Antecedents	5
1.3 Descripció de la situació actual	6
1.4 Motius del canvi	10
2 DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A PRESTAR PER L'ADJUDICATARI	11
2.1 Desplegament, instal·lació i posada en marxa de la solució	13
2.1.1 Requeriments equipament i programari	16
Prescripcions generals	16
Plataforma i servidors	17
Aplicació i funcionalitats	17
Equipament	22
2.2 Gestió del canvi, formació i suport a la posada en marxa	33
2.3 Assistència tècnica i suport	33
2.3.1 Servei de suport telefònic especialitzat – Hot Transfers	34
2.3.2 Servei de suport de segon nivell	34
2.3.3 Servei de suport “in-situ”	35
2.3.4 Horari de prestació del servei	37
2.3.5 Volums d'activitat	38
2.4 Manteniment	38
3 CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI	40
3.1 Gestió del servei	40
3.2 Metodologia, estàndards i lliurables	41
3.3 Seguretat	41
3.4 Auditories	42
3.5 Equip tècnic	43
3.6 Eines	43
3.6.1 Repositori de documentació del CTTI	44
3.6.2 Eines de governança de demanda i projectes	44
3.6.3 Eines de gestió del servei	45
3.6.4 Eines de suport al procés de facturació	46
3.7 Reporting – Generació d'informes	46
3.8 Calendari i horaris	47
3.9 Localització física i recursos necessaris	47
3.10 Control i seguiment de les garanties dels equipaments	47
4 FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	48
5 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)	48
5.1 Característiques dels Indicadors	49
5.2 Càlcul dels Indicadors	50
5.3 Relació ANS	52
5.3.1 ANS dels Serveis	52
5.4 Fonts d'informació per a l'obtenció dels nivells de servei	53
5.5 Modificació dels indicadors i nivells de servei	54
5.6 Aplicació dels Acords de Nivell de Servei	54
5.7 Detall Acords de Nivell de Servei	54

5.7.1	ANS	57
6.	MODEL DE RELACIÓ	62
6.1	Model de governança	62
6.1.1	Comitè Executiu	62
6.1.2	Comitè Operatiu	63
6.1.3	Estructura de responsabilitats	64

1 OBJECTE

1.1 Objecte del contracte

L'objecte de la present licitació és la contractació del servei d'enregistrament d'actes judicials mitjançant gravacions en sales de vistes, sales multiús, sales d'autòpsies i sales d'exploració de menors de tot Catalunya en l'àmbit de l'Administració de Justícia. Les Actes d'aquesta activitat judicial són les gravacions de vídeo/àudio signades pels Lletrats de l'Administració de Justícia.

El servei ha de permetre bàsicament les següents funcionalitats, detallades a l'apartat 2. *Descripció dels serveis a prestar per l'adjudicatari*:

- La realització de les gravacions en sales de vistes, sales multiús, sales d'autòpsies i sales d'exploració de menors de tot Catalunya en l'àmbit de l'Administració de justícia
- Doble vessant funcional de l'Auditori de la Ciutat de la Justícia, per a que pugui funcionar com a Sala de vistes i com a Auditori
- L'emissió de senyal institucional per als mitjans de comunicació ubicats en les sales de premsa o de forma remota (senyal institucional telemàtica)
- La difusió de senyal des de les sales d'autòpsies fins a les sales de formació de l'IMLCFC
- La Interoperabilitat amb un sistema extern de textualització de les gravacions extern, entenent textualització com el procés de conversió a text de l'àudio gravat. El resultat de la conversió persegueix el facilitar la localització d'una paraula, un moment del judici, etc, sense entrar a valorar el valor jurídic que aquest pugui tenir.
- La realització de qualsevol videoconferència amb tercers amb la possibilitat d'incorporar-les a les gravacions.

El servei es prestarà atenent a la següent volumetria:

INSTAL·LACIONS	NÚM. TOTAL
Sales de vistes, multiús, exploració menors	656
Sales d'autòpsies	9
Panells informatius	118
Senyal institucional	7
Sales de formació/supervisió de l'IMLCFC	4
Auditori de la Ciutat de la Justícia	1

Per a poder prestar aquest servei d'enregistrament d'actes judicials, que dona resposta a les necessitats de l'Administració de Justícia, l'adjudicatari haurà d'aportar una solució que inclogui:

- Desplegament, instal·lació i posada en marxa de la solució
- Gestió del canvi, formació i suport a la posada en marxa
- Assistència tècnica i suport
- Manteniment

També incorpora la prestació sota demanda de serveis complementaris.

1.2 Antecedents

La **Llei 1/2000, de 7 de gener, d'enjudiciament civil**, va introduir per primer cop a l'àmbit de l'Administració de justícia l'obligatorietat d'utilitzar els mitjans tècnics de gravació durant les vistes.

L'article 147 de **Llei d'Enjudiciament Civil** (en endavant LEC), preveu que les actuacions orals en vistes, audiències i compareixences celebrades davant el tribunal, s'han de registrar en suport apte per a la gravació i reproducció del so i la imatge. El Lletrat de l'Administració de Justícia ha de garantir l'autenticitat i integritat del que s'hagi gravat o reproduït mitjançant la utilització de la signatura electrònica reconeguda o un altre sistema que de conformitat amb la llei ofereixi aquestes garanties i ha de custodiar el document electrònic que serveixi de suport a la gravació. Les parts poden demanar, a costa seva, una còpia de les gravacions originals.

L'article 187 de la LEC estableix també que el desenvolupament de la vista s'ha de registrar en suport apte per a la gravació i reproducció del so i de la imatge o, si no és possible, només del so, de conformitat amb el que disposa l'article 147 d'aquesta llei. Les parts poden, en tot cas, sol·licitar, a costa seva una còpia dels suports en que hagi quedat gravada la vista. L'apartat segon d'aquest mateix precepte afegeix que si els mitjans de registre a que es refereix l'apartat anterior no es poden utilitzar per qualsevol causa, la vista s'ha de documentar mitjançant un acta efectuada pel Lletrat de l'Administració de Justícia.

Ambdós articles de la LEC prescriuen l'obligatorietat de registrar les vistes en suport apte per a la reproducció del so i de la imatge. És per tant una obligació i no una possibilitat. Tant és així, que la pròpia llei estableix que els Lletrats de l'Administració de Justícia han d'expressar en l'acta que realitzin el motiu o causa per la qual no es possible portar a terme la gravació i han de justificar-ho d'acord amb la llei. Aquesta causa només es podria emparar en la impossibilitat de fer ús d'aquests mitjans, bé per la carència dels mateixos o per incidència dels equips.

Quan per qualsevol causa no es puguin utilitzar aquests mitjans tècnics de registre, l'acta s'ha d'estendre per procediments informàtics, i només pot ser manuscrita en els casos en què la sala en què s'estigui celebrant l'actuació manqui de mitjans informàtics.

Seguint amb la implementació de les noves tecnologies a l'àmbit de l'Administració de justícia i amb el reforçament de les garanties del justiciable, **la Llei 13/2009, de 3 de novembre, de reforma de la legislació processal per la implantació de la nova oficina judicial**, va modificar la Llei de procediment laboral, la Llei de jurisdicció contenciosa administrativa i la Llei d'enjudiciament criminal, per tal de generalitzar la gravació de les vistes en la resta d'ordres jurisdiccionals.

Així, **l'article 743 de la Llei d'enjudiciament criminal**, en la redacció que li dona la Llei 13/2009 esmentada, estableix que el desenvolupament de les sessions del judici oral s'enregistraran en suport apte per a la gravació i reproducció del so i de la imatge, en els mateixos termes que ho fa la LEC. La Llei de procediment laboral (article 89) i la llei reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa (art. 63), contenen idèntiques regulacions.

Totes aquestes lleis suposen una nova concepció de l'exercici de la fe pública judicial que té atribuïda el Lletrat de l'Administració de Justícia i possibilita que, en aquells supòsits que s'utilitzin mitjans tècnics de gravació o reproducció, les vistes es puguin desenvolupar sense la intervenció del Lletrat de l'Administració de Justícia (art. 453.1 LOPJ), la qual cosa permet que aquest personal es pugui dedicar a la gran quantitat de funcions que les noves lleis processals li encomanen.

La **Instrucció 3/2010 de la Secretaria General de l'Administració de Justícia relativa a aspectes del nou règim de competències dels Lletrats de l'Administració de Justícia establert per la Llei 13/2009**, estableix els criteris per a obtenir la màxima eficàcia en el desenvolupament de les seves funcions, i entre d'altres (instrucció segona) els criteris a seguir per a les actuacions realitzades mitjançant sistemes de gravació i reproducció de la imatge i el so. S'estableix que els Lletrats de l'Administració de Justícia utilitzaran obligatòriament i vetllaran per la utilització de tots els mitjans tècnics que les administracions competents proveeixin per a la gravació de les imatges i el so.

Finalment, **la Llei 18/2011, de 5 de juliol, reguladora de l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació a l'Administració de Justícia**, fa una aposada decidida per la utilització de les noves tecnologies en aquest àmbit, preveient l'ús obligatori de les noves tecnologies en l'activitat dels òrgans i oficines judicials i de les fiscalies per part de tots els seus integrants, això és per part dels jutges, magistrats, fiscals, Lletrats de l'Administració de Justícia i personal al servei de l'Administració de justícia (art. 8).

1.3 Descripció de la situació actual

Actualment el sistema de gravació i reproducció de sessions judicials està implementat als edificis judicials de tot Catalunya (veure *Annex A – Inventari Equipament de gravació*).

El sistema de gravació de vistes i compareixences està implementat en 656 sales, de les quals 649 són sales de vistes i multius i 6 són sales d'exploració de menors. També està implementat, per a la gravació d'autòpsies, en les 9 sales d'autòpsies de l'Institut de Medicina Legal i Ciències Forenses de Catalunya (IMLCFC).

Les **sales de vistes** permeten la gravació dels actes orals que formen part del procediment judicial. Les sales de vistes disposen de Videoconferència integrada en el sistema de gravació judicial, permetent gravar el senyal de la mateixa. Per permetre la mobilitat de la persona que opera el sistema de gravació, normalment l'Auxili judicial, cada sala de vistes disposa **d'una tableta** des d'on pot accedir al sistema i realitzar les principals funcionalitats.

Les **sales multiusos** tenen la mateixa funcionalitat que les sales de vistes amb la diferència que, degut a la seva mida més reduïda i ubicació dins dels edificis judicials, es fan servir en actes orals sense públic. Aquest fet fa que variï la disposició física dels elements. No disposen de videoconferència integrada.

Les **sales d'exploració de menors** s'utilitzen per enregistrar les exploracions judicials a menors i víctimes, amb el suport de psicòlegs i personal especialitzat. Són sales acondicionades per oferir un entorn agradable. Els elements són els mateixos però ubicats de forma diferent dins dels espais destinats a tal efecte.

Les **sales d'autòpsies** permeten gravar les autòpsies celebrades a l'Institut de Medicina Legal i Ciències Forenses de Catalunya (IMLCFC). Les autòpsies es poden gravar i s'incorporen al sistema, però tenint en compte que les dades són diferents i pròpies de l'entorn forense. Així mateix l'equipament de les sales té la particularitat de l'ambient on s'instal·la, i per tant ha de ser compatible amb les mesures higièniques i d'ergonomia apropiada al treball de l'usuari.

En les **sales de formació de l'IMLCFC** (3 sales de formació i Sala MIR), a la Ciutat de la Justícia de Barcelona, es poden visualitzar les autòpsies que s'estan duent a terme en les sales d'autòpsies.

Sistema d'àudio bidireccional entre la sala d'autòpsia i la sala MIR per a la formació de residents.

Les autòpsies poden ser visualitzades en línia per altre personal per diferents raons com per exemple les formatives o les de supervisió. En aquest cas es considera convenient per motius d'higiene, d'espai o d'impacte a l'usuari, que el seguiment es realitzi en sales externes a la pròpia sala d'autòpsies.

És necessari en aquests casos que es pugui transmetre la imatge i el so a diferents sales de formació. En el cas de la sala MIR, la comunicació és bidireccional, de forma que el metge forense pot escoltar els comentaris del personal que està en aquesta sala.

Els sistemes d'àudio i vídeo de les sales de formació han de disposar de l'ergonomia apropiada per als usuaris que assisteixen a les autòpsies.

En l'IMLCFC existeix un sistema de difusió de la imatge que permet, mitjançant una matriu, emetre la imatge de qualsevol de les sales d'autòpsia a la sala MIR, a les sales de formació o al despatx de direcció de l'IMLCFC.

Aquesta visualització es realitza a través de la xarxa de comunicació de dades i mitjançant la web habilitada a tals efectes.

L'operativa habitual permet que qualsevol dels usuaris habilitats per visualitzar, accedeix a la web on apareix una composició de les 9 càmeres de les sales d'autòpsies.

L'usuari fent clic a una de les imatges accedeix a la visualització de la sala desitjada.

El sistema de gravació judicial dona **garantia de l'autenticitat de les gravacions** dels judicis, permetent així l'absència del Lletrat de l'Administració de justícia en sala i convertint la gravació en l'acta de la vista. El Lletrat de l'Administració de justícia signa electrònicament la gravació, quedant accessible als professionals (advocats, procuradors, graduats socials,...) autoritzats, a través de l'Extranet del professional d'e-justícia.cat.

Les gravacions s'emmagatzemen i cataloguen en un servidor central. A banda de constituir un repositori centralitzat de les gravacions de tot Catalunya, ofereix un mòdul estadístic de consultes i s'utilitza per a distribuir actualitzacions del sistema de gravació de forma distribuïda.

El personal intern del jutjat, en funció del seu perfil d'usuari, pot visualitzar, accedir i descarregar les gravacions en les que ha participat a través de l'aplicació web.

El sistema de gravació permet fer reserves de sales que es mostren en **els Panells informatius** que hi ha als diferents edificis judicials, per tal que els ciutadans, professionals del dret, etc. tinguin a l'abast la informació referent a la celebració de les vistes: procediment judicial, sala on es celebra el judici, hora prevista, estat, etc.

Determinades sales de vistes (12) tenen la possibilitat d'emetre **senyal institucional** per als mitjans de comunicació. El senyal d'àudio i vídeo viatja des d'aquestes sales de vistes cap a la sala de premsa, on els mitjans de comunicació tenen la possibilitat de capturar el senyal per a la seva emissió.

Les sales de vistes amb senyal institucional incorporen un conjunt d'elements que permeten enviar el senyal a la sala de premsa ubicada en el mateix edifici, així com visualitzar i controlar el senyal que s'envia. El jutge disposa d'un botó de tall per evitar que s'emetin imatges no desitjades.

L'equipament multimèdia de captació d'imatge i so ha de proveir de qualitat de senyal suficient per a abastir als sistemes audiovisuals de la premsa. Actualment tecnologia amb senyal digital.

La sala de premsa (4) permet als mitjans de comunicació disposar d'un espai de treball on poden visualitzar a través d'un monitor el que succeeix a la sala de vistes i connectar els seus equips audiovisuals a les connexions destinades a proveir imatge i so.

A més, a la Ciutat de la Justícia existeix una sala tècnica annexa a la sala de premsa que permet realitzar les imatges que es lliuren a la sala de premsa.

Des de les Sales de premsa del Palau de Justícia de Barcelona i de la Ciutat de la Justícia de Barcelona, es disposa d'un sistema de senyal institucional telemàtica consistent en enviar el senyal a una sessió Webex Event, on s'hi connecten els diferents mitjans de comunicació per rebre el senyal sense necessitat d'estar presencialment a les sales de premsa.

En les sales de vistes de la Ciutat de la Justícia, es disposa també de senyal d'àudio institucional, des d'on les ràdios poden connectar els seus dispositius per emetre el senyal d'àudio.

El sistema de gravació està integrat amb els **sistemes de gestió processal** de l'Administració de Justícia de Catalunya: Temis2 i e-justícia.cat. Aquest darrer està implantat a 397 dels 660 òrgans judicials que hi ha a Catalunya. La integració es realitza en:

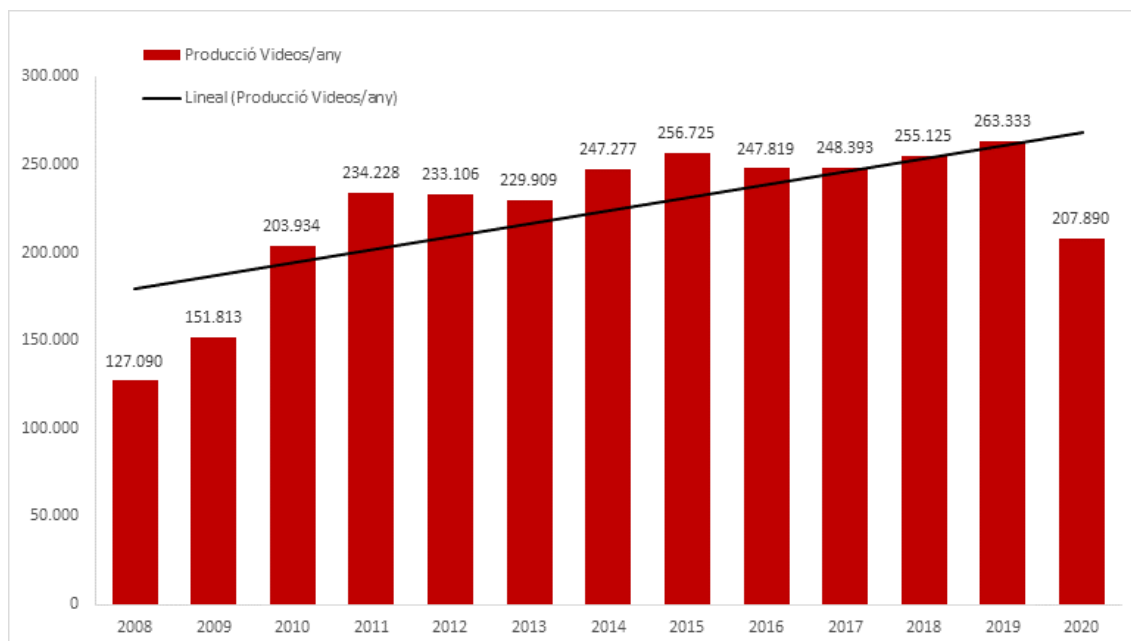
- Reserva on-line de la Sala des d'e-justícia.cat.
- La sincronització bidireccional amb l'agenda d'assenyalaments entre e-justícia.cat i el sistema de gravació.
- La recuperació dels intervinents dels sistemes de gestió processal (Temis2 i e-justícia.cat) des del sistema de gravació.
- La visualització de la vista des del sistema e-justícia.cat.
- Sincronització dels usuaris del sistema de gravació des del mòdul de Gestió d'usuaris (GUS) d'e-justícia.cat, que a l'hora està integrat amb el directori corporatiu LDAP.

El sistema de gravació està integrat també amb:

- La Plataforma de signatura electrònica de CATCert (Agència Catalana de Certificació) del Consorci AOC, mitjançant la plataforma Viafirma.

El sistema de gravació també té processos d'extracció d'informació (fitxers plans) que nodreixen el BI del Departament de Justícia (dadJUS), amb una periodicitat mensual.

Actualment el còmput total de gravacions de vistes que es fan en el territori ha tingut un creixement significatiu. L'evolució històrica ha estat la següent:



Al 2020 s'aprecia una disminució de les gravacions a conseqüència de la pandèmia de la COVID-19.

1.4 Motius del canvi

Històricament el Govern de la Generalitat s'ha esforçat en garantir per a l'Administració de Justícia els mitjans de suport adequats per a l'exercici de llurs funcions al territori, amb la renovació sistemàtica dels equips d'enregistrament de vistes. Des del primer moment, la dotació d'aquests equips es va implantar a totes les jurisdiccions, i no exclusivament a la jurisdicció civil.

En aquest sentit, l'Acord de Govern de 21 de març de 2006 va autoritzar el Departament de Justícia a realitzar despeses d'abast pluriennal (2006-2011), amb l'objectiu de dur a terme el servei de gestió digital, orientat a la gravació de sessions judicials i de l'emmagatzematge audiovisual i realització de còpies. Es van implementar, entre altres equipaments, 470 equips de gravació en les sales de vistes de Catalunya.

Posteriorment, en data 2 de maig de 2007, el Govern va autoritzar el Departament de Justícia a realitzar despeses, amb un abast pluriennal, per realitzar l'expedient de contractació administrativa del subministrament de la infraestructura de tecnologia de la informació i comunicació per la Ciutat de la Justícia de Barcelona i l'Hospitalet, i per als nous equipaments judicials i centres penitenciaris i de justícia juvenil, que incloïa els equipaments d'un sistema de gravació en les Sales de Vistes

a la Ciutat de la Justícia de Barcelona i l'Hospitalet i altres òrgans judicials. Es van implementar, entre d'altres equipaments, 150 equips de gravació en les sales multiús i 137 en les sales de vistes de la Ciutat de la Justícia.

A més a més, la Llei 13/2009 del 3 de novembre, de reforma de les lleis processals per a la implantació de la nova oficina judicial, impacta en el sistema de gravació de vistes, doncs els principals canvis que promulga la llei no eren suportats pel sistema de gravació implantat en aquell moment:

- La celebració de la vista no requereix la presència a la sala del Lletrat de l'Administració de justícia, excepte que les parts ho hagin sol·licitat o que el propi Lletrat de l'Administració de justícia ho consideri necessari
- Quan s'utilitzin mitjans tècnics de gravació o reproducció, el Lletrat de l'Administració de justícia ha de garantir l'autenticitat i integritat del que s'ha gravat o reproduït mitjançant la signatura electrònica reconeguda
- El Lletrat de l'Administració de justícia ha de custodiar el document electrònic
- L'acta del judici és el document electrònic que contingui la gravació i incorpori la signatura electrònica reconeguda del Lletrat de l'Administració de justícia
- Reconeixement de la signatura electrònica per a l'exercici de la funció de Fe Pública Judicial.

En compliment d'aquesta llei, el Departament de Justícia va endegar la renovació del sistema de gravació. Aquest nou sistema es va implantar durant els anys 2013-2014 i és el que està funcionant actualment. Es van implementar 655 Sales de vistes, multiús i explotació de menors, entre d'altres equipaments.

Per al correcte funcionament de l'activitat judicial és necessari que el servei d'enregistrament es dugui a terme amb un equipament que garanteixi la màxima qualitat i fiabilitat de les gravacions, atès el seu valor probatori. Actualment, les instal·lacions disposen d'un servei de manteniment, no obstant, aquest no és suficient per garantir que les instal·lacions tinguin les especificacions tècniques requerides, atès el cicle de vida dels equips i l'evolució tecnològica del sector.

Per aquest motiu, és necessària la contractació d'un servei d'enregistrament que incorpori en la seva solució equipament actualitzat que compleixi amb el requeriments tècnics indicats a l'apartat 2. *Descripció dels serveis a prestar per l'adjudicatari* així com el manteniment i el suport tècnic i formació necessaris.

2 DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A PRESTAR PER L'ADJUDICATARI

Es preveuen dos tipologies de serveis: serveis recurrents i serveis sota demanda.

A. SERVEIS RECURRENTS

El servei d'enregistrament d'actes judicials mitjançant gravacions en sales de vistes, sales multiús, sales d'autòpsies i sales d'exploració de menors de tot Catalunya en l'àmbit de l'Administració de Justícia ha de permetre bàsicament les següents funcionalitats:

- La realització de les gravacions en sales de vistes, sales multiús, sales d'autòpsies i sales d'exploració de menors de tot Catalunya en l'àmbit de l'Administració de justícia
- Doble vessant funcional de l'Auditori de la Ciutat de la Justícia, per a que pugui funcionar com a Sala de vistes i com a Auditori
- L'emissió de senyal institucional per als mitjans de comunicació ubicats en les sales de premsa o de forma remota (senyal institucional telemàtica)
- La difusió de senyal des de les sales d'autòpsies fins a les sales de formació de l'IMLCFC
- La Interoperabilitat amb un sistema extern de textualització de les gravacions extern, entenent textualització com el procés de conversió a text de l'àudio gravat. El resultat de la conversió persegueix el facilitar la localització d'una paraula, un moment del judici, etc, sense entrar a valorar el valor jurídic que aquest pugui tenir.
- La realització de qualsevol videocomunicació amb tercers amb la possibilitat d'incorporar-les a les gravacions.

Per a poder prestar aquest servei d'enregistrament d'actes judicials, que dona resposta a les necessitats de l'Administració de Justícia, l'adjudicatari haurà d'aportar una solució que inclogui:

- Desplegament, instal·lació i posada en marxa de la solució
- Gestió del canvi, formació i suport a la posada en marxa
- Assistència tècnica i suport
- Manteniment

B. SERVEIS SOTA DEMANDA

- Serveis específics sota demanda:
 - Trasllat d'una sala dins de la mateixa seu (amb instal·lació inclosa).
 - Trasllat d'una sala entres seus diferents (amb instal·lació inclosa).
 - Instal·lació d'una nova sala de vistes (sense equipament).
 - Instal·lació d'una nova sala multiús (sense equipament).

- Desmuntar una sala (deixant instal·lació de cablejat o no).
- Muntar una sala prèviament desmuntada havent deixat la preinstal·lació del cablejat.
- Conversió d'una sala de vistes en una sala multius.
- Conversió d'una sala multius en una sala de vistes.
- Nova sala de vistes (equipament i instal·lació).
- Nova sala multiús (equipament i instal·lació).
- Microfons amb instal·lació.
- Formació / Suport sessió (a qualsevol lloc de Catalunya).
- Evolutius.
- Suport a judicis rellevants / Suport senyal institucional telemàtica/ Realització del senyal institucional en judicis mediàtics a la Ciutat de la Justícia i en senyal institucional mòbil / Suport a esdeveniments amb difusió telemàtica amb diferents eines.
- Canvi d'esponges dels micros.
- Panell informatiu.
- Dispositiu mòbil o Tablet.
- Trasllat d'un panell informatiu dins de la mateixa seu.
- Senyal institucional – Trasllat.
- Senyal institucional- Reparació de material per pujades de tensió.
- Senyal institucional – Re adequació cablejat.
- Senyal institucional – Sistemes de discussió amb instal·lació (sense micròfons).
- Senyal institucional – Micròfons sistema de discussió amb instal·lació

En el cas de prestacions sota demanda vinculades a equipament, el cost d'aquesta prestació inclourà els serveis fins a la finalització del contracte.

2.1 Desplegament, instal·lació i posada en marxa de la solució

Es diferencien dues **fases**:

- Primera fase: durant el primer mes del contracte, l'empresa que resulti adjudicatària haurà de fer les adaptacions necessàries de la seva solució per garantir la integració amb els mòduls i plataformes especificats en aquest plec per garantir el seu correcte funcionament. Caldrà prioritzar les integracions, començant per les que siguin del tot indispensables pel funcionament del sistema. La resta es podran posposar per un període màxim de 6 mesos:
 - Integració amb GICAR.
 - Integració amb CATCert.

- Integració amb el sistema extern de textualització (en aquest cas, els 6 mesos es comptabilitzaran a partir del moment en que el Departament faciliti la solució de textualització externa.
- Segona fase: durant el segon mes del contracte, l'empresa que resulti adjudicatària realitzarà un pilot de la solució a les dependències que indiqui l'Administració, que tindrà per objecte verificar la bondat de la nova solució. Un cop avaluat el pilot, es durà a terme el desplegament de la solució a la resta d'ubicacions indicades per personal tècnic del Departament de Justícia.

Caldrà la presentació del certificat d'instal·lació emès per l'adjudicatari amb el vistiplau de l'Administració.

L'empresa que resulti adjudicatària haurà de tenir la solució instal·lada i operativa en un termini màxim de sis (6) mesos des de l'inici del contracte.

La implantació de la solució es durà terme d'acord amb el calendari següent:

	SV	PI	SA	SI	SF	Auditori
1r mes						
2n mes	16	3				
3r mes	90	28		1		
4t mes	90	29		2	4	
5è mes	230	29		2		
6è mes	230	29	9	2		1
7è mes						
8è mes						
9è mes						
10è mes						
11è mes						
12è mes						
Total	656	118	9	7	4	1

Cal que el desplegament es pugui abordar tant per edifici sencer com per òrgan judicial concret.

La instal·lació de la solució, incloent el transport de tot el material necessari, s'ha de fer a les dependències administratives i llocs de treball que indiqui l'Administració, d'acord amb les Seus que apareixen a l'apartat *Annex A – Inventari equips gravació*, i comprèn tot el territori de Catalunya. A tal efecte es lliurarà a l'adjudicatari la llista amb els llocs de destinació i nom de les persones responsables de la recepció.

Pel que fa a la data, caldrà coordinar el dia de recepció amb el responsable designat pel Departament de Justícia.

En tots els equips que s'instal·lin, el contractista es compromet a subministrar i enganxar els **elements d'identificació** visual i de control d'equips que el Departament cregui oportuns, d'acord amb el format indicat per l'Administració.

L'adjudicatari serà responsable de l'etiquetatge del maquinari. L'etiqueta confeccionada portarà un mínim de cinc xifres, amb possibilitat d'un format alfanumèric. La numeració que s'atorgui serà correlativa, i proporcionarà una identificació unívoca de l'equip a efectes d'inventari i resolució d'incidències.

L'horari normal per dur a terme la instal·lació de la solució estarà basat en les necessitats pròpies de l'Administració de Justícia pel que fa a la realització de vistes i compareixences públiques.

L'adjudicatari vetllarà per la minimització de l'impacte que l'execució del desplegament pugui ocasionar en l'activitat del personal de l'Administració de justícia.

L'adjudicatari vetllarà per mantenir, durant la realització de l'activitat, lliure d'obstacles les vies d'evacuació i dependències de serveis (quadres de llum, portes d'accés i de sortida, passadissos, etc. ...), respectant en tot moment la normativa en matèria de seguretat i salut laboral.

L'adjudicatari s'encarregarà de realitzar les següents tasques:

- Instal·lació del maquinari dels equips integrants de la solució que en proposi, incloent el cablejat necessari, la mecanització de mobiliari i de qualsevol tasca complementària que s'identifiqui.
- En cas que sigui necessària una maqueta, l'adjudicatari haurà de col·laborar amb els serveis corporatius de lloc de treball en l'elaboració o adaptació de la maqueta específica pel maquinari informàtic gestionat per l'adjudicatari. La maqueta ha d'incloure el programari base (maqueta del Departament de Justícia) i tots el programari que integri la solució proposada per l'adjudicatari, sempre garantint la no degradació de la gravació.
- Col·laboració amb els serveis corporatius de lloc de treball en la homologació dins la plataforma del departament del programari i components integrants de la solució proposada de gravació i reproducció de vistes.
- Formatat del disc dur de l'equip antic (a la mateixa ubicació d'origen) deixant-ho preparat per a la seva posterior retirada. L'empresa lliurarà al Departament de Justícia un certificat de formatat dels equips.
- Retirada de l'equipament instal·lat actualment. L'adjudicatari procedirà a la recollida i retirada gradual del maquinari que es troba a les dependències del Departament de Justícia i al seu emmagatzematge durant un màxim de 9 mesos fins que el Departament de Justícia decideixi el seu destí. En el cas que el destí sigui el desballestament, l'empresa adjudicatària procedirà a la seva destrucció mitjançant una empresa homologada per la Generalitat. En el cas que el maquinari sigui reutilitzable el Departament podrà demanar sense cost afegit la seva recol·locació al mateix edifici, o el trasllat al magatzem del Departament que indiqui.

- Realitzar les tasques de migració de tota l' informació existent en el sistema actual al nou sistema al que ha de ser plenament operativa, realitzant les còpies de seguretat necessàries.
- En cas que apliqui, realitzar les tasques de migració dels vídeos i documents i metadades a la plataforma d'Emmagatzematge de Documents del Departament de Justícia (HCP) i en el cas que ja estiguessin migrats, establir el vincle entre el nou sistema i els vídeos i documents.

2.1.1 Requeriments equipament i programari

2.1.1.1 Prescripcions generals

- El licitador garantirà les característiques dels models oferts, i la seva compatibilitat amb els recursos TIC del Departament de Justícia.
- El maquinari i el programari del sistema d'enregistrament d'actes judicials han de ser de fàcil ús, de forma que la seva utilització es pugui integrar en les tasques diàries sense requerir coneixements especials previs.
- És imprescindible que els equips i el programari que incorpori pugui garantir una bona qualitat de so i d'imatge, amb la implantació d'un sistema segur que doni confiança als usuaris.

Els paràmetres mínims de qualitat requerits en el vídeo de les gravacions són els següents:

- Format europeu Europeu PAL velocitat de fotogrames 25 fps.
- Resolució SD 4CIF (704x576).
- Còdec de compressió de vídeo H264.
- Bit rate màxim després compressió en SD-1500 Kbps.

Els paràmetres mínims de qualitat requerit en l'àudio de les gravacions són els següents:

- Taxa de mostreig 44,1 kHz.
- Profunditat de bits 16 bits.
- Còdec compressió mp3.
- Taxa de bits després compressió màxima 256 Kbps.

Els paràmetres mínims de qualitat requerit en el senyal institucional són els següents:

- Sortides d'àudio balancejat nivell de línia.

- Sortides de vídeo 3G-SDI mínim 720p en connector BNC.

- Els equips han d'estar connectats a la mateixa presa de terra o incorporar els elements necessaris per a que una connexió a preses de terra diferents no afectin a la qualitat d'imatge i de so.
- Tots els components de maquinari i equips multimèdia aniran correctament etiquetats i inventariats per l'adjudicatari d'acord amb les instruccions donades per l'Administració.
- En tots els casos en què es faci referència a una marca o un model determinat cal entendre que els licitadors poden oferir models i/o productes equivalents.
- L'atenció a l'usuari es realitzarà en català independentment del canal de comunicació (telèfon, e-mail, etc...) utilitzat, així com tota la documentació que sigui requerida per l'Administració.

2.1.1.2 Plataforma i servidors

L'adjudicatari haurà de proveir els servidors que siguin necessaris per al funcionament del sistema d'enregistrament d'actes judicials. Aquests servidors estaran ubicats en el CPDs corporatius de la Generalitat, en la modalitat de Housing.

L'adjudicatari serà el responsable de l'administració, gestió i manteniment dels servidors.

Les dades multimèdia: vídeos, documents, metadades associades, resultat de la textualització, ... seran emmagatzemades en la solució existent GDO+/HCP, per tant, estaran emmagatzemades fora del Housing descrit en el paràgraf anterior.

2.1.1.3 Aplicació i funcionalitats

L'aplicació per operar amb el sistema d'enregistrament d'actes judicials ha de ser:

- Senzilla i intuïtiva
- Multi idioma, incloent almenys castellà i català.
- Sistema Multi usuari.
- Disposar de control d'accés a funcionalitats per permisos i perfils. Suport i gestió dels diferents perfils d'usuaris, que han de poder accedir a diferents subconjunts d'informació.

A més hi ha d'haver un portal web, accessible des del portal de l'Extranet del professional d'e-justícia.cat, per a que els professionals del dret puguin descarregar-se les gravacions i documents dels judicis en els que siguin part. L'accés serà via certificat per aquells col·lectius en els que e-justícia.cat disposa de llistes tancades (advocats, procuradors, graduats socials...) o bé mitjançant algun tipus de localitzador que permeti accedir a una gravació en concret.

Les funcionalitats mínimes que ha de contemplar el sistema de gravació i reproducció de vistes són les següents:

Integracions amb altres sistemes

El sistema d'enregistrament d'actes judicials ha de contemplar la integració amb els sistemes i plataformes següents:

- GICAR (Gestió d'Identitats i Control d'Accés als Recursos), per al control d'accés al programari d'enregistrament d'actes judicials. Els usuaris del sistema han de ser usuaris nominals. Donat que aquesta és una funcionalitat nova s'estableix un període màxim de 6 mesos per la seva implantació. La guia d'integració amb GICAR està publicada a la següent adreça:
<http://ctti.gencat.cat/ca/ctti/solucions-corporatives/gestio-didentitats/gicar/>
- Mòdul transversal de Gestió d'usuaris (GUS) d'e-justícia.cat, que és el mòdul on es gestionen els usuaris. Un cop l'usuari s'hagi autenticat amb GICAR, el sistema d'enregistrament d'actes judicials haurà d'obtenir la informació actualitzada referent a l'usuari (perfils, unitats a les que pot accedir, substitucions, etc.) de GUS i desar-la en el sistema d'enregistrament.
- Mòdul d'ejustat de Gestió de Persones i Professionals (GPP) per tal d'obtenir informació dels professionals (procuradors, advocats, graduats socials, etc.).
- La Plataforma de signatura electrònica de CATCert (Agència Catalana de Certificació) del Consorci AOC. Donat que aquesta és una funcionalitat nova s'estableix un període màxim de 6 mesos per la seva implantació.
- Sistemes de gestió processal de l'Administració de Justícia en:
 - Reserva on-line de la Sala des d'e-justícia.cat.
 - La sincronització bidireccional amb l'agenda d'assenyalaments entre e-justícia.cat i el sistema de gravació
 - La recuperació dels intervinents dels sistemes de gestió processal des del sistema de gravació, a nivell de procediment i sessió.
 - La visualització de la vista des del sistema e-justícia.cat.
- Integració amb la plataforma d'emmagatzematge dels vídeos i altres documents ubicada en el CPD corporatiu de la Generalitat, mitjançant el mòdul de GDO+, si així ho determina l'Àrea TIC del Departament de Justícia. La solució haurà de definir un mecanisme per assegurar l'emmagatzematge dels vídeos en aquesta plataforma mitjançant sistemes de reintents i còpia des de l'emmagatzematge local.
- Integració amb un sistema extern de textualització, al que se li facilitaria la gravació que es vol textualitzar, obtenint com a resultat el text corresponent, en un format acordat. La solució d'enregistrament d'actes judicials hauria de contemplar les funcionalitats de visualització del text, cerca en el text i el posicionament en el moment del vídeo corresponent al text seleccionat. Donat que aquesta és una funcionalitat nova s'estableix un període màxim de 6 mesos per la seva implantació a partir

del moment en que el Departament faciliti la solució de textualització externa.

- Recursos TIC i polítiques del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya.

La informació de les integracions es pot trobar als documents annexos, seguint la següent estructura:

Agrupació / Document	ZIP
0. Index annexos	
Annexos.pdf	1
1. Documentació GDO+	
GDO-JUS-AM01-GDOPLUS-DT_DTE_JUS.pdf	1
2. Documentació HCP	
HCP-1-T-SYSTEMS-HCP-JUS-v8.3	1
HCP-2-T-SYSTEMS_HS3 Developers_v2.pdf	1
HCP-3-HCP REST Developer Guide v2.1.0.pdf	1
HCP-4-HS3 API Developer Guide.pdf	1
HCP-5-HCP Metadada Query API Reference.pdf	1
3. Integració amb la tramitació del sistema de Gestió processal	
TRACOM-DTE-v62.pdf	2
4. Integració amb els assenyalaments del sistema de Gestió processal	
RMA-DTE_v15.pdf	2
5. Integració amb el mòdul de Gestió d'usuaris del sistema de Gestió processal	
GUS-DTE-v49.pdf	2
6. Integració amb el OSB (Oracle Service Bus)	
EJCAT_ARCONTE-DTE-OSB.pdf	1
GUSARCONTE-DTE-OSB.pdf	1
Guia d'integració Arconte-CEE.pdf	1

Extracció d'informació pel sistema de BI de Justícia

- El sistema d'enregistrament d'actes judicials ha de contemplar l'extracció d'informació que es carrega mensualment al BI de Justícia (dadJUS).

Assenyalament

- Possibilitat de crear un assenyalament en el sistema (directament pels jutjats que treballen amb Temis2, o bé amb la integració amb e-justícia.cat).
- Recuperació dels intervinents i col·laboradors dels sistemes de gestió processal, amb anterioritat al dia de l'assenyalament.
- Possibilitat de poder reservar recursos, com videoconferència, o textualització en el moment de fer l'assenyalament.

Gravació/Reproducció

- Gravació i reproducció de la imatge i so amb una qualitat important
- Possibilitat de distorsionar la imatge i/o el so, per protegir per exemple, la declaració d'un testimoni.
- Possibilitat d'integrar a la gravació, el senyal d'una videoconferència. Els aparells mòbils de videoconferència que disposa el Departament de Justícia, contemplen dos tipus de connectivitat: HDMI. El sistema de gravació ha de ser compatible amb algun d'aquests tipus de connectivitat, preferentment HDMI.
- Possibilitat de gravar en mode emergència. El sistema ha de poder funcionar aïlladament en el cas de caigudes de xarxa o qualsevol dels sistemes servidors, oferint en aquest cas al menys el servei de gravació.
- Possibilitat d'inserció en la gravació per part de diferent usuaris amb permisos, de marques automàtiques i manuals durant la gravació o a posteriori, per tal de poder posicionar-se en el vídeo en cadascuna de les marques creades. Un usuari amb permisos, ha de poder incorporar marques en la gravació durant el judici amb independència de que tingui o no el control sobre la gravació. Per exemple, el jutge ha de poder incorporar marques malgrat no tingui el control de la gravació.
- Possibilitat de gravar dos senyals d'àudio, en el cas per exemple de traduccions simultànies.
- Incorporació d'alertes durant la gravació, que permetin a l'usuari saber quan no s'està enregistrant àudio, així com processos de verificació del correcte funcionament del sistema de forma periòdica i aleatòria. És molt important la verificació del correcte funcionament del sistema garantint una bona qualitat d'imatge i so durant l'enregistrament.

Emmagatzematge i signatura

- Atès que la gravació constitueix l'Acta judicial, cal garantir la seva integritat i no manipulació, per exemple amb un certificat d'aplicacions (CDA) des de que es grava a l'emmagatzematge local fins que és signada pel Lletrat de l'Administració de justícia un cop es troba a la plataforma d'Emmagatzematge de Documents del Departament de Justícia (Hitachi Content Platform (HCP)).

- El traspàs dels vídeos des de l'emmagatzematge local a la plataforma d'Emmagatzematge de Documents del Departament de Justícia (HCP) ha de ser un procés desatès que s'executi un cop finalitzada la gravació del vídeo, gestionant els reintents en cas d'errada.

Altres funcionalitats

- Possibilitat de descàrrega de la gravació per part del jutjat
- Possibilitat d'annexar altres documents, proves i altres fitxers al procediment
- Sistema integrat de videoconferència en totes les Sales de vistes i multiús (el sistema actua com a terminal i utilitza la plataforma corporativa de la Generalitat de videoconferència). Caldrà realitzar el procés d'homologació establert pel servei de videoconferència corporatiu de la Generalitat.
- La realització de qualsevol videocomunicació amb tercers (videoconferències, trucades a sessions Webex o programes similars) amb la possibilitat d'incorporar-les a les gravacions.
- Es mostren els assenyalaments amb els seus estats als panells informatius.
- Possibilitat de blocar un procediment sencer o part d'ell a un o més usuaris participants.
- Gravacions i documents a disposició dels professionals del dret des de l'extranet del professional d'e-justícia.cat. per a poder-los descarregar. L'accés serà via certificat per aquells col·lectius en que e-justícia.cat disposa de llistes tancades del col·lectiu (advocats, procuradors, graduats socials...) o bé mitjançant algun tipus de localitzador que permeti accedir a una gravació en concret.
- Difusió del vídeos en streaming per a ser visualitzats pels Lletrats de l'Administració de justícia, des del seu lloc de treball, sense necessitat d'estar presencialment a la sala de vistes.

Visualització de proves

Durant els judicis és comú haver de visualitzar diferents tipus de proves.

Les proves es podran reproduir mitjançant un portàtil proveït pel Departament de Justícia, en els casos en que les proves estiguin en un format homologat pel Departament, o bé amb algun aparell reproductor proveït per les parts, en els casos en que les proves estiguin en formats no homologats pel Departament.

L'adjudicatari haurà d'incloure en la seva solució, la visualització de la reproducció de les proves mitjançant pantalles de visualització, amb un suport de peu mòbil per a que pugui ser mostrat tant al tribunal com a les parts.

Les proves s'han de poder incorporar com a documents annexes, dins del procediment, però no cal que siguin incorporades a la gravació.

Textualització

La solució d'enregistrament d'actes judicials ha de contemplar la interoperabilitat amb un sistema extern de textualització de les gravacions, entenent textualització com el procés de conversió a text de l'àudio gravat.

El sistema d'enregistrament d'actes judicials facilitarà la gravació al sistema extern de textualització, obtenint com a resultat el text corresponent, en un format acordat. La solució d'enregistrament d'actes judicials hauria de contemplar les funcionalitats de visualització del text, cerca en el text i el posicionament en el moment del vídeo corresponent al text seleccionat.

El resultat de la conversió persegueix el facilitar la localització d'una paraula, un moment del judici, etc, sense entrar a valorar el valor jurídic que aquest pugui tenir.

2.1.1.4 Equipament

Equipament i programari necessari per a renovar el sistema de gravació de vistes en:

- 656 Sales de vistes, multiús i d'exploració de menors
- 9 Sales d'autòpsies
- 118 panells informatius
- 7 equipaments de senyal institucional
- 4 equipaments per a les sales de formació/supervisió de l'IMLCFC
- 1 Auditori de la Ciutat de la Justícia

Sales de vistes

L'Administració considera que la **composició mínima**, pel que fa l'equipament, a incloure per cadascuna de les sales de vistes és:

- Sistema d'enregistrament tant d'àudio com de vídeo, en forma de consola dedicada, que integri en un únic dispositiu tots els elements necessaris per la captura, tractament, gravació, emissió dels senyals cap als perifèrics de les sales, així com l'execució dels serveis, processos integrats amb els servidors centrals.
- 1 càmera que ha d'anar situada darrera de l'estrada.
- Micròfons multidireccionals.
 - A les sales de vistes de la Ciutat de la Justícia, 6 micròfons: 5 de sobretaula (1 pel jutge, 2 per cadascuna de les parts) i 1 micròfon de peu ergonòmic amb flexo integrat per als declarants.

- A les sales de vistes de fora de la Ciutat de la Justícia 4 micròfons: 3 de sobretaula amb polsador a la base (1 pel jutge, 1 per cadascuna de les parts) i 1 micròfon de peu ergonòmic amb flexo integrat per als declarants.

En cada una de les sales de vistes, caldrà prendre la decisió del nombre de micròfons necessaris atenent a les necessitats de distanciament social com a conseqüència de la pandèmia de COVID-19.

- 1 pantalla per visualitzar el que s'està gravant i per visualitzar l'intervinent remot en les videoconferències integrades amb el sistema de gravació. La mida de la pantalla pot variar en funció de les dimensions de la sala de vistes, especialment en els sales de les Audiències Provincials. Concretament, en 15 sales de l'Audiència Provincial de Barcelona, caldrà instal·lar pantalles de com a mínim 65".
- 1 dispositiu tipus tableta o comandament a distància per donar resposta a la mobilitat del personal que opera amb el sistema.
- Cablejat necessari i connectivitat dels dispositius audiovisuals.
- Pantalla de reproducció de proves.

Sales multiús

Al ser sales de dimensions més reduïdes que una sala de vistes, tenen diferències pel que fa a algun equipament:

- Micròfons multidireccionals. Disposen de 4 micròfons de sobretaula (1 pel jutge, 1 per cadascuna de les parts i 1 pel declarant)
- No hi ha micròfon de peu.
- No hi ha càmera específica per la videoconferència.
- No hi ha dispositiu tipus tableta o comandament.

Sales d'exploració de menors

Les sales d'exploració de menors s'utilitzen per enregistrar les exploracions realitzades a víctimes i a menors que han patit algun tipus d'abús o maltractament. Els Equips d'Assessorament Tècnic Penal (EATPs), normalment un psicòleg, són els encarregats de prendre la declaració a les víctimes.

Al costat de la sala d'exploració, hi ha una sala annexa on es situa la Comitiva judicial, que pot escoltar i veure la víctima a través d'una paret de vidre (tipus "roda de reconeixement") i un sistema d'altaveus.

En alguns casos, la Comitiva judicial pot estar en una altra sala d'un altre edifici. Llavors segueix la declaració del menor a través de videoconferència.

Els elements que difereixen d'una sala de vistes, són bàsicament en el tipus de micròfon i en el tipus de càmera i la seva situació en la sala.

Aquests dos equipaments han de passar desapercebuts per tal de facilitar la declaració del menor.

- 1 micròfon d'ambient mecanitzat en la taula de la sala d'exploració, d'una mida pràcticament imperceptible. Cal que tingui gran nitidesa i permeti la perfecta captació de les converses que es produeixen a la sala.

- Reductor de feedback, per a proporcionar una bona qualitat del senyal captada pel micròfon.
- 1 càmera de vídeo muntada sobre trípode en la sala annexa.

Sales d'autòpsies

L'equipament de gravació de les sales de autòpsies és el mateix que el que disposa una sala de vistes però amb certa diferència en els elements multimèdia:

- Càmeres motoritzades, integrades en les làmpades de les taules d'autòpsies, amb control per comandament a distància, per a la captació de plànols generals.
- Càmeres d'orificis que siguin capaces de gravar en condicions d'il·luminació extremes.
- Sistema de commutació entre la càmera de sostre (làmpada) i la càmera d'orificis, que permeti el canvi de càmera sense emprar les mans (pedal de sol).
- Monitor instal·lat en suport de paret per a permetre la visualització de la senyal gravada.
- Sistema de micròfon de solapa sense fils i auricular d'una sola oïda, necessaris per a recollir la veu del metge forense i per a que aquest rebi el so des de la sala de formació on hi ha els alumnes sense molestar a la resta de persones que hi pugui haver a la sala.

Panells informatius

Els panells informatius tenen com a objectiu oferir informació als ciutadans i als professionals del dret sobre les sessions judicials assenyalades en aquella seu i en el dia actual.

Cal instal·lar-los en la recepció de l'edifici i/o en els passadissos on hi ha les sales de vistes, en un lloc visible.

- Panells de mínim 43"
- Possibilitat d'anar a sostre, a paret o amb suport de peu. Caldrà prendre la decisió per a cada una de les ubicacions triades.

Les funcionalitats mínimes que han de contemplar són les següents:

- Mostrar informació en temps real de la celebració de les vistes judicials que es realitzen en les sales de vistes i multiús (procediment, sala, hora prevista, estat, etc.)
- Possibilitat de poder mostrar altres tipus d'informació (seqüència d'imatges, avisos, etc.)

Equipaments de senyal institucional

Equipament necessari per dotar de senyal institucional (**tecnologia digital**) les ubicacions especificades en l'*Annex A – Inventari Equipament de gravació*, per tal de distribuir el senyal d'àudio i vídeo a les sales de premsa per als mitjans de

comunicació. El senyal tant d'àudio com de vídeo ha de tenir una qualitat adient per a que els mitjans de comunicació puguin emetre-la.

Actualment les sales que disposen de senyal institucional, i que estan en l'abast de la renovació, són les següents:

- Ciutat de la Justícia de Barcelona:
 - Sala de vistes 117 (Edifici I)
 - Sala de vistes 201 (Edifici C)
 - Sala de vistes 221 (Edifici P)
 - Auditori o Saló d'actes de la Ciutat de la Justícia (actua com a sala de vistes en cas de judicis multitudinaris)
 - Sala de premsa, pot actuar com a receptora del senyal institucional provinent de les sales anteriors, però també com origen de senyal institucional cap als mitjans de comunicació en el cas, per exemple, de rodes de premsa.
- Palau de Justícia de Barcelona:
 - Sala del TSJC
 - Sala Polivalent
 - Sala Secció III
 - Sala Secció VI

Adicionalment, es demana que les següents sales també siguin origen de senyal institucional:

- Sala del Jurat I
 - Sala del Jurat II
- Al Palau de Justícia de Tarragona:
 - Sala Secció II
 - Sala Secció IV
- Al Palau de Justícia de Girona:
 - Sala del Jurat
- Al Palau de Justícia de Lleida:
 - La Sala de vistes de l'Audiència Provincial
 - La Sala de vistes gran

Actualment les sales de premsa que hi ha, i que cal renovar, són:

- Sala de premsa de la Ciutat de la Justícia de Barcelona
- Sala de premsa del Palau de Justícia de Barcelona
- Sala de premsa del Palau de Justícia de Tarragona
- Sala de premsa del Palau de Justícia de Girona

- Sala de premsa del Palau de Justícia de Lleida

L'Administració considera que la composició mínima, pel que fa l'equipament, a incloure en les sales de vista per poder dotar de senyal institucional és:

- Cablejat d'àudio i vídeo (fibra òptica on es consideri necessari) per l'enviament del senyal cap a la sala de premsa. Cal tenir en compte que la distància entre la sala de premsa i les sales de vistes en el cas de la Ciutat de la Justícia pot ser de l'ordre de 300-400 metres. Cal aplicar la tecnologia adient per tal que aquesta distància no influeixi en la qualitat de la imatge i del so del senyal institucional.
- Instal·lació del nombre adequat de càmeres de vídeo motoritzades en funció de la magnitud de la sala que permetin una qualitat adient per a que pugui ser capturada pels mitjans de comunicació.
- Instal·lació d'un sistema de monitorització i control de l'enviament del senyal de la sala cap a la Sala de premsa.
- Instal·lació de pantalles (de 8" o 9") a la sala i d'un amplificador del senyal.
- 1 càmera fixa de documents
- 1 sortida de senyal de paret per presentar documents informàtics i integrar videoconferències
- 1 ó 2 monitors de mínim 43" instal·lats a la paret (depenent de la importància de la sala)

Les funcionalitats mínimes que haurà de tenir el sistema de senyal institucional són:

- Gestionar la gravació completa de la sala mitjançant càmeres de vídeo motoritzades en les diferents sales de vistes i compareixences.
- Disposar d'un sistema de monitorització i control de l'enviament del senyal des de cada sala de vistes cap a la sala de premsa, tot garantint la seguretat/privacitat dels judicis.
- Permetre la visualització del senyal enviat, mitjançant pantalles de gran format ubicades a cada sala.
- Coordinar la distribució del senyal d'àudio i vídeo institucional a mitjans de comunicació en sala de premsa, i de tots els seus elements auxiliars.
- Permetre la visualització simultània, mitjançant pantalles de de gran format en la sala de premsa, de les gravacions que s'estan duent a terme en 2 sales de vistes.
- Permetre tallar el senyal institucional tant d'àudio com de vídeo per part del jutge.

L'Administració considera que la composició mínima, pel que fa l'equipament i funcionalitats, a incloure en les sales de premsa de fora de la Ciutat de la Justícia és:

- 2 pantalles de mínim 43" amb altaveus instal·lats a paret
- Preses d'àudio i vídeo per un total de 27 preses efectives per a 27 mitjans de comunicació
- Possibilitat de configurar d'una manera senzilla les senyals de les sales de vistes amb senyal institucional que han de sortir per les diferents preses (mínim 3 senyals simultàniament). Possibilitat que per les 27 preses es transmeti el senyal provinent d'una única sala de vistes.

L'Administració considera que la composició mínima, pel que fa l'equipament i funcionalitats, a incloure a la sala de premsa de la Ciutat de la Justícia és:

- 2 pantalles de mínim 43" amb altaveus instal·lats a paret. Vídeo i àudio als monitors instal·lats a la sala de premsa.
- Preses d'àudio i vídeo per un total de 40-50 preses efectives per als mitjans de comunicació situades en les taules de la sala de premsa destinades a tal efecte.
- Connexions per a les TV dins a la sala de premsa. 2 armaris ubicats dins la sala de premsa amb 10 connexions de àudio i 10 de vídeo a cadascun d'ells
- 2 armaris exteriors on les unitats mòbils del carrer poden captar el senyal d'àudio i vídeo.
- La sala de premsa de la Ciutat de la Justícia ha de poder actuar com a origen i destí de senyal institucional. Pot actuar com a destí del senyal institucional provinent de les sales de vistes que en disposen, però també pot ser origen de senyal institucional en cas per exemple de rodes de premsa que es fan en la pròpia sala de premsa.
- Possibilitat de connexió d'Unitats mòbils

L'Administració considera que la composició mínima, pel que fa l'equipament i funcionalitats, a incloure en la Sala tècnica annexa a la sala de premsa de la Ciutat de la Justícia és:

- Un rack audiovisual, on s'instal·laran tots els elements audiovisuals que componen l'estructura tècnica del senyal institucional.
- Dos llocs de control (taules de mescles) des d'on es realitzaran el senyal de totes les sales que componen la solució. Des de cada lloc de control es podrà realitzar el senyal d'una sala de vistes.
- La sala tècnica ha de recollir el senyal d'àudio i vídeo de les sales que són origen del senyal institucional (inclosa la pròpia sala de premsa) i, un cop realitzada, distribuir-la cap a la sala de premsa.

Equipaments de senyal institucional telemàtica

Es requereix que des de les sales de premsa es pugui enviar el senyal institucional a una sessió Webex Event o programa similar, on s'hi connectin els diferents mitjans de comunicació per rebre el senyal sense necessitat d'estar presencialment a les sales de premsa.

Equipaments de senyal institucional mòbil amb realització

Per judicis mediàtics importants realitzats en edificis judicials amb senyal institucional fora de la Ciutat de la Justícia, és a dir, no disposen de realització del senyal, hi ha d'haver la possibilitat d'utilitzar un senyal institucional mòbil amb realització.

L'Administració considera que la composició mínima, pel que fa l'equipament i funcionalitats, és:

- 3 càmeres motoritzades de qualitat sobre trípode
- 1 taula de realització mòbil.

La senyal realitzada es transmetrà fins a la Sala de premsa

Equipaments per a les sales de formació/supervisió de l'IMLCFC

- El senyal de gravació de les sales d'autòpsies s'ha de poder enviar a les següents ubicacions:
 - Sala de formació del soterrani 1 (només àudio), bidireccional i amb possibilitat de poder tallar l'àudio. 2 monitors de la sala de formació soterrani 1, per a poder apreciar els detalls de les autòpsies que s'estiguin practicant.
 - Sala d'actes planta 0.
 - Sales de formació Planta 2.
 - Sala MIR planta 5.
 - Despatx del Director/-a de l'IMLCFC a la planta 6.
 - Despatx del Director/-a del Servei.
- Des del despatx del Director/-a de l'IMLCFC i del despatx del Director/-a del Servei, s'ha de poder visualitzar les 9 sales tipus quadrícula i decidir quina de les 9 sales volen visualitzar a pantalla completa.
- En les sales amb projector multimèdia es seleccionarà la font de vídeo per a la retransmissió d'autòpsies amb el comandament del projector.

A més de les funcionalitats demanades, el sistema haurà de garantir la compatibilitat amb la llei 13/2009, en tots els aspectes relacionats amb la gravació.

Equipaments per a l'Auditori de la Ciutat de la Justícia

L'Auditori de la Ciutat de la Justícia ha de poder funcionar en dues vessants: com Auditori i com a Sala de vistes.

Es dotarà l'Auditori de la Ciutat de la Justícia de Barcelona dels mitjans audiovisuals que permetin les següents funcionalitats destinades a esdeveniments institucionals i/o celebració de judicis.

- Visualització

Permetrà tant als ponents com a espectadors i intèrprets, visualitzar els continguts (informàtics o de senyal de vídeo) a la sala d'actes de l'auditori.

- Pantalles de projecció frontal i projectors de vídeo:

Es dotarà l'auditori de 2 pantalles de projecció de mides aproximades 400x250 (format 16:10) amb superfície efectiva de projecció, dol negre, guany 1.1, accionament elèctric

S'utilitzaran 2 projectors de vídeo de tecnologia làser, amb l'òptica adequada per omplir les pantalles de projecció des de la ubicació dels projectors a substituir. Es requerirà que la relació d'aspecte sigui 16:10 i

la resolució mínima WUXGA (1920x1200 píxels). Lluminositat mínima de 9000 lúmens ANSI amb 22.000 hores de vida mínima.

- Monitors per a ponents en estrada i públic:

El senyal de vídeo es mostrarà, com a mínim, en 4 monitors de vídeo per l'estrada i 4 per al públic, tots dos de tecnologia LED i resolució mínima 4K. La mida mínima (diagonal de pantalla) serà de 55" i s'utilitzaran equips professionals, per a funcionament ininterromput mínim de 18/7 i lluminositat mínima 350cd/m². Controlables per ethernet i amb suport de columna amb rodes per permetre la mobilitat a l'estrada, i amb suport de sostre per al públic.

- Monitors per a intèrprets en cabines de traducció simultània:

Les pantalles a utilitzar disposaran de resolució FullHD i una mida mínima de 23,5 "

- Megafonia

Encarregat d'aconseguir que des de qualsevol lloc de l'auditori s'escolti de manera perfectament intel·ligible la locució dels ponents o continguts multimèdia.

- Sistema de conferències:

Sistema de conferències compost per 25 unitats de debat amb micròfon tipus electret (condensador), tipus cigne de 40cm de longitud, amb indicador lluminós d'estat, sortida d'auriculars per traducció simultània, funcionament digital, i botons de control de paraula.

- Micròfons sense fil:

El sistema es complementarà amb 2 micròfons sense fil de mà, amb càpsula dinàmica, de tecnologia digital, amb bateria recarregable i fins a 8 freqüències simultànies.

- Mesclador de so:

Per controlar totes les fonts de so s'utilitzarà una taula de mescles digital de directe, de 48 canals, amb equalitzadors paramètrics de 4 bandes, portes de soroll, compressor, faders motoritzats, i 24 entrades de micro/línia. El sistema ha de poder ser controlat externament.

- Amplificació de so i caixes acústiques:

La solució d'amplificació i de caixes acústiques es dimensionarà d'acord a les característiques físiques i acústiques de la sala d'actes per a garantir que, en les zones on no s'estigui utilitzant el sistema de discussió, es pugui escoltar perfectament qualsevol de les fonts d'àudio.

- Interpretació simultània

Permetrà als assistents i ponents rebre l'àudio traduït en un idioma diferent al de la sala en temps real.

S'utilitzaran dues consoles d'intèrpret que compleixin ISO 20109:2016, amb botons de pulsació amb indicador LED, feedback tàctil i acústic per intèrprets amb discapacitat visual, pantalla a color, 6 relés i selecció de canals a/b/c.

El sistema es completarà amb 50 receptors sense fils amb auriculars, en format IR (immunes a interferències de radiofreqüència), amb bateria recarregable. Es dotarà el sistema dels radiadors IR que siguin necessaris per la morfologia i dimensions de la sala i es complementarà amb una maleta carregadora per a l'almenys 50 receptors.

- Captació d'imatges i electrònica de vídeo

Permetrà capturar plànols dels ponents o participants amb destinació a ser distribuïts pel sistema de pantalles, enregistrament, difusió, videoconferència i per facilitar el treball dels traductors/intèrprets. Així mateix permetrà enviar senyals informàtiques, o de videoconferència, des d'ordinadors, de manera cablejada o sense fil.

- Càmeres de vídeo:

Per a això es dotarà l'auditori d'un sistema de càmeres robotitzades tipus PTZ, de qualitat d'imatge mínim 1080p60, en format digital. Les càmeres han de tenir elements CCD/CMOS d'alta qualitat (mida mínima 1/2,5 "). El nombre de càmeres mínim serà de 4 unitats i per cobrir la totalitat dels participants, 2 d'elles comptaran amb zoom òptic 40X i altres 2 amb zoom òptic 12X.

- Controlador remot de càmeres:

El control de les càmeres s'ha de fer amb joystick per permetre que una sola persona realitzi els enquadraments d'imatge, crides a presets, 'panning', etc.

- Mesclador de vídeo:

S'utilitzarà un mesclador de vídeo digital amb un mínim de 8 canals 4K@60 4:4:4 HDR, 10 bit, amb sortida multi-view, entrades 12G-SDI/HDMI i T-bar per transicions.

- Matriu de commutació de vídeo:

Es dotarà el sistema d'una matriu de commutació de senyal de vídeo digital modular amb una capacitat mínima de 4K@60 4:2:0 amb 16 entrades i 16 sortides. El format d'entrada/sortida s'adaptarà a les fonts/destinacions que requereixin per la distribució dels elements gràfics.

- Panells d'entrada de vídeo digital HDMI i A/V:

S'habilitaran 3 entrades físiques a l'estrada per permetre l'enviament de senyal HDMI i A/V des de ordinadors. Les preses s'ubicaran en caixes de connexió a terra.

S'habilitaran els mecanismes per a la comunicació bidireccional entre la sala de vistes de l'estrada i la cabina de control.

- Sistema d'enviament de senyal sense fils per ordinador/dispositius mòbils:

Connexió WI-FI i/o LAN convencionals. Admet portàtils Windows i Mac, Chromebook i sistemes operatius mòbils iOS i Android.

Transmissió de vídeo d'alta qualitat 4K @ 30Hz. Possibilitat de presentació per a dos participants simultàniament.

- Videoconferència

Capacitat d'enviament i recepció de senyal telemàtica des còdec de videoconferència/webconference.

- Sistema de control

El sistema es lliurarà totalment programat, i controlarà com a mínim els següents dispositius:

- Projectors de vídeo
- Pantalles de projecció elèctriques
- Mesclador de so
- Matriu de commutació de vídeo
- Encesa/apagat de pantalles de suport (ponents i públic)
- Volum general de megafonia

- Lliurament de senyal institucional

Des del auditori s'ha de permetre l'enviament del senyal institucional cap a la sala de premsa de l'Edifici C.

A efectes orientatius a continuació és relacionen els principals components tècnics actualment instal·lats a l'auditori de Ciutat de la Justícia, i que han de ser renovats dintre de l'abast del projecte:

- 2 Pantalles elèctriques perforades de mides 340 x 190 cm.
- 2 LCD 100 Elevador elèctric per a projectors
- 2 UA-820 SHURE Antena
- 1 UA-844E SHURE Distribuïdor
- 4 SLX4E SHURE Receptor
- 2 SLX2 BETA87A SHURE Emissor de mà
- 2 SLX1 SHURE Emissor de petaca
- 2 WL185 SHURE Micròfon lavalier
- 6 MX-412D/N SHURE Micròfon condensador
- 1 MX-418SEN SHURE Micròfon condensador
- 7 R185B SHURE Càpsula
- 1 CO-RW901-SL TASCAM
- 1 CDX397MKII BR YAMAHA
- 1 SET DM1000 VCM YAMAHA
- 1 MY8-DA96 YAMAHA
- 2 MSP3 YAMAHA
- 2 PT-1841 PINANSON
- 1 DRIVERACK 4800 DBX
- 4 CTS600 CROWN Etapa potencia
- 3 AC26 + MTU-26 U-BRACKET JBL
- 16 CONTROL 24 CT JBL Caixa

- 1 DCN-CCU BOSCH Unitat central
- 2 DCN-DISCS-D + DCN-MICS + DCN-DISR-D + DCN DISBCM Unitat president
- 5 DCN-DISCS-D + DCN-MICS + DCN-DISR-D Unitat delegat
- 1 LBB 4185/00 BOSCH Software
- 1 LBB 4190/00 BOSCH Software
- 1 LBB 4170/00 BOSCH Software
- 1 LBB 4171/00 BOSCH Software
- 1 LBB 4187/00 BOSCH Software
- 1 LBB 4114/00 BOSCH Repartidor de bus
- 1 INT-TX04 + LBB 4416/01 BOSCH Transmissor
- 4 LBB4511/00 BOSCH Radiador
- 4 LBB3414/00 BOSCH Suport
- 2 LBB4114/00 BOSCH Repartidor
- 6 DCN-IDESEK-L + DCN-MICS BOSCH Pupitre
- 6 LBB9095/30 BOSCH Auriculars
- 7 LBB3015/04 BOSCH Auricular
- 3 OPREA 170M Pantalla TFT 17"
- 56 LBB4540/04 + LBB 4550/00 BOSCH receptor
- 56 LBB3443/00 BOSCH Auriculars
- 1 LBB4560/00 BOSCH Maleta
- 3 BRC300P SONY videocàmera
- 1 TRPC1610 (RACK) + TRMS20PROSPRING (TRICASTER PRO) + TR-LC11 (CONSOLA)
- 1 LACIE D2 QUADRA 500 GB
- 1 DVD-1080 SAMSUNG reproductor
- 1 DVD-SH895 SAMSUNG Reproductor
- 1 DSR-45AP SONY Magnetoscopi
- 1 VS-162AV KRAMER Matriu
- 1 VP-88ETH KRAMER Matriu
- 3 VP-437 KRAMER Escalador
- 9 VM-3Vxi KRAMER Distribuïdor
- 3 VP-200NK KRAMER Amplificador
- 2 SRCK150M-10 Monitor 15"
- 1 VP-100A KRAMER Interfície
- 2 PT FW300E PANASONIC Videoprojector
- 4 FWD S47H1 SONY Monitor 46"
- 4 PCSU + CMS036B+CMA101B Suport
- 1 VSX 7400e Presenter + VSX IMUX 4-Bri Codec VC
- 1 NI-4100 AMX Controlador
- 2 CC-NIRC AMX Sonda
- 3 PSN4.4 AMX Font alimentació
- 1 MVP8400 AMX Panell tàctil
- 1 MVP-KS AMX Suport
- 2 NXP-PLV AMX Consola de control
- 2 NXA-AVB/ETHERNET AMX Interface
- 1 NXA-WAP250G AMX Punt accés
- 3 NXC-COM2 AMX Targeta
- 1 DYMTEK DDRC810DT DYNALITE Mòdul
- 2 VOSTRO 400 Ordinador
- 1 VP-200NK KRAMER Amplificador
- 2 PROCURVE SWITCH 2510-24 HP Commutador

1 TRICASTER STUDIO. Ampliació del sistema d'edició per incorporar 3 càmeres

2.2 Gestió del canvi, formació i suport a la posada en marxa

Un dels aspectes fonamentals per a l'èxit del projecte és la **Gestió del canvi**.

La disciplina de la gestió del canvi es configura com el conjunt de tàctiques i tècniques dirigides a accelerar els canvis en les organitzacions i, per tant, en les persones, reduint els riscos associats a tota estratègia de transformació, mitjançant actuacions que faciliten progressivament la comprensió, el consens i el compromís de tots els col·lectius implicats.

La gestió del canvi se centra, per tant, en la creació i en la consolidació d'una actitud positiva davant del canvi, tant a nivell de cadascuna de les persones que componen l'organització, com de l'organització en el seu conjunt.

El licitador haurà de presentar un Pla de gestió del canvi basat en 6 eixos d'actuació:

- **Anàlisi d'impacte:** ens permetrà avaluar l'impacte de la implantació del nou sistema d'enregistrament i reproducció de vistes en les persones i els procediments diaris per tal d'adaptar les accions de gestió del canvi a cada grup de destinataris.
- **Implicació:** cal identificar tots els agents interns i externs implicats en el projecte, per tal de conèixer les seves expectatives i necessitats i implicar-los des de l'inici del projecte.
- **Comunicació:** cal difondre la visió, els objectius, les implicacions i els resultats del projecte, per tal de reduir resistències i aconseguir la implicació des de l'inici.
- **Formació:** cal formar en el nou sistema per facilitar l'aprenentatge dels coneixements necessaris del nou sistema, tant a personal tècnic com als usuaris finals.
- **Suport a l'usuari:** cal acompanyar els usuaris proporcionant-los els elements necessaris per minimitzar les dificultats i els obstacles que puguin sorgir durant la implantació.
- **Gestió i coordinació del programa de canvi:** cal planificar, fer el seguiment i controlar les activitats de gestió del canvi per avaluar-ne l'efecte i aplicar les mesures de correcció que siguin necessàries.

El Pla de Gestió del canvi haurà de ser aprovat pel Departament de Justícia abans de la seva execució i inclourà la relació de lliurables que siguin necessaris (manuals d'usuari, guies ràpides, sistema d'ajuda, etc.).

2.3 Assistència tècnica i suport

L'assistència tècnica i suport disposarà, com a mínim, dels següents serveis:

- Servei de suport telefònic especialitzat – Hot Transfers

- Servei de suport de segon nivell per a la resolució d'incidències, consultes i peticions.
- Suport tècnic in-situ per a la reparació de les incidències dels equips de maquinari i del programari i configuració.

L'adjudicatari, i tots els seus nivells de prestació dels serveis, hauran d'usar les eines que proposi el CTTI en les condicions que aquest estableixi, tal com s'indica en l'apartat 3.6 *Eines* d'aquest plec.

2.3.1 Servei de suport telefònic especialitzat – Hot Transfers

Actualment la Generalitat de Catalunya disposa d'un Servei d'Atenció a l'Usuari (SAU) transversal, on l'usuari s'adreça, principalment, mitjançant trucada telefònica o registre en el Portal d'Autoservei.

El SAU s'encarrega de l'atenció telefònica de primer nivell, del registre, la resolució en primer nivell quan aplica, la transferència del tiquet, el seguiment i el tancament de les consultes, incidències i peticions.

En el cas d'incidències que es produeixen quan l'usuari final està en sala, el SAU (1er nivell de recepció de la trucada), transferirà la trucada i el tiquet "en calent" a l'adjudicatari (Hot-transfer), amb una mínima explicació del problema.

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar al SAU un número de telèfon de contacte per realitzar aquestes transferències. La trucada telefònica no haurà de comportar cap cost econòmic per al departament o pel SAU.

2.3.2 Servei de suport de segon nivell

2.3.2.1 Descripció dels serveis a realitzar

- Donar suport funcional específic a les aplicacions pròpies dels elements i equips que componen de la solució d'enregistrament d'actes judicials.
- Fer la gestió i el seguiment de les consultes, incidències i peticions adreçades a aquest servei tot i informant als interlocutors autoritzats de la seva evolució. Es farà el seguiment fins a la correcta resolució de la consulta, incidència o petició.
- Si escau, el seguiment, l'escalat i la notificació de les incidències, consultes o peticions existents en d'altres entorns tècnics, el servei dels quals és prestat per tercers proveïdors o altres nivells de resolució. Seguiment dels temps de resolució dels serveis prestats per altres proveïdors o altres nivells de resolució.

- Notificació al personal informàtic del departament d'incidències de gran impacte, segons els procediments que es pactin entre el departament i el proveïdor del servei.
- Organitzar i distribuir les incidències, consultes i peticions no resoltes, als tècnics de suport del servei, bé amb suport presencial o escalat a altres nivells de suport.
- Requerir a l'usuari la seva conformitat a la resolució de la incidència, petició i consulta, en els casos que es determini.
- Registre i seguiment dels temps de resposta i resolució d'incidències, consultes i peticions realitzat per tercers proveïdors o altres nivells de resolució. Això inclou la reclamació i/o la petició d'informació en cas de retard o incidències crítiques.
- Assegurament de l'acompliment dels acords de nivell de servei i qualitat propis i els pactats amb tercers proveïdors o altres nivells de resolució.
- El control remot per a la resolució de les incidències, consultes i peticions, s'haurà de realitzar des de les instal·lacions del departament, llevat de les excepcions que el departament pugui autoritzar en funció de la proposada realitzada per l'adjudicatari i que en qualsevol cas haurà de garantir la seguretat en les comunicacions. En el cas que l'adjudicatari proposi un sistema de control remot extern a les instal·lacions del departament, l'adjudicatari també haurà de garantir, indicant-t'ho en la oferta del servei proposat, la prestació del servei de control remot des de les pròpies instal·lacions del departament.
- Gestió, administració, monitorització i manteniment dels servidors que integren la solució.

2.3.3 Servei de suport “in-situ”

El servei de suport ‘in-situ’ serà l’encarregat d’assegurar l’operativitat de la infraestructura tecnològica en tots els seus elements (maquinari i programari dels elements i els equips de gravació i els seus perifèrics), mitjançant desplaçament i suport presencial en el lloc de treball.

La prestació del servei ‘in-situ’ s’organitzarà de la manera següent:

- Servei de suport 'in-situ' amb mobilitat: Tècnics en gestió de xarxes, microinformàtica i equips audiovisuals i de gravació, amb possibilitat de desplaçament i suport presencial a qualsevol de les seus on estigui implementada la solució.

Els tècnics destinats a la prestació del servei in-situ amb mobilitat hauran d'anar dotats d'equips de telefonia mòbil per a la seva localització.

- Servei de suport 'in-situ' resident: Tècnics en gestió de xarxes, microinformàtica i equips audiovisuals i de gravació, presencials a Ciutat de la Justícia de Barcelona i Hospitalet, i al Palau de Justícia de Barcelona.

2.3.3.1 Descripció dels serveis a realitzar

El servei de suport 'in-situ' es configura com a suport de 3er. nivell i inclou les funcions següents:

- Resolució de les incidències dels elements i equips de gravació i altres equipaments informàtics relacionats amb la prestació del servei (perifèrics, ...) i que no hagin estat resoltes de forma remota.
- Proporcionar el suport necessari per a instal·lar l'equipament físic i lògic dels elements i equips de gravació que componen les configuracions autoritzades, així com els elements perifèrics associats. Aquest servei inclou:
 - Instal·lació i/o configuració d'elements i equips de gravació.
 - Instal·lació i/o configuració del programari específic.
 - Instal·lació i/o configuració de sistemes operatius.
 - Consolidacions i migracions d'informació.
 - Proves d'Integració.
 - Suport tècnic post-implantació.
 - Formació/Documentació tècnica.
- Donar suport a la gestió d'inventaris proporcionant la informació que es requereixi.
- Elaborar la documentació sobre la base de guies d'actuació de la resolució i tractament de les incidències i la realització d'activitats de formació específica per a resolució d'incidències repetitives.
- Garantir que en totes les actuacions que es portin a terme en els elements i equips de gravació es realitzi d'acord als estàndards promoguts pel Departament de Justícia.

- El servei de manteniment correctiu inclourà la substitució d'equips en el supòsit que la incidència no pugui ser resolta en els temps de resposta pactats. Aquesta substitució temporal d'equips es realitzarà amb equips de característiques iguals o superiors als elements i hauran de ser lliurats a l'usuari final amb els mateixos nivells d'operativitat i de dades que el maquinari original per tal de no interferir en les seves activitats.

En cas de fallides, es verificaran les possibles problemàtiques de preses de terra i/o pujades de tensió elèctrica i en cas de detectar-se alguna anomalia es realitzarà un informe tècnic amb les pertinents recomanacions per garantir el correcte funcionament dels equips.

- Realitzar les possibles instal·lacions, recuperacions, configuracions i actualitzacions que per a la resolució de la incidència siguin necessàries així com el desplaçament del tècnic a la ubicació física de la incidència, si s'escau.
- En cas de retirada d'equips caldrà fer la verificació de que els equipaments no continguin cap tipus d'informació, d'acord amb les instruccions dels responsables tècnics del departament.
- Suport al procés d'alienació d'equipament.

2.3.4 Horari de prestació del servei

L'horari de prestació dels serveis s'estructurarà de la manera següent:

Consultes i peticions

De dilluns a divendres, exclosos festius autonòmics o estatals, de 08:00 hores fins a les 19.00 hores, ininterrompudament.

Incidències

		Horari d'atenció i resolució
Incidències	Molt crítica	

	Crítica	- De dilluns a divendres, exclosos festius autonòmics o estatals, de 07.30 hores fins a les 21.30 hores, ininterrompudament. - Dissabtes i diumenges, festius autonòmics i estatals, de 07.30 hores fins a les 21.30 hores en els supòsits (*)
--	----------------	---

- **Molt crítica:** és aquella incidència que afecta el servei de gravació de la sala o al sistema central de la solució.
- **Crítica:** resta d'incidències de la solució.

Excepcionalment, i com a màxim pel 5 % de les actuacions, es podrà sol·licitar la prestació del servei fora dels horaris anteriors.

En les incidències qualificades com “Molt crítiques” s’iniciarà la resolució de forma immediata a partir de la comunicació, escalat o transferència de l’assumpte, d’acord amb els ANS previstos, i, a diferència de la resta d’incidències, no s’aturarà aquesta resolució malgrat que finalitzi l’horari de prestació del servei.

(*) Si hi ha una incidència en sala en qualsevol lloc de Catalunya, els usuaris podran trucar al SAU i aquest, via hot-transfer, transferirà la trucada a l’adjudicatari.

- Si la incidència es pot resoldre de forma remota, es resoldrà remotament.
- Si la incidència no es pot resoldre de forma remota,
 - Si la Seu no disposa de més sales on celebrar la vista, es desplaçarà un tècnic
 - Si la Seu disposa de més sales on celebrar la vista, es proposarà una sala alternativa i el tècnic es desplaçarà el primer dia hàbil excepte si la incidència és a la Ciutat de la Justícia de Barcelona, on el tècnic es desplaçarà el cap de setmana o festiu.

2.3.5 Volums d’activitat

Actualment la mitjana mensual de trucades transferides des del SAU és de 70 Hot-transfers.

Així mateix, la mitjana mensual d’Incidències és de 300, de peticions és de 50 i de consultes de 7.

2.4 Manteniment

Actualment les sales de vistes estan ubicades en els edificis dels òrgans judicials que es detallen a l’*Annex A – Inventari equipament de gravació d’aquest plec*. El Departament de Justícia té previst la posada en marxa de nous edificis judicials, per substituir alguns dels actuals, en els que també caldrà prestar el servei.

El projecte ha de contemplar tots els serveis necessaris per garantir l'operativitat completa del sistema durant el temps objecte del contracte.

Durant aquest període es durà a terme el servei segons els Acords de Nivell de Servei (SLA's) definits en aquest plec.

- Manteniment dels nous equips informàtics, software i equips audiovisuals que integren el sistema de gravació/reproducció de vistes, així com el manteniment d'aquells equipaments i elements implementats en l'actualitat que no requeriran cap transformació (cablatge, micròfons, etc.)
- L'adjudicatari està obligat a assumir el manteniment de tots els dispositius o elements, fins i tot en els casos que no siguin de la seva fabricació o de fabricació de l'empresa que representi, durant tota la durada del contracte.
- S'inclou, a tots els efectes, dins del manteniment dels equips, els cablejats i qualsevol altre element incorporat dins l'objecte d'aquest contracte.
- El manteniment inclou les reparacions d'incidències del maquinari instal·lat, o dels dispositius que en formin part, inclosa la reposició de peces.
- Els serveis de trasllat i consolidació d'informació en el cas de trasllats d'òrgans judicials d'una ubicació a una altra (màxim 5 trasllats anuals).
- Els serveis de migració d'informació, configuracions, etc. que cal dur a terme en el sistema de gravació de vistes com a conseqüència de la implantació de la tramitació d'e-justícia.cat en els jutjats.
- La supervisió remota i centralitzada dels elements essencials del sistema amb l'objecte de garantir una òptima qualitat del servei.
- En cap cas la prestació del servei pot alterar l'activitat normal de les dependències administratives on es treballi. Els serveis que resultin necessaris per motius d'accident, negligència, utilització indeguda, fallada de la xarxa elèctrica o del dispositiu de l'aire condicionat, caiguda d'un llamp o de qualsevol altre motiu que se sortís del marc de la utilització del material conforme a les especificacions ambientals adequades, no formen part de l'obligació del contractista de mantenir el maquinari, llevat que aquest els inclogui en la seva oferta.
- En cas d'impossibilitat de reparar el maquinari dins el termini assenyalat en aquest plec o que per la naturalesa de la incidència calgui portar-lo al taller, l'equip s'ha de substituir per un altre equipament d'iguals característiques o

superiors, durant el període de la reparació. Si la incidència és irreparable, l'adjudicatari ha de reposar l'equip afectat amb un altre de característiques iguals o superiors, prèvia conformitat dels serveis informàtics del Departament de Justícia.

3 CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI

3.1 Gestió del servei

La gestió del servei de la present licitació s'haurà d'adequar als processos i subprocessos establerts pel CTTI vigents en el moment de l'execució del servei, quan aquests estiguin basats en cicles clàssics de gestió del servei (adaptació de bones pràctiques de la metodologia ITIL).

Aquests processos i subprocessos estableixen els mecanismes adients per mantenir un nivell de qualitat idoni dels serveis que el CTTI ofereix als seus clients, incloent totes les activitats de gestió dels diferents serveis oferts:

- Registre, anàlisi i resolució de les incidències, peticions, canvis, problemes.
- Gestió del coneixement relacionat amb aquests serveis.
- Desplegament satisfactori dels nous serveis a incorporar.
- Establiment dels mecanismes adients de monitoratge continu dels serveis.

Actualment, els processos que es consideren dins l'àmbit de Gestió del Servei són:

- Procés de Gestió de Peticions.
- Procés de Gestió d'Incidències.
- Procés de Gestió del coneixement.
- Procés de Gestió de Problemes.
- Procés de Gestió d'Esdeveniments i monitoratge.
- Procés de Gestió de Canvis.
- Procés de Gestió de la Configuració i Inventari.
- Procés de Gestió d'entregues i Desplegaments.
- Procés de Gestió de la Capacitat i Disponibilitat.

Dintre de la millora contínua, l'adjudicatari pot realitzar propostes al CTTI relacionades amb la gestió dels processos detallats tot seguit, sempre enfocades a l'optimització i eficiència del procés/procediments extrem a extrem.

3.2 Metodologia, estàndards i lliurables

L'organització del treball i execució del servei s'haurà d'adequar a les metodologies, estàndards i lliurables establerts pel CTTI vigents en el moment de l'execució del servei.

L'adjudicatari haurà de determinar com s'adaptarà la metodologia, estàndards i lliurables en el seu model de servei, determinant per exemple quan aplicarà processos àgils i quan processos tradicionals.

L'adjudicatari pot proposar canvis a la metodologia, estàndards i lliurables amb l'objectiu de fer millores en el servei. Les propostes que aportin valor poden ser incorporades al context del marc de treball en qualitat i bones pràctiques del CTTI.

Es pot trobar Informació de referència al web: <https://qualitat.solucions.gencat.cat>

3.3 Seguretat

En matèria de seguretat de la informació, és fonamental que l'adjudicatari assoleixi entre d'altres, els següents objectius:

- La correcta implantació de la seguretat de la informació al llarg de tot el seu cicle de vida.
- Implementar les funcions i procediments de seguretat necessàries d'acord a la política i procediments de la Generalitat.

A continuació es detallen les activitats que realitzarà l'adjudicatari d'aquest servei quant a Gestió de la Seguretat.

Obertura d'incidències de seguretat envers els proveïdors i seguiment de les incidències

- Gestió de problemes i incidències de seguretat per garantir que es resolen i les causes són investigades per evitar qualsevol recurrència.
- Identificació i registrament d'incidències.
- Classificació de severitat i canalització d'incidències (Crítics, Emergències, Alertes, Informacions, Activitat, Urgència).
- Investigació i diagnosi d'incidències.
- Control i recuperació d'incidències.
- Estadístiques.
- Avaluació i monitorització del procés de gestió d'incidències per part dels proveïdors.
- Sistema Global de alertes en temps real de atacs, oferint un anàlisi d'experts en amenaces i prioritzacions, i suport en presa de decisions per permetre al CTTI i als departaments per els atacs actius i actuals.
- Pro activitat i mesura de la capacitat de reacció dels proveïdors quan existeixi un incident. Mesura dels ANS.

Mesura dels controls de seguretat del proveïdor

- Manteniment de les mesures i procediments de seguretat.
- Avaluació de la implementació dels controls per part del proveïdors.
- En cas de resolució d'incident o canvis, supervisió i avaluació dels informes produïts pels proveïdors. Supervisió de la qualitat de les informacions actualitzades en el gestor de configuracions dels proveïdors.
- Identificació i notificació de vulnerabilitats de seguretat que no estiguin cobertes per l'aplicació d'actualitzacions de seguretat dels sistemes.

Gestió de Riscos

- Realització de diagnòstics de riscos.
- Interpretació dels requeriments de continuïtat i estratègies.
- Classificació dels actius en funció de l'impacte referent als processos crítics de negoci.
- Seguiment dels test i implementacions dels plans de continuïtat.
- Avaluació dels plans de recuperació i procediments.
- Informar i formar als usuaris i gestors.
- Definició dels rols i responsabilitats i sistemes de notificació, invocació i escalament de riscos amb abast de tota la Generalitat.
- Anàlisis de l'impacte en gestió de canvis.

3.4 Auditories

El CTTI i qualsevol organisme competent, podran revisar o auditar la correcta execució del processos (entre d'altres d'assegurament de la qualitat) amb la periodicitat que considerin necessària.

L'execució de les auditories haurà d'estar prèviament autoritzada pel CTTI.

En tots aquells casos en què el CTTI decideixi la realització d'una auditoria, l'adjudicatari haurà de garantir al CTTI l'accés total, incondicional i irrevocable als documents i eines existents que estiguin relacionats amb les prestacions dels serveis.

L'adjudicatari proporcionarà l'assistència i la informació que requereixin les auditories, sense càrrec addicional per al CTTI. La informació es proporcionarà en la forma i temps requerits.

La realització de l'auditoria en cap moment eximirà l'adjudicatari del compliment dels compromisos derivats de la prestació dels serveis.

A la finalització de l'auditoria les parts revisaran les desviacions i/o observacions detectades, elaborant un pla d'acció. El conjunt del resultat serà signat per ambdues parts.

L'adjudicatari, d'acord amb el calendari establert al pla d'acció, es compromet a informar de l'estat i a portar a terme les activitats establertes en el pla d'acció. El CTTI podrà verificar que el pla d'acció s'ha implementat correctament.

La realització de les auditories per part de CTTI no l'eximeix de la seva responsabilitat de realitzar les auditories a les que els obligui la legislació vigent.

3.5 Equip tècnic

- Els equips que presten el servei objecte d'aquest contracte han de disposar dels coneixements funcionals i tecnològics específics relacionats amb el context funcional del servei tant pel que fa a la gravació i reproducció d'actes judicials, com pel que fa a l'àmbit multimèdia: senyal institucional, senyal institucional telemàtic i sistemes audiovisuals.
- El Departament de Justícia es reserva el dret d'acceptar el personal que hagi de prestar serveis en els edificis del Departament. A tal efecte, l'adjudicatari resta obligat a la variació de llur personal a petició expressa de l'Administració, ja sigui telefònicament o per escrit.

Els canvis o substitucions que sol·liciti el departament es realitzaran mitjançant petició justificada i hauran de produir-se com a màxim dins dels 10 dies naturals següents a la data de petició.

- L'empresa adjudicatària serà responsable que el seu personal compleixi les normes de seguretat i higiene en el treball durant la prestació dels seus serveis al Departament, i serà igualment responsable dels accidents o malalties que en l'exercici de la seva feina puguin incórrer.

Per al personal de l'empresa adjudicatària del concurs que durant la prestació dels seus serveis tingui accés a informació que contingui dades de caràcter personal propietat de la Generalitat de Catalunya, els serà d'aplicació allò que estableix la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).

El personal previst per a la realització d'aquest servei estarà degudament organitzat i especialitzat, i durant la prestació de l'activitat, tant pel que fa a la instal·lació dels equips com el seu manteniment, hauran de dur la targeta o document que l'acrediti com a treballador/a de l'adjudicatari, atenent en tot moment les indicacions d'identificació i seguretat assenyalades per l'Administració per a l'accés i permanència en les seves dependències.

3.6 Eines

El CTTI determinarà i/o proporcionarà les eines que suporten els processos per gestionar i governar els serveis TIC. S'hauran de complir els següents condicionants:

- L'adjudicatari haurà d'usar les eines proposades pel CTTI en les condicions que aquest estableixi.
- L'adjudicatari es farà càrrec (en cas que hi hagin) dels costos associats a l'ús

d'aquestes eines (accés, llicenciament, etc..). Per tal d'assegurar l'operativa dels processos de governança, el CTTI podrà establir uns volums mínims de llicències a adquirir per certes de les eines.

- L'adjudicatari podrà proposar modificacions a les eines per obtenir una millor eficiència i qualitat en el servei, sempre que s'asseguri la continuïtat dels acords de nivell del servei. Qualsevol petició de canvi haurà d'estar documentada prèviament perquè el CTTI pugui analitzar i autoritzar la conveniència de la seva implantació.
- L'adjudicatari podrà fer ús d'eines addicionals, però això no l'eximeix del compliment i de l'ús de les eines que hagi determinat el CTTI. L'ús d'aquestes eines addicionals no pot deteriorar el servei o suposar un sobre cost al CTTI. L'ús d'aquestes eines addicionals no pot posar en risc la continuïtat del servei després de la finalització de la relació contractual.
- El CTTI podrà evolucionar les eines escollides en qualsevol moment de la durada del contracte.
- El CTTI es reserva el dret d'incorporar noves eines. En qualsevol cas, es donarà un preavis als proveïdors d'un mínim de 2 mesos abans de la seva implantació.
- La informació continguda en les eines haurà de coincidir amb la realitat de l'execució dels serveis i els processos i procediments establerts. El CTTI no tindrà en consideració informació referents a processos i procediments suportats per eines que no estigui continguda en les eines que determini el CTTI.
- La correcta actualització de la informació en les eines és requisit del servei, processos i solucions. Qualsevol defecte en la informació de les eines que sigui responsabilitat de l'adjudicatari es considerarà un defecte del propi servei.
- L'adjudicatari es compromet a utilitzar-les adequadament en un període de 2 mesos des de l'inici del servei. Per a les noves eines, el CTTI comunicarà el full de ruta d'aquestes, i l'adjudicatari s'adaptarà planificadament en un termini de 2 mesos, a partir de la data de la comunicació formal de la implantació.

3.6.1 Repositori de documentació del CTTI

El CTTI posa a disposició de l'adjudicatari un repositori on intercanviar amb el CTTI la documentació referent a la provisió del servei i els processos de Governança del mateix. En aquesta eina l'adjudicatari desarà també els documents lliurables resultants de l'execució del servei i dels projectes relacionats.

Aquest repositori serà la font única de documents lliurables, i la resta d'eines de governança hauran de fer referència a aquest repositori. L'adjudicatari serà el responsable de mantenir la informació actualitzada i seguint la pes polítiques, nomenclatura i control de versions determinats pel CTTI.

3.6.2 Eines de governança de demanda i projectes

El CTTI disposa d'eines per gestionar la demanda de projectes i fer el control i seguiment dels projectes.

Quan apliqui, l'adjudicatari haurà d'utilitzar aquesta eina conjuntament amb el CTTI per dur a terme les tasques relacionades amb els següents processos i procediments relatius a les peticions de serveis sota demanda del contracte:

- Control i gestió de la cartera de projectes.
- Presentació i acceptació de propostes.
- Formalització de la comanda.
- Planificació i acceptació de fites de facturació.
- Control i seguiment dels projectes.

El grau de control i seguiment dels projectes s'estipularà en funció de la criticitat del projecte per al negoci i del que estableixi la metodologia del CTTI.

L'adjudicatari podrà realitzar el seguiment detallat dels projectes en les seves pròpies eines, assegurant que la informació requerida s'informa en les eines del CTTI.

3.6.3 Eines de gestió del servei

Actualment el CTTI disposa de diverses eines que donen suport als processos de governança dels serveis.

A continuació es detallen les eines de les que disposa el CTTI per a la gestió i operació del servei:

- **Portal d'autoservei:** Punt d'entrada de l'usuari final i/o equips del proveïdor per la gestió d'incidències, peticions, consultes, queixes, problemes i altres que CTTI decideixi.
- **Eines de gestió de tiquets (Service Desk):** Eina que suporta els processos ITIL de gestió d'incidències, peticions, consultes, queixes, canvis, problemes, configuració, desplegaments i versions. Tots aquest processos es gestionaran mitjançant aquesta eina, per tant els adjudicataris hauran de fer el seguiment en l'eina del CTTI.
- **Eines de monitoratge:** Les eines de monitoratge del CTTI proporcionaran una visió centralitzada de l'estat dels serveis, mesurant la disponibilitat i rendiment dels serveis des del punt de vista de percepció d'usuari final. Cada proveïdor utilitzarà les seves eines pròpies de gestió per a la supervisió i monitoratge dels sistemes, equipaments i configuracions les quals es suporta per prestar els serveis que se li han adjudicat.

Per aquells serveis o aplicacions que el CTTI consideri, l'adjudicatari haurà de donar accés al CTTI a les seves eines de monitoratge o proporcionar informació d'ús o estat dels serveis o aplicacions per a ser integrada en les eines de monitoratge del CTTI.

- **Base de dades de configuració (CMDB):** L'adjudicatari haurà de mantenir actualitzada la informació d'inventari i estat dels serveis en la base de dades de configuració del CTTI segons el CTTI determini. La integració entre la base de dades del CTTI i les dels proveïdors es podrà realitzar mitjançant federació de bases de dades si el CTTI ho considera oportú, per tant, l'adjudicatari haurà de facilitar aquesta integració.

- **Eina de gestió del compliment dels acords de nivell de servei:** El CTTI disposa d'una eina per enregistrar els indicadors de servei, agregar-ne la informació, calcular el novell d'acompliment en base als acords de nivell de servei establerts i calcular la penalització associada si escau.

Aquesta eina és el referent per fer el seguiment del compliment dels acords de nivell de servei establerts amb l'adjudicatari, en cas que la informació no vingui automàticament d'altres eines del CTTI l'adjudicatari serà responsable de proveir-la en el format que el CTTI determini.

- **Eina de gestió del coneixement (KMDB).** L'eina de gestió de coneixement esdevindrà la base de dades d'informació per agilitzar la resolució d'incidències, problemes, consultes o queixes, tant pel servei d'atenció a usuaris del CTTI com pels propis proveïdors de serveis o l'usuari final. L'adjudicatari haurà de tenir accés a l'eina de gestió de coneixement com a referència d'informació, i serà part de les seves responsabilitats publicar continguts que puguin servir de referència en el futur pel propi adjudicatari, els usuaris finals, el CTTI o altres proveïdors.

El CTTI podrà incorporar altres eines que consideri necessàries per a la Gestió del Servei, com podrien ser eines de correlació de logs o eines de diagnosi davant problemes d'aplicacions.

3.6.4 Eines de suport al procés de facturació.

El CTTI disposa d'un portal que permet validar el servei efectivament rebut i que permet als proveïdors iniciar el procés de facturació dels serveis entregats al CTTI.

L'adjudicatari podrà consultar l'estat de validació del servei entregat i, un cop validat pel CTTI, recuperar el codi d'albarà que haurà de constar a la factura.

3.7 Reporting – Generació d'informes

Per al control i seguiment s'utilitzaran mètriques i informes periòdics que serviran de suport als òrgans de gestió establerts i que són, en el seu conjunt, el mecanisme de seguiment i avaluació del servei.

L'adjudicatari és el responsable de generar i lliurar els informes i mètriques de reporting (en endavant informació) que el CTTI determini, utilitzant les eines i dades del CTTI. Aquests han de permetre al CTTI governar, controlar i gestionar els serveis prestats per l'adjudicatari.

L'empresa adjudicatària del servei farà el lliurament de la documentació i els informes relatius als serveis realitzats al detall que sigui necessari o qualsevol altre documentació tècnica en el format que es determini.

L'empresa adjudicatària facilitarà els informes mensuals de control i seguiment dels serveis contractats. En determinats casos, i d'acord amb la tipologia de la informació, la periodicitat del lliurament d'aquesta informació podria ser inferior.

L'empresa adjudicatària facilitarà l'obtenció de dades estadístiques que permetin obtenir informació del grau d'ús del sistema, entre d'altres aspectes.

3.8 Calendari i horaris

L'adjudicatari haurà de cobrir el calendari descrit en l'apartat 2.2 *Desplegament, instal·lació i posada en marxa* i els horaris descrits a l'apartat 4.4 *Horari de prestació del servei*, d'aquest document.

Si durant l'execució del contracte el CTTI o els adjudicataris detecten la necessitat de modificar l'horari de servei d'algun dels serveis, el CTTI i els adjudicataris consensuaran de forma conjunta la modificació.

3.9 Localització física i recursos necessaris

Els professionals que formin part del servei estaran ubicats en la seva major part a les instal·lacions de l'adjudicatari, i seran per compte de l'adjudicatari tots els costos associats al seus llocs de treball i la seva operació i manteniment: espai d'oficina, mobiliari, ordinadors personals, infraestructura tècnica i de comunicacions, consumibles i similars.

Les instal·lacions, edificis i dependències utilitzats per a la localització del servei hauran de complir en qualsevol moment amb tots els requisits de construcció, habitabilitat, seguretat i ergonomia estipulats per la normativa vigent de la Generalitat i de l'Estat en la seva expressió més exigent.

Cal tenir en compte que, per necessitats del servei, es podria sol·licitar el desplaçament de cert personal responsable de l'adjudicatari a les dependències que el CTTI determini, bé durant períodes concrets, per coordinació de projectes o resolució d'incidències crítiques, o bé d'una manera més continuada, per la pròpia operativa del servei. En aquests espais la Generalitat proporcionarà el mobiliari del lloc de treball i connexió a la xarxa LAN i accés a Internet, i l'adjudicatari serà el responsable de la dotació de la resta d'equipament necessari (ordinadors sobretaula/portàtils, tabletas, terminals de telefonia mòbil, etc.) per al desenvolupament de les tasques.

Estimem que, durant la fase de prestació regular dels serveis, un 20% de l'equip pot estar ubicat en dependències de la Generalitat de Catalunya.

En qualsevol moment durant l'execució del contracte el CTTI es reserva el dret de sol·licitar a l'adjudicatari la prestació del servei de forma presencial en les instal·lacions de la Generalitat de Catalunya. L'adjudicatari s'haurà d'adaptar a aquests canvis consensuats en el termini pactat.

Així mateix l'adjudicatari assumirà sense càrrec addicional els eventuais costos de desplaçament que per necessitat del servei siguin requerits realitzar dins del territori català.

3.10 Control i seguiment de les garanties dels equipaments

L'empresa adjudicatària serà responsable del control i seguiment de les garanties de les instal·lacions i equipaments que integren cadascun dels sistemes de gravació de les sales de vista així com de comunicar les anomalies i desperfectes que es puguin produir durant la celebració de vistes, i encarregar-se de la seva solució immediata.

Pel que fa als equips en garantia o sota contracte de manteniment amb tercers proveïdors, l'empresa adjudicatària realitzarà el seguiment de la gestió de la

garantia, la gestió del manteniment dels equips, l'escalat de la incidència i les tasques de suport necessàries a l'empresa mantenidora dels equips. En aquest cas, a més, verificarà prèviament la incidència i, posteriorment, verificarà l'operativitat de l'equip.

4 FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

Els licitadors hauran de presentar un pla de servei que tingui en compte les característiques específiques que es detallen a continuació:

- **Prestació Actual:** En aquesta fase opera únicament l'adjudicatari actual i s'apliquen els ANS actuals.
- **Desplegament de la nova solució:** És el període durant el qual el nou adjudicatari va substituint els equipaments i serveis actuals per als nous.

El desplegament de la nova solució s'estendrà segons el calendari establert, si bé les ofertes podran reduir aquest termini.

Durant aquesta fase, l'adjudicatari actual seguirà sent el responsable del manteniment del sistema actual, aplicant-li els ANS actuals. Mentre el nou adjudicatari serà el responsable del servei del nou sistema d'enregistrament que s'anirà implantant en aquest període de 6 mesos de forma gradual i haurà d'assolir els nous ANS en un termini de 3 mesos.

La fase de Desplegament es considerarà finalitzada quan sigui aprovada pel CTTI.

- **Devolució:** En aquesta fase l'adjudicatari és responsable del servei i s'apliquen els ANS definits en aquest contracte. L'adjudicatari es posarà en contacte amb el futur proveïdor per començar les tasques de transferència del servei, del traspàs de coneixement, i l'habilitació de l'operació.

En cas de no poder completar la devolució d'un servei abans de la finalització d'aquest contracte, el CTTI es reserva el dret de perllongar el període de devolució del servei en qüestió. En aquest cas, l'adjudicatari haurà de continuar prestant el servei fins a la correcta devolució.

5 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

L'objectiu d'aquest apartat és descriure el model d'ANS, que defineix els **indicadors** i els **nivells de servei** exigits, i estableix una base objectiva i mesurable que reflecteixi el compromís entre l'adjudicatari i el CTTI per a prestar els serveis requerits de forma satisfactòria, enfront de la Generalitat de Catalunya.

El CTTI pretén obtenir un nivell de servei d'alta qualitat, basat en:

- L'establiment d'indicadors de servei, de manera que el CTTI pugui realitzar una avaluació objectiva del servei i els seus lliurables, i que l'adjudicatari tingui una base per a la correcció de les eventuais deficiències en la prestació, i per a la millora dels seus processos i organització.
- L'establiment d'un model de penalitzacions que relacioni el nivell de prestació del servei amb la seva facturació.

El Departament de Justícia, amb la col·laboració del CTTI i els responsables informàtics del Departament faran el seguiment de la qualitat del servei i avaluaran periòdicament el servei prestat per l'adjudicatari.

El llistat d'indicadors de servei es detallen a l'apartat 5.7 Detall Acords de Nivell de Servei

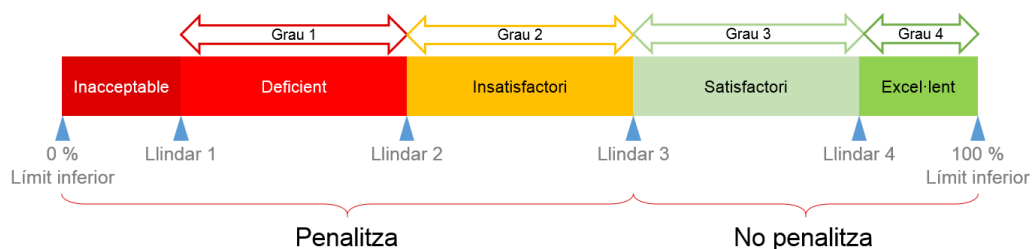
5.1 Característiques dels Indicadors

Els indicadors tindran les següents característiques:

- Codi. Identificador únic de l'indicador.
- Nom. Defineix l'objecte de mesura de l'indicador.
- Descripció. Descripció de l'indicador i el seu objectiu. S'inclouen les restriccions necessàries per dur a terme el càlcul del valor de l'indicador (per exemple restriccions horàries, tipificació dels incidents,...)
- Servei. Determina el servei tecnològic sobre el que s'aplica l'ANS.

Abreviatura	Servei
ST	Suport Telefònic especialitzat
CP	Resolució de consultes i peticions
IN	Resolució d'incidències
AL	Altres serveis

- Fórmula d'obtenció/eina. Fórmula a aplicar pel càlcul del valor de l'indicador de mesura, identificant les variables que intervenen al càlcul (mètriques)) i, si s'escau, la referència a l'eina que permet l'automatització i extracció de les dades.
- Periodicitat. Freqüència de mesura del valor de l'indicador.
- Llindars de grau per a la definició dels trams. Valors que defineixen el grau de compliment del nivell de servei exigít. Per a cada indicador es definiran 4 llindars de grau. En funció de la banda en que es trobi l'indicador presentarà els valors següents:



- Penalització màxima. Determina el valor màxim al que pot arribar la penalització en el cas d'incompliment de l'indador objectiu definit.

Grau de l'indador

El grau de l'indador pot prendre els següents valors:

- Grau 1: Deficient o Inacceptable
- Grau 2: Insatisfactori
- Grau 3: Satisfactori
- Grau 4. Excel·lent

El grau 4 serà el nivell objectiu, mentre que el grau 3 serà el nivell d'acompliment mínim per considerar que l'indador és satisfactori.

5.2 Càlcul dels Indadors

Per tot indador s'estableixen 4 llindars per definir els **trams** lineals que han de permetre l'obtenció del **grau** associat.

	Llindar Grau 1	Llindar Grau 2	Llindar Grau 3	Llindar Grau 4
<i>Indador de mesura</i>	Valor 1	Valor 2	Valor 3	Valor 4

Pel valor mesurat per un indador (valor indador), s'haurà de cercar entre quins llindars es troba i aplicar el següent procediment, tenint en compte si els valors definits pels llindars (Valor 1 – Valor 4) son creixents o decreixents:

- Per valors de llindars creixents (valor Llindar Grau 1 < valor Llindar Grau 4)
 - 1) Si el valor és inferior al llindar 1, el grau serà 1.
 - 2) Si el valor és igual o superior al llindar 4, el grau serà 4.
 - 3) En la resta de casos s'aplicarà la fórmula de càlcul del Grau.
- Per valors de llindars decreixents (valor Llindar Grau 1 > valor Llindar Grau 4)
 - 1) Si el valor és superior al llindar 1, el grau serà 1.
 - 2) Si el valor és igual o inferior al llindar 4, el grau serà 4.
 - 3) En la resta de casos s'aplicarà la fórmula de càlcul del Grau.

Formula de càlcul del Grau:

$$\text{Grau} = \frac{(\text{Valor indador} - \text{Valor llindar inferior})}{\text{Valor llindar superior} - \text{Valor llindar inferior}} + \text{Grau corresponent al llindar inferior}$$

En aplicar la formula de càlcul del Grau, cal tenir en compte les següents consideracions:

- Quan dos o més llindars prenen el mateix valor, el valor del “Grau corresponent al llindar inferior” correspon al del llindar coincident superior.

Per exemple, quan el *Llindar Grau 1* i el *Llindar Grau 2* prenen el mateix valor, el “Grau corresponent al llindar inferior” correspon al del *Llindar Grau 2*, és a dir, pren valor 2.

- Quan el valor mesurat per un indicador (*valor indicador*) coincideix amb algun dels valors definits pels llindars (Valor 1, Valor 2, Valor 3), es prendrà com a “Valor llindar inferior” el valor corresponent al llindar coincident. Quan dos o més llindars prenen el mateix valor, es prendrà com a “Valor llindar inferior” el valor corresponent al llindar coincident superior.

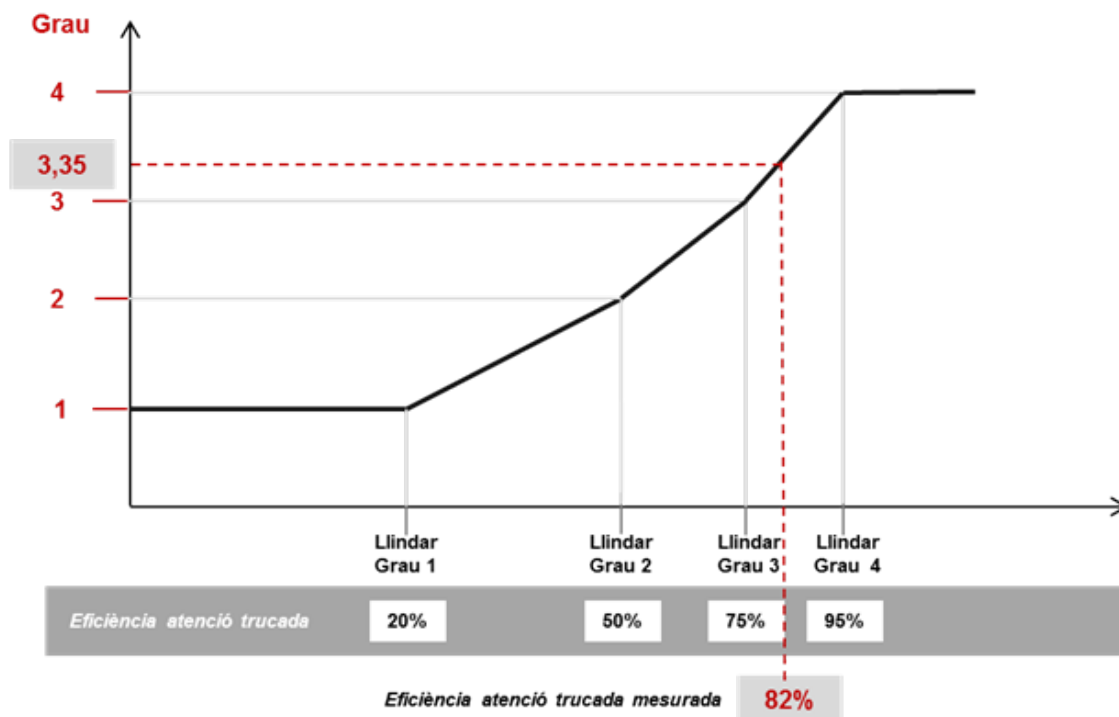
Per exemple, suposant els següents valors de llindars: *Llindar Grau 1* i el *Llindar Grau 2* prenen el mateix valor, 20%, *Llindar Grau 3* pren valor 75% i *Llindar Grau 4* pren valor 95%; quan el valor mesurat pel l'indicador pren valor 20%, el “Valor llindar inferior” pren valor 20%, el “Valor llindar superior” pren valor 75% i el “Grau corresponent al llindar inferior” pren valor 2.

Exemple de càlcul:

Suposem que tenim l'indicador “Eficiència atenció trucada” que pot prendre valors percentuals entre 0% i 100% i que el valor objectiu és 95%. Si s'han definit els següents llindars:

- *Llindar Grau 1. El valor de l'indicador és 20%*
- *Llindar Grau 2. El valor de l'indicador és 50%*
- *Llindar Grau 3. El valor de l'indicador és 75%*
- *Llindar Grau 4. El valor de l'indicador és 95%*

Si el valor mesurat en un període per l'indicador “Eficiència atenció trucada” ha estat 82% el grau calculat és: $((82-75)/(95-75))+3=3,35$.



Aquest model és dinàmic, ja que permet adaptar-se en el temps a nous nivells objectius i nivells mínims, sense variar els graus possibles.

Podríem determinar per exemple que durant la fase de transició del servei el llindar del grau 3 sigui del 85%, mentre que en la fase d'execució el segon any ja sigui del 95% i el llindar del grau 4 passi a 98%.

5.3 Relació ANS

Tot seguit es relacionen, segons l'estructura definida (aplicació, àmbit i contracte), els ANS a mesurar, el detall dels quals es troba a l'apartat 5.7 Detall Acords de Nivell de Servei

5.3.1 ANS dels Serveis

Codi	Nom	Servei	Periodicitat
SV-ST-01	Temps màxim de resposta al suport telefònic especialitzat	ST	Mensual
SV-CP-01	Consultes/peticions molt crítiques de Zona A resoltes en 3h	CP	Mensual
SV-CP-02	Consultes/peticions molt crítiques de Zona A resoltes entre 3 i 5h	CP	Mensual
SV-CP-03	Consultes/peticions molt crítiques de Zona B resoltes en 5h	CP	Mensual
SV-CP-04	Consultes/peticions molt crítiques de Zona B resoltes entre 5 i 6h	CP	Mensual

Codi	Nom	Servei	Periodicitat
SV-CP-05	Consultes/peticions crítiques resoltes en 8h	CP	Mensual
SV-CP-06	Consultes/peticions crítiques resoltes entre 8 i 10h	CP	Mensual
SV-CP-07	Consultes/peticions no crítiques resoltes en 10h	CP	Mensual
SV-CP-08	Consultes/peticions no crítiques resoltes entre 10 i 20h	CP	Mensual
SV-IN-01	Incidències molt crítiques de Zona A resoltes en 3h	IN	Mensual
SV-IN-02	Incidències molt crítiques de Zona A resoltes entre 3 i 5h	IN	Mensual
SV-IN-03	Incidències molt crítiques de Zona B resoltes en 5h	IN	Mensual
SV-IN-04	Incidències molt crítiques de Zona B resoltes entre 5 i 6h	IN	Mensual
SV-IN-05	Incidències crítiques resoltes en 8h	IN	Mensual
SV-IN-06	Incidències crítiques resoltes entre 8 i 10h	IN	Mensual
SV-AL-01	Temps màxim de comunicació als responsables	AL	Mensual
SV-AL-02	Temps màxim d'inici del pla d'acció per a la resolució d'una incidència	AL	Mensual
SV-AL-03	Disponibilitat de cada equip de gravació	AL	Mensual
SV-AL-04	Disponibilitat dels servidors centrals de la solució	AL	Mensual

5.4 Fonts d'informació per a l'obtenció dels nivells de servei

El CTTI emprarà el sistema d'informació CONTIC (Control d'acord de nivell de servei TIC) per al càlcul, anàlisi i emmagatzemament d'indicadors de servei i de procés. Tot i que a l'inici del servei el sistema d'informació CONTIC no sigui capaç de calcular tots els indicadors definits, s'aniran incorporant progressivament al seu catàleg. El proveïdor haurà de proveir els indicadors que estiguin sota la seva responsabilitat a través de les interfícies habilitades.

Sempre que sigui possible, l'origen de les dades utilitzat per al càlcul dels indicadors seran les eines de gestió dels tiquets i monitoratge del CTTI. Per aquells indicadors que el CTTI no sigui capaç d'obtenir de manera autònoma, serà responsabilitat de l'adjudicatari calcular-los i reportar-los amb la periodicitat establerta i el detall i format que requereixi el CTTI, podent arribar a nivell d'instància de servei o de tiquet.

El CTTI utilitzarà els indicadors de servei per realitzar els càlculs de compliment dels ANS i per generar els informes corresponents.

5.5 Modificació dels indicadors i nivells de servei

Al llarg de la prestació del servei, davant qualsevol modificació dels indicadors i nivells de servei amb l'objectiu de donar un millor servei, el CTTI conjuntament amb el proveïdor consensuaran i planificaran la seva modificació.

Algunes de les causes que poden comportar aquestes modificacions són, entre d'altres, les variacions d'entorn funcional i de condicions de negoci, els canvis d'abast i volum, les innovacions i les millores del servei.

5.6 Aplicació dels Acords de Nivell de Servei

Els Acords de Nivell de Servei definits per a cada servei seran d'obligat compliment al llarg del contracte, exceptuant la fase de transició del servei.

Per a cada servei, l'adjudicatari ha de complir plenament els Acords de Nivell de Servei definits una vegada finalitzada la fase de prestació en transició.

5.7 Detall Acords de Nivell de Servei

Els nivells de servei requerits per al Servei de suport telefònic especialitzat (Hot Transfer) són:

Indicador	ANS
Trucades ateses abans de 20"	100 %

Els nivells de servei requerits en la resolució de consultes i peticions, són:

TIPUS DE CONSULTA / PETICIÓ	UBICACIÓ DE L'EQUIPAMENT	
	Zona A	Zona B
	temps resolució	temps resolució
Molt crítica	3 hores – 95 %	5 hores 95 %
	5 hores – 100 %	6 hores – 100 %
Crítica	8 hores – 90 %	
	10 hores – 100 %	
No Crítica	10 hores – 90 %	

	20 hores – 100 %

Els nivells de servei requerits en la resolució d'incidències, sigui com a suport de segon nivell o de suport tècnic in-situ, són:

TIPUS INCIDÈNCIA	UBICACIÓ DE L'EQUIPAMENT	
	Zona A	Zona B
	temps resolució	temps resolució
Molt crítica	3 hores – 95 %	5 hores 95 %
	5 hores – 100 %	6 hores – 100 %
Crítica	8 hores – 90 %	
	10 hores – 100 %	

Als efectes de determinar els nivells de resposta en la resolució de les incidències aquestes es classifiquen en 2 grups de prioritat:

- **Molt crítica:** és aquella incidència que afecta el servei de gravació de la sala o al sistema central de la solució.
- **Crítica:** resta d'incidències de la solució.

S'entén per temps de resolució el interval de temps transcorregut entre el moment en què l'usuari reporta la incidència al servei d'atenció telefònica i el moment en què l'equipament objecte de la incidència queda en estat operatiu o quan la incidència queda resolta.

S'entén que un equip queda en estat operatiu quan té capacitat d'arrancar, de funcionar amb el sistema operatiu, de connectar-se a la xarxa, d'operar amb les seves aplicacions, i realitzar correctament les gravacions i recuperacions de les vistes.

En cas que la no resolució d'una incidència comporti costos per al Departament de Justícia, l'empresa adjudicatària se'n farà responsable i els assumirà.

Així mateix, d'acord amb la ubicació geogràfica on està situat l'equipament, es poden classificar en dues àrees d'ubicació:

- **Zona A** – Usuaris o elements ubicats en els municipis de Barcelona, Tarragona, Lleida, Girona i l'Hospitalet de Llobregat.

· **Zona B** – Usuaris o elements ubicats en altres localitats.

Altres nivells de servei

Indicador	Acord de nivell de servei
Termini màxim de 15 minuts per a la comunicació de les incidències als responsables	90 %
Termini màxim de 15 minuts per a l'inici del pla d'acció per a la resolució de la incidència	90 %
Nivell mínim de disponibilitat de cada equip de gravació	99 % mensual per equip de gravació
Nivell mínim de disponibilitat dels servidors centrals de la solució	99 % mensual

5.7.1 ANS

Codi	Nom	Descripció	Servei	Formula d'obtenció/eina	Periodicitat	Grau				Penalització màxima
						Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	
SV-ST-01	Temps màxim de resposta al suport telefònic especialitzat	Percentatge de trucades ateses en temps en el mes a mesurar	ST	Nombre de trucades ateses en temps (≤ 20 segons) en el mes a mesurar / Nombre de trucades ateses totals en el mes	mensual	98%	99%	100%	100%	1% Import mensual recurrent
SV-CP-01	Consultes/peticions molt crítiques de Zona A resoltes en 3h	Percentatge de consultes/peticions molt crítiques de Zona A resoltes en 3h en el mes a mesurar	CP	Nombre de consultes/peticions molt crítiques de Zona A resoltes en 3h en el mes a mesurar / Nombre de consultes/peticions molt crítiques de Zona A resoltes totals en el mes a mesurar	mensual	85%	90%	95%	100%	0,4% Import mensual recurrent
SV-CP-02	Consultes/peticions molt crítiques de Zona A resoltes entre 3 i 5h	Percentatge de consultes/peticions molt crítiques de Zona A no resoltes en 3h, resoltes en 5h en el mes a mesurar	CP	Nombre de consultes/peticions molt crítiques de Zona A resoltes en 5 h en el mes a mesurar / Nombre de consultes/peticions molt crítiques de Zona A no resoltes en 3 h totals en el mes a mesurar	mensual	90%	95%	100%	100%	0,5% Import mensual recurrent
SV-CP-03	Consultes/peticions molt crítiques de Zona B resoltes en 5h	Percentatge de consultes/peticions molt crítiques de Zona B resoltes en 5h en el mes a mesurar	CP	Nombre de consultes/peticions molt crítiques de Zona B resoltes en 5h en el mes a mesurar / Nombre de consultes/peticions molt crítiques de Zona B resoltes totals en el mes a mesurar	mensual	85%	90%	95%	100%	0,4% Import mensual recurrent

Codi	Nom	Descripció	Servei	Formula d'obtenció/eina	Periodicitat	Grau				Penalització màxima
						Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	
SV-CP-04	Consultes/peticions molt crítiques de Zona B resoltes entre 5 i 6h	Percentatge de consultes/peticions molt crítiques de Zona B no resoltes en 5h, resoltes en 6h en el mes a mesurar	CP	Nombre de consultes/peticions molt crítiques de Zona B resoltes en 6 h en el mes a mesurar / Nombre de consultes/peticions molt crítiques de Zona B no resoltes en 3 h totals en el mes a mesurar	mensual	90%	95%	100%	100%	0,5% Import mensual recurrent
SV-CP-05	Consultes/peticions crítiques resoltes en 8h	Percentatge de consultes/peticions crítiques resoltes en 8h en el mes a mesurar	CP	Nombre de consultes/peticions crítiques resoltes en 8h en el mes a mesurar / Nombre de consultes/peticions crítiques resoltes totals en el mes a mesurar	mensual	80%	85%	90%	100%	0,3% Import mensual recurrent
SV-CP-06	Consultes/peticions crítiques resoltes entre 8 i 10h	Percentatge de consultes/peticions crítiques no resoltes en 8h, resoltes en 10h en el mes a mesurar	CP	Nombre de consultes/peticions crítiques resoltes en 10 h en el mes a mesurar / Nombre de consultes/peticions crítiques no resoltes en 8 h totals en el mes a mesurar	mensual	90%	95%	100%	100%	0,4% Import mensual recurrent
SV-CP-07	Consultes/peticions no crítiques resoltes en 10h	Percentatge de consultes/peticions no crítiques resoltes en 10h en el mes a mesurar	CP	Nombre de consultes/peticions no crítiques resoltes en 10h en el mes a mesurar / Nombre de consultes/peticions no crítiques resoltes totals en el mes a mesurar	mensual	80%	85%	90%	100%	0,1% Import mensual recurrent

Codi	Nom	Descripció	Servei	Formula d'obtenció/eina	Periodicitat	Grau				Penalització màxima
						Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	
SV-CP-08	Consultes/peticions no crítiques resoltes entre 10 i 20h	Percentatge de consultes/peticions no crítiques no resoltes en 10h, resoltes en 20h en el mes a mesurar	CP	Nombre de consultes/peticions no crítiques resoltes en 20 h en el mes a mesurar / Nombre de consultes/peticions no crítiques no resoltes en 10 h totals en el mes a mesurar	mensual	90%	95%	100%	100%	0,2% Import mensual recurrent
SV-IN-01	Incidències molt crítiques de Zona A resoltes en 3h	Percentatge d'incidències molt crítiques de Zona A resoltes en 3h en el mes a mesurar	IN	Nombre d'incidències molt crítiques de Zona A resoltes en 3h en el mes a mesurar / Nombre d'incidències molt crítiques de Zona A resoltes totals en el mes a mesurar	mensual	85%	90%	95%	100%	1% Import mensual recurrent
SV-IN-02	Incidències molt crítiques de Zona A resoltes entre 3 i 5h	Percentatge d'incidències molt crítiques de Zona A no resoltes en 3h, resoltes en 5h en el mes a mesurar	IN	Nombre d'incidències molt crítiques de Zona A resoltes en 5 h en el mes a mesurar / Nombre d'incidències molt crítiques de Zona A no resoltes en 3 h totals en el mes a mesurar	mensual	90%	95%	100%	100%	2% Import mensual recurrent
SV-IN-03	Incidències molt crítiques de Zona B resoltes en 5h	Percentatge d'incidències molt crítiques de Zona B resoltes en 5h en el mes a mesurar	IN	Nombre d'incidències molt crítiques de Zona B resoltes en 5h en el mes a mesurar / Nombre d'incidències molt crítiques de Zona B resoltes totals en el mes a mesurar	mensual	85%	90%	95%	100%	1% Import mensual recurrent

Codi	Nom	Descripció	Servei	Formula d'obtenció/eina	Periodicitat	Grau				Penalització màxima
						Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	
SV-IN-04	Incidències molt crítiques de Zona B resoltes entre 5 i 6h	Percentatge d'incidències molt crítiques de Zona B no resoltes en 5h, resoltes en 6h en el mes a mesurar	IN	Nombre d'incidències molt crítiques de Zona B resoltes en 6h en el mes a mesurar / Nombre d'incidències molt crítiques de Zona B no resoltes en 5 h totals en el mes a mesurar	mensual	90%	95%	100%	100%	2% Import mensual recurrent
SV-IN-05	Incidències crítiques resoltes en 8h	Percentatge d'incidències crítiques resoltes en 8h en el mes a mesurar	IN	Nombre d'incidències crítiques resoltes en 8h en el mes a mesurar / Nombre d'incidències crítiques resoltes totals en el mes a mesurar	mensual	80%	85%	90%	100%	0,5% Import mensual recurrent
SV-IN-06	Incidències crítiques resoltes entre 8 i 10h	Percentatge d'incidències crítiques no resoltes en 8h, resoltes en 10h en el mes a mesurar	IN	Nombre d'incidències crítiques resoltes en 10h en el mes a mesurar / Nombre d'incidències crítiques no resoltes en 8 h totals en el mes a mesurar	mensual	90%	95%	100%	100%	1% Import mensual recurrent
SV-AL-01	Temps màxim de comunicació als responsables	Percentatge de comunicacions fetes en temps en el mes a mesurar	AL	Nombre de comunicacions fetes en temps (<= 15 minuts) en el mes a mesurar / Nombre de comunicacions fetes totals en el mes	mensual	80%	85%	90%	100%	0,1% Import mensual recurrent

Codi	Nom	Descripció	Servei	Formula d'obtenció/eina	Periodicitat	Grau				Penalització màxima
						Llindar grau 1	Llindar grau 2	Llindar grau 3	Llindar grau 4	
SV-AL-02	Temps màxim d'inici del pla d'acció per a la resolució d'una incidència	Percentatge de plans d'accions iniciats en temps en el mes a mesurar	AL	Nombre de plans d'acció iniciats en temps (≤ 15 minuts) en el mes a mesurar / Nombre de plans d'acció totals en el mes	mensual	80%	85%	90%	100%	0,1% Import mensual recurrent
SV-AL-03	Disponibilitat de cada equip de gravació	Percentatge de disponibilitat de cada equip de gravació en el mes a mesurar	AL	Temps de disponibilitat de cada equip de gravació en el mes a mesurar / Temps total del servei en el mes	mensual	97%	98%	99%	100%	0,5% Import mensual recurrent
SV-AL-04	Disponibilitat dels servidors centrals de la solució	Percentatge de disponibilitat dels servidors centrals de la solució en el mes a mesurar	AL	Temps de disponibilitat dels servidors centrals de la solució en el mes a mesurar / Temps total del servei en el mes	mensual	97%	98%	99%	100%	1% Import mensual recurrent



6. MODEL DE RELACIÓ

El model de relació i l'estructura de comitès que s'implementarà per la governança específica del servei objecte d'aquest contracte s'emmarquen en el model de governança que es detalla a l'apartat 6.1 Model de Governança d'aquest document.

El model de relació es basa en establir els comitès i el seu funcionament, per assegurar el compliment dels requeriments de les condicions d'execució del servei descrites en aquest plec. Aquests comitès tindran també com a funció executar el mecanisme per ajustar aquestes condicions d'acord amb l'evolució de les necessitats de servei.

En tot cas, quan sigui necessari, aquest model s'emmarcarà en el model transversal de seguiment dels contractes del CTTI.

6.1 Model de governança

6.1.1 Comitè Executiu

La periodicitat d'aquest comitè es preveu que sigui trimestral, però aquest termini es podrà modificar d'acord a les necessitats del servei.

Títol		
Comitè Executiu		
Participants		
<i>CTTI</i>	<i>Generalitat</i>	<i>Proveïdor</i>
- Responsable del servei - Altres assistents (si escau) - Responsable del Contracte (si escau)	- Responsable de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya (si s'escau) - Responsable del SISPI (Servei d'Implantació i Seguiment de Programes Informàtics)	- Responsable de serveis - Responsables dels àmbits d'execució específics (si escau) - Responsable de compte (si escau)
Objectius		
- Marcar les directrius tàctiques - Realitzar el seguiment del conjunt d'activitats desenvolupades en el període, orientat especialment a l'assoliment dels objectius i eficiències plantejades pel proveïdor. - Revisió i estat de situació dels aspectes més rellevants de seguretat (riscos, incidents del període, desenvolupaments en curs) - Informar i proposar a l'òrgan de contractació les possibles modificacions del que s'hagin de dur a terme. - Revisar i proposar les penalitzacions per incompliment del servei i escalar-les a l'òrgan de contractació.		

- Acordar els quadres de comandament del contracte. - Traslladar les directrius tàctiques al nivell operatiu. - Planificar, prioritzar i revisar les activitat amb impacte transversal. - Fer el seguiment de les obligacions contractuals. - Fer el seguiment del model econòmic. - Desenvolupament de propostes d'innovació en línia amb l'estratègia transversal del CTTI.	
Entrades	Sortides
- Informes i quadres de comandament de seguiment - Actes comitè operatiu. - Decisions a prendre	- Acta (signada entre les parts) - Decisions preses - Propostes a l'Òrgan de Contractació
Periodicitat	
Trimestral o a petició del CTTI	

6.1.2 Comitè Operatiu

La periodicitat d'aquest comitè es preveu que sigui mensual, però aquest termini es podrà modificar d'acord a les necessitats del servei.

Títol		
Comitè Operatiu		
Participants		
CTTI	Generalitat	Proveïdor
- Responsable del servei - Altres assistents (si escau)	- Responsable de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya (si s'escau) - Cap del servei del SISPI (Servei d'Implantació i Seguiment de Programes Informàtics)	- Responsable de serveis - Responsables operatius del servei
Objectius		
- Realitzar el seguiment i control global de l'operació i provisió dels serveis d'acord als ANS d'aplicació departamental definits i amb les necessitat específiques en l'àmbit del departament o entitat		

- Planificar, prioritzar i revisar les iniciatives en curs - Realitzar el seguiment de l'operació diària del servei, i verificar la correcta gestió de peticions, canvis, problemes i incidents. - Realitzar el seguiment de l'operació diària del servei - Desenvolupar i mantenir els procediments operatius necessaris per al correcte funcionament del serveis. - Establir el grau d'avenç del servei de construcció. - Anàlisi de peticions i/o situacions de canvi en els serveis. - Escalat de possibles millores detectades en el servei - Tractament de les problemàtiques específiques - Desenvolupament de propostes d'innovació en línia amb l'estratègia i necessitat de negoci del departament o entitat	
Entrades	Sortides
- Volumetria de tiquets, Baklog - Anàlisi, tendència i propostes de millora - Decisions a prendre	- Acta (signada entre les parts) - Propostes al comitè executiu - Informes i quadres de comandament de seguiment del servei que es determinin per la gestió del servei. - Nous procediments operatius - Decisions preses
Periodicitat	
Mensual o a petició del CTTI	

6.1.3 Estructura de responsabilitats

Tot seguit s'identifiquen els rols responsables del proveïdor per a l'assegurament del compliment d'aquest model de relació.

S'indiquen a continuació els rols que participaran en els diferents comitès amb les funcions i responsabilitats específiques pels serveis objecte d'aquesta licitació.

- **Responsable de compte:** Aquesta figura és única per proveïdor. És la figura de referència per tots els contractes entre el CTTI i el proveïdor i el darrer responsable de la prestació del conjunt de serveis i projectes del proveïdor. El responsable de compte ha de tindre capacitat decisòria sobre el servei, especialment en el cas de les UTE's. Aquesta figura es mantindrà durant tota la vida del contracte o contractes entre el CTTI i el proveïdor, en la gestió comercial, durant la provisió del servei i fins la devolució del mateix. Ha de ser garant de

l'existència dels mecanismes de relació en la seva organització per portar a terme els acords presos entre CTTI i el proveïdor. En cas que es produeixin canvis en l'abast i/o cost dels serveis que impliquin una modificació contractual, és el responsable de vehicular-ho.

- **Responsable del servei:** El proveïdor assignarà un responsable del servei que actuï com a interlocutor únic amb l'Àrea TIC del Departament de Justícia. El nivell de comunicació entre ambdues parts ha de ser fluid i freqüent. Es requerirà de reunions com a mínim mensuals, de revisió i seguiment dels aspectes més rellevants del servei, nivells de servei acordats i d'execució del contracte.

Les seves principals responsabilitats són:

- La gestió i seguiment diari del servei, així com la resolució de conflictes i redimensionament temporal o permanent del mateix.
 - Manteniment del registre de l'evolució del servei per a posteriorment poder elaborar els informes de servei i justificar el compliment dels ANS.
 - Seguiment i control dels recursos assignats al/s servei/s
 - Analitzaran qualsevol desviació i situacions de gravetat dins la qualitat, terminis o abast del servei
 - Control de costos, l'estimació d'esforços i el seu seguiment.
 - A nivell transversal analitzaran les modificacions en abast i cost del servei que es puguin derivar, i interpretaran aquestes modificacions respecte els contractes vigents. En cas que no impliquin una modificació contractual, ha de ser el garant de formalitzar i implementar internament a la seva organització els acords presos.
- **Responsable Funcional:** És el responsable, en serveis de desenvolupament (projectes sota demanda), de l'anàlisi de la solució per tal d'alinear les necessitats del negoci al desenvolupament i implantació, així com l'acceptació final de la solució prèviament al seu lliurament al client.
 - **Responsable de Control de Gestió:** És la figura que consolidarà i aportarà al CTTI les informacions tant objectives com subjectives; valorades (informació fiable i de qualitat i analitzada en base al coneixement del model); que permetin la presa de decisions operatives i estratègiques al llarg de la vida del contracte.

Serà el responsable que el CTTI rebi els reporting de gestió acordats, tant amb indicadors econòmic-financers com d'altres, així com de realitzar el seguiment del model econòmic acordat amb l'adjudicatari.
 - **Responsable Jurídic:** Serà l'interlocutor principal amb el CTTI en matèria jurídic-legal per tots els serveis/contractes prestats per l'adjudicatari. Serà el responsable de la formalització de les interpretacions realitzades respecte els contractes vigents, quan aquestes impliquin modificacions contractuales.

- **Responsable de Facturació:** Haurà de facilitar la informació relativa al procés de facturació, segons el model i format definit pel CTTI, així com col·laborar en el procés de la conciliació. Vetllarà i assegurarà que el proveïdor:
 - Facilita la informació relativa al procés de facturació, segons el model i format definit pel CTTI:
 - Presenta la factura, i el detall per cada element / concepte dels imports facturats, adequant-se als següents criteris:
 - (a) Detall complet de tots els elements de cost facturats, identificant les unitats mínimes de cost.
 - (b) Tipificació i codificació dels elements de cost facturats:
 - (c) El format de codificació i criteris de tipificació es validaran de forma conjunta.
 - Col·labora en el procés de la conciliació.
- **Responsable d'Arquitectura:** És el responsable de coordinar i harmonitzar l'aplicació de l'arquitectura corporativa en els sistemes d'informació i serveis a construir o mantenir pel proveïdor.

Les seves principals responsabilitats són:

- Vetllar pel compliment dels principis associats als diferents dominis, i pel compliment dels estàndards d'arquitectura corporativa TIC.
 - Proposar i incorporar noves arquitectures TIC alhora que es mantenen i/o evolucionen les existents.
 - Vetllar per la coherència en l'aplicació de l'arquitectura corporativa TIC.
 - Identificar els components reutilitzables i promocionar-ne tant la generació com l'ús.
 - Proporcionar un mecanisme de control, fonamental per assegurar el compliment efectiu dels estàndards d'arquitectura corporativa TIC.
- **Responsable d'Innovació:** És el responsable de gestionar i dirigir el procés d'innovació intern a la seva organització dissenyat i orientat a les necessitats del CTTI, esdevenint el màxim responsable de l'empresa licitadora en el àmbit de la innovació davant del CTTI.

Les seves principals responsabilitats són:

- Proposar, de forma sistemàtica i proactiva, idees, oportunitats i reptes innovadors i PoCs i projectes pilots al CTTI.
- Dissenyar, gestionar i implementar un model de relació amb l'ecosistema d'innovació centrat en la seva organització que connecti aquest amb l'ecosistema d'innovació del CTTI.

- Realitzar el seguiment del procés d'innovació i d'avaluar els seus resultats.
- **Responsable de Projectes:** És el responsable d'assegurar la visió global del seguiment dels projectes assignats al proveïdor. Serà responsabilitat d'aquesta figura transmetre i coordinar l'aplicació de la metodologia establerta pel CTTI per la gestió de projectes en el proveïdor.
- **Responsable d'Operació de Suport i de Provisió del Servei:** És el responsable del compliment dels processos de gestió de peticions, incidències, coneixement, problemes, esdeveniments i monitoratge (suport) i de gestió de configuració i inventari, canvis, entregues i desplegaments, capacitat i disponibilitat (provisió).
- **Responsable de Qualitat:** Serà responsable de:
 - Assegurar l'existència d'un pla de qualitat per als projectes, serveis i aplicacions.
 - L'assegurament de la qualitat.
 - La verificació de l'execució del control de la qualitat.
- **Responsable de Seguretat:** Serà responsable de:
 - Actuar com a enllaç entre el proveïdor d'aplicacions i els diferents agents implicats (CTTI, Agència Catalana de Ciberseguretat) quan es tractin temes de seguretat
 - Garantir, liderar i impulsar el compliment del marc normatiu de seguretat de la Generalitat de Catalunya dins la seva organització, assegurant la correcta implantació dels nivells de seguretat i les seves corresponents mesures (tècniques, organitzatives, i jurídiques); així com les directrius en matèria de seguretat establertes per l'Agència Catalana de Ciberseguretat.
 - Coordinar reunions de seguiment periòdiques amb CTTI i l'Agència Catalana de Ciberseguretat per informar del grau d'adequació de les aplicacions al model de seguretat de la Generalitat de Catalunya, identificar-ne els riscos més rellevants i proposar plans d'acció per la seva mitigació.
 - Que tot el personal de l'adjudicatari que prestarà serveis al CTTI i la Generalitat, passi per un pla de conscienciació i formació en matèria de seguretat, focalitzant-se en el marc normatiu de la Generalitat i els procediments de seguretat que li siguin d'aplicació.
 - Assegurar la informació regular al CTTI i a l'Agència Catalana de Ciberseguretat segons els terminis marcats, de tot allò relacionat amb la seguretat (incidents, mesures correctores, riscos, nous projectes, iniciatives, etc...).

- Assegurar que tot el personal del proveïdor que hagi de tractar dades o sistemes de tractament de dades de nivell sensible o superior signin un Acord de Confidencialitat Individual. El CTTI i l'Agència Catalana de Ciberseguretat podran auditar aquest aspecte.
 - Coordinació operativa amb l'equip de resposta a incidents i amb el SOC de l'Agència Catalana de Ciberseguretat davant incidents o possibles amenaces de ciberseguretat (Lliurament d'evidències per la gestió i investigació d'incidentes de seguretat, suport per l'aplicació ràpida de mesures de protecció i contenció davant amenaces o ciberincidentes, disposar d'informació vinculada a l'aplicació (URLs, usuari d'aplicació, logs, etc.))
 - Utilitzar el Portal de Seguretat de forma regular per fer el seguiment de tota la informació vinculada a la seguretat de les aplicacions.
- **Responsable de Continuïtat:** Serà el responsable de:
 - Garantir i liderar dins la seva organització la correcta implantació dels plans de continuïtat i disponibilitat (tant de serveis tecnològics com de negoci) acordats amb el CTTI.
 - Assegurar la informació regular al CTTI segons els terminis marcats, de tot allò relacionat amb la Continuïtat i Disponibilitat (incidentes, mesures correctores, riscos, nous projectes, iniciatives, etc...

Annex A – Inventari Equipament de gravació

TOTAL		447	204	5	9	118	3	1	12	4	13	2
		Equips d'enregistrament					665					
		Sales de Vista	Sales Multiús	Sales de menors	Sales d'Autòpsies	Panells Informatius	Sales de Formació IMLC					
AMPOSTA	Montells, s/n	3				2						
ARENYS DE MAR	Auterive, s/n	10				1						
BADALONA	Francesc Layret, 101-107	3	1			2						
	Prim, 32-40	4	1			1						
	Santa Barbara, 64	3				1						
BALAGUER	Francesc Borràs 1-7	2				1						
BARCELONA	CJB-EDIFICI I- Planta 14 (CEJFE)	1										
	CJB-Saló d'actes	1						1				
	CJB-EDIFICI C	43	70			6		1		1		
	CJB-Sala de premsa							1	1			2
	CJB-EDIFICI F	5	7			2						
	CJB-EDIFICI G				9	3	1					
	CJB-EDIFICI I	28	48	2		5		1		1		
	CJB-EDIFICI P	19	7			5		1		1		
	CJB-EDIFICI S	16	15			5						
	Pg. Lluís Companys, s/n	18	1			2		4	1	6		
	Roger de Flor, 62-68	3				1						
	Via Laietana, 56	2				1						
BERGA	Programari Lliure	2				1						
BLANES	Ter, 51	3	2			1						
CERDANYOLA DEL VALLÈS	Paseig Horta 19	6	2			2						
CERVERA	Estudi Vell, 15	1	1			1						
CORNELLA	Can Rosés, 1-3	4				2						
EL PRAT DE LLOBREGAT	Plaça de l'amistad	5				2						
EL VENDRELL	Francesc Rivera, 13	9				2						
ESPLUGUES DE LLOBREGAT	Tomàs Breton, 34-38	3										
FALSET	Miquel Barceló, 13	1				1						
FIGUERES	Arnera, s/n	8	4			1						
GANDESA	Avinguda Joan Perucho, 4	1				1						
GAVÀ	Cr. Bernat Metge, 27	2				1						
	Diagonal, 1-3	1				1						
	Plaça Batista i Roca, s/n	7	1			1						
GIRONA	Avinguda Ramon Folch, 4-6	16	1			1					2	
	Plaça Josep Mª Lidon, 1	8		1		4		1	1			
GRANOLLERS	Josep Umbert, 124	12	3			4						
HOSPITALET DE LLOBREGAT	CJB-EDIFICI H	9	16			3						
IGUALADA	Pg. Verdaguer, 113	4	1			1						
LA BISBAL D'EMPORDÀ	Teatre Vell, 12	4				1						
LA SEU D'URGELL	Plaça Jacint Verdaguer, 1	1	1			1						
LLEIDA	Canyeret, 8	1				1						
	Edifici del Canyeret, 3-5	13				3					2	
	Edifici del Canyeret, 1	2										
	ST-LLEIDA-II			1								

		Equips d'enregistrament						665						
		Sales de Vista	Sales Multiús	Sales de menors	Sales d'Autòpsies	Panells Informatius	Sales de Formació IMLC							
MANRESA	Cr. Arbonés, 20-32	8	2				3							
MARTORELL	Pg. Sindicat, s/n	6												
MATARÓ	Alcalde Abril, 4	1					1							
	Alcalde Abril, 33	1	1				1							
	Méndez Núñez, 30	2					1							
	Pl. Fco Tomás y Valiente, s/n	13	1				1							
MOLLET	Llevadores, 6	3	1				1							
OLOT	Plaça de Can Joanetes/Mirador 6-9	2					1							
PUIGCERDÀ	Joan Maragall, 42	1					1							
REUS	Av. Marià Fortuny, 73	14					2							
RIPOLL	Ctra. Barcelona, 33	1					1							
RUBÍ	Pere Esmendia, 15	5					1							
	Sant Cugat, 18	1	1				1							
SABADELL	Francesc Macià, 36	15	4				1							
SANT BOI DE LLOBREGAT	Carles Martí i Vila, 2-4	5					1							
SANT FELIU DE GUIXOLS	Antoni de Campmany, 21	3					1							
SANT FELIU DE LLOBREGAT	Dalt, 10-12	3					1							
	Jacint Verdaguer, 35	1					1							
	Verge de Montserrat, 9-11	1					1							
SOLSONA	Llobera, 1	1					1							
STA. COLOMA DE FARNERS	Ctra. Sant Hilari, s/n	3					1							
	Jacint Verdaguer, 4	1	1				1							
STA. COLOMA DE GRAMANET TARRAGONA	Salzereda 15-18	5	1				1							
	Av. Roma, 7	3					1							
	Av. Roma, 21	4					2							
	Av. Presid. Lluís Companys, 10	9			1		1			2	1			
	Av. Roma, 19	2					1							
	Av. Roma, 21-23, baixos	3					1							
	S. A. Maria Claret, 20-24	4					1							
	Vidal i Barraquer, 5, baixos	1					1							
TERRASSA	Rb. Pare Alegre, 112	13	3				3							
TORTOSA	Plaça dels Estudis, 4 (antiga s/n)	3					1							
	Plaça dels Estudis, 1	3					1							
TREMP	Pg. Pare Manyanet, 38	1					1							
VALLS	Carretera del Pla, 35	3					1							
VIC	Bisbe Morgades/Dr.Junyent, 4	3	1				1							
	Rbla. Hospital, 46	1	3				1							
VIELHA E MIJARAN	Pl. Joan Caseny, 4	1					1							
VILAFRANCA DEL Penedès	Avda. Europa 10	5					2							
VILANOVA I LA GELTRÚ	Ronda d'Iberia 175	8	3				2							
TOTAL		447	204	5	9	118	3	1	12	4	13	2		