

SERVEI DE MANTENIMENT DE LA PLATAFORMA D'INTEGRACIÓ DEL SEM

Plec de prescripcions tècniques

Expedient: 2023-110

1. Objecte

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

2. Presentació

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

2.1 Missió

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

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

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

2.2 Contacte

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

2.3 Personalitat jurídica i registre

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

2.4 Descripció de l'activitat

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

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

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

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

3. Contingut mínim

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

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

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

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

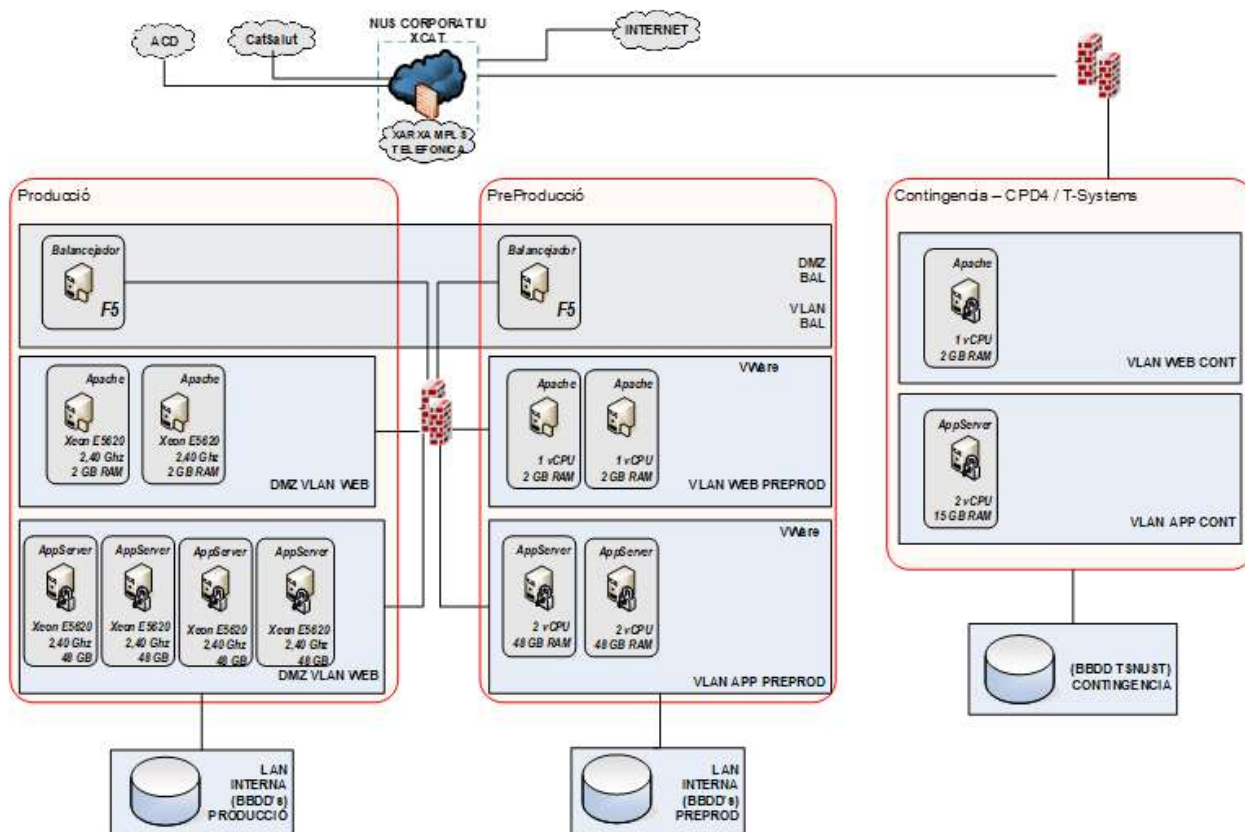
4.1 Descripció general de la plataforma

A data de redacció del present plec, l'arquitectura de maquinari de la solució actual, així com el programari utilitzat en la plataforma, està representat en la figura següent. A l'adjudicatari se li farà entrega d'una memòria tècnica de tota la configuració actual, per tal que disposi d'una imatge exacte del que tenim, especificant els dominis d'aplicacions actuals.

A grans trets, a la plataforma d'integració del SEM tenim:

Actualment l'arquitectura de la Plataforma d'Integració és la següent:

- En un primer nivell trobem 2 appliances F5's que composen la capa dels balancejadors pels serveis de producció i preproducció. Els balancejadors F5 es troben en versió 15.



- Per la capa de presentació en producció es disposen de 2 servidors virtuals que donen servei a la capa web (Apaches). Els Apaches es troben versió 2, muntats sobre un Red Hat en versió 7.9.
- Per a la capa de presentació de preproducció, també es disposa de 2 servidors virtuals web (Apaches). Els Apaches es troben en versió 2, muntats sobre un Red Hat en versió 7.9.
- Adicionalment, en la capa de presentació web de preproducció, el SEM disposa d'un entorn Openshift en versió 3.11 muntats sobre Red Hat en versió 7.7 (no pintat en l'esquema anterior), on a mode de prova pilot, s'han muntat varis servidors que, entre d'altres serveis, allotgen serveis web d'entorns en preproducció. L'objectiu final d'aquesta prova és que sobre una versió actualitzada d'Openshift i en un nou entorn virtual, els nous serveis que vagin apareixent i potser algun dels actuals que es troben en la plataforma d'integració, es vagin allotjant en l'entorn Openshift. Aquest entorn queda fora de l'abast de la present licitació.

- 4 Servidors virtuals que donen servei a la Capa Middleware de Producció (WebLogic). Incorporen 17 clústers de WebLogic que allotgen les diferents aplicacions. Els servidors Weblogic es troben en versió 12c i estan muntats sobre sistemes operatius Red Hat en versió 7.9.
- 2 Servidors virtuals que donen servei a la Capa Middleware de Preproducció (WebLogic). Incorporen 17 clústers de WebLogic que allotgen les diferents aplicacions. Els servidors Weblogic es troben en versió 12c i estan muntats sobre sistemes operatius Red Hat en versió 7.9.

A nivell dels serveis que es presten des de la plataforma d'integració, indicar que un volum important de les integracions estan destinades a la integració del programari de gestió del 061 Catsalut Respon, amb sistemes propis i també amb sistemes externs del departament de salut o amb d'altres cossos d'emergències i/o seguretat. Com es pot veure a continuació, també existeixen diferents aplicacions per a integracions d'altres entorns gestionats pel SEM. El detall tècnic de cadascuna de les aplicacions, en cas que sigui necessari, s'entregarà a l'inici de la prestació del servei.

- PIC: Aquest entorn està destinat a proporcionar la integració amb el CatSalut per l'enviament de dades SITREM (similar a HC3) a uns sistemes informàtics del CatSalut, on s'envien dades al CMBD i al RSA. És tracta d'un sistema unificat per l'enviament a dos sistemes diferents del CatSalut. L'entorn disposa d'una aplicació web i un servei web. La web PIC és una consola que ens permet com a administradors conèixer la situació de la plataforma, forçar reenviaments en cas de fallida en l'enviament de registres, canviar la configuració o parametrització del sistema, etc.
- PIC-WS: Aquest webservice és el component que utilitza SITREM per passar les dades de cada incident que es tanca a SITREM (CECOS,) al sistema PIC que s'encarregarà d'adaptar les dades al model de dades de Salut (RSA o CMBD), per tal que posteriorment l'aplicació web PIC s'encarregui d'enviar-les als sistemes del CatSalut.
- PCC-MACA: és un servei web que accedeix a la Història Clínica Compartida (HC3) i al Registre Central d'Assegurats (RCA) del Departament per buscar i validar el CIP i el marcatge de pacients que pertanyen a determinats Grups de Risc, (per exemple persones identificades com a cardiopàtiques). El WS torna a SITREM el CIP de l'afectat i la seva marca de pacient crític. D'aquesta manera el protocol (GO) i/o el metge/professional pot comprovar si aquesta persona té una determinada patologia i per tant se l'ha d'atendre d'una manera o altra, activar un tipus de recurs

o un altre. Com funcionament general, SITREM crida al WS del SEM i aquest crida al WS de l'HC3, per finalment SITREM rebre la informació requerida.

- BUS112: Integració entre diferents agències de seguretat i emergències per comunicar els incidents/alertes emesos per un ciutadà. Mitjançant el Bus d'Integració PISE es reben en el SEM els expedients que les agències del 112, GUB i SPEIS hagin classificat com a sanitaris. Aquest sistema consta dels següents serveis:
 - Paspise: Servei Web per a la integració entre BUS112 i SITREM
 - Pasgestor: Aplicació web per al manteniment del sistema d'integració entre BUS112 i SITREM
 - ReceptorSondesFuncionals: Servei web utilitzat en el sistema d'integració entre BUS112 i SITREM
 - WLSPhantomCallAssociateData: Servei web utilitzat en el sistema d'integració entre BUS112 i SITREM
 - Siemensgeowebsevice: Servei web utilitzat en el sistema d'integració entre BUS112 i SITREM
- Semhc3Application: Aplicació web que permet accedir des de Sitrem a l'aplicació del CatSalut de la Història Clínica Compartida (HC3) i visualitzar les dades clíniques de l'afectat.
- WSPublicacioSEMHC3: Servei Web per publicar a HC3 la informació relativa a l'informe assistencial del trasllat a l'hospital que se li ha efectuat a l'afectat.
- WSInformacioSEMHC3: Servei Web que permet accedir a RCA (Registre Central d'Assegurats) i recuperar dades dels afectats.
- VICARSEM: Visor cartogràfic implementat utilitzant tecnologia de Google Maps que mostra la posició de les unitats i incidents que s'estan gestionant a Sitrem. Disposa d'una interfície gràfica actual, més amigable i amb una velocitat de processament més alt que el visor cartogràfic que integra Sitrem.
- WSSEMTSU: Servei web amb diferents mètodes per l'intercanvi d'informació entre els dispositius mòbils utilitzats en les unitats (tauletes) i SITREM. Permet també la identificació i autenticació dels usuaris de la tauleta al LDAP del SEM.

- WSEnviarDadesProveidors: Servei web que permet a ECAP o sistemes externs, recuperar dades de SITREM com són el nom, cognoms, DNI i CIP a partir del codi d'afectat.
- WSCercarPreInformeSEMHC3: Servei web que permet al Departament de Salut (HC3) recuperar un pre-informe generat en un dels recursos del SEM mitjançant el sistema de tauletes. Algunes de les dades que es gestionen són dates de generació del preinforme, CIP, nom del pacient o el codi d'ambulància que ha realitzat el servei. L'objectiu d'aquest servei és que els hospitals de destí puguin rebre el pre-informe en format digital (PDF).
- TSNU: El TSNU és el sistema d'informació publicat pel SEM per donar suport tecnològic al TSNU (Transport Sanitari NO urgent), on un prescriptor sol·licita un transport sanitari NO urgent per traslladar un pacient del seu domicili a un centre sanitari, i que aquest pugui rebre una atenció sanitària (sempre que el pacient no tingui medi propi pel trasllat), o el trasllat des de l'hospital cap a casa seva. Aquest entorn disposa dels següents elements:
 - Pandoraweb: Portal que permet l'accés als usuaris segons els seu perfil, tant si són del SEM com si són dels adjudicataris o Centres sanitaris Prescriptors.
 - WsPrescriptor: Servei Web per la integració de les Unitats Prescriptores
 - WSAjudicatari: Servei Web per la integració de les empreses adjudicatàries.
 - IntegradorSEMIS3: Servei web per la integració del TSNU (Pandora) amb prescriptors via IS3 del Departament de Salut.
- LDAPINT i LDAPEXT: Aplicacions web que permeten la gestió dels usuaris del LDAP del SEM. Especialment dissenyada per gestionar els usuaris del TSU (accés a les tauletes).
- ReportGeneratorService: Servei web del servei TSU, que donat un XML en un determinat format de dades, converteix l'XML en un document PDF amb un format preestablert d'informe assistencial, que pot ser de tipus SVA, SVB o Pediàtric, etc.

- APP MÒBIL: El SEM posa a disposició de la ciutadania, una aplicació per dispositius mòbils (061 Salut Respon) que permet una via de comunicació alternativa al la trucada telefònica, i que permet a l'usuari accedir al servei del 061 via Smartphone, amb una trucada convencional o videotrucada (per a les persones sordes), i que es complementa amb l'enviament de:
 - Dades d'identificació personal (que permet l'accés ràpid a HCCC i a altres recursos útils per a l'atenció no presencial)
 - Dades de geoposició (que ajuden l'operador a reconèixer el lloc de l'incident)
 - Videotrucada (persones sordes)

Indicar que la web APPMOBIL és accessible per diferents tipus d'usuaris (administrador del sistema APPMOBIL 061 Salut Respon, usuaris operadors per atendre persones sordmudes, manteniment del sistema XatBot, etc).

- WSAppMobil: Servei web de tipus SOAP que permet enviar i rebre informació entre l'APP 061 Salut Respon i Sitrem per donar resposta al sistema APPMOBIL (format per parts de Sitrem + Sords).
- WSAppMobilRest: Servei web de tipus REST que permet enviar i rebre informació entre l'APP 061 Salut Respon i Sitrem per donar resposta al sistema APPMOBIL (format per parts de Sitrem + Sords).
- Cognos(GESTDOCAPP): Aplicació web que permet visualitzar en format estructurat les dades dels informes assistencials procedents de les tablets. Permet a l'usuari també la lectura dels informes en PDF.
- Cognos(WSGESTDOC): Webservice que és invocat des de la plataforma de la Tablet (WSSEMTSU) per enviar l'informe a la base de dades de GESTDOC (sistema on s'emmagatzema la informació tant en PDF com en format estructurat).
- Videocallsrest: Servei web de tipus REST que utilitza el sistema d'atenció a les persones sordes tant de SITREM com de l'APP 061Salut Respon.
- RestServiceSkillsManagement: Servei web propi de SITREM, que s'utilitza per a la integració telefònica dels usuaris Sitrem amb la centraleta telefònica.

- CECOS (audit): aplicació web que utilitza l'àrea assistencial del SEM per l'auditat dels diferents professionals del SEM que treballen en el servei del 061 Salut Respon.
- TSU: Sistema d'informació que proporciona diverses funcionalitats del Transport Sanitari Urgent. La seva funció principal és la integració de les diferents APP's de l'ECE (Estació Clínica d'Emergències) distribuïdes a les tauletes de les ambulàncies i que comuniquen amb les CECOS (SITREM, etc.). Aquest sistema consta de diferents components de programari:
 - WSSEMTSU: Servei web amb diferents mètodes per l'intercanvi d'informació entre la tauleta i SITREM a través de la plataforma d'integració del SEM. Permet també la identificació i autenticació dels usuaris de la tauleta al LDAP del SEM.
 - TSU: Aplicació web que permet la gestió i manteniment (tipus consola d'administració) de tots els components del sistema TSU (ECE/SVA, SVB, Pediàtrics, Psicòlegs, Alertes, Grups Operatius).
 - WSECEAlertes: Servei web que permet l'enviament d'alertes a l'APP ECE/Alertes que troba a totes les tauletes.
 - WSGeneradorSamlSire: un Servei web que permet accedir al sistema SIRE (Recepta Electrònica) del Departament de Salut per descarregar a la tauleta la recepta electrònica dels pacients.
- SMEC: Aplicació web (Sistema d'informació per als manteniments evolutius i correctius) que utilitza principalment la unitat de projectes per gestionar i controlar els diferents evolutius i correctius de les diferents aplicacions que ha de mantenir.
- IMV: Aplicació web per a la gestió d'Incidents de Múltiples Víctimes que s'utilitza en situacions especials on és necessària la gestió de múltiples víctimes. Aquesta aplicació web està directament relacionada amb l'APP l'ECE/IMV que està distribuïda a totes les tauletes del territori.
- IMV-SA: Servei web per la gestió d'Incidents de Múltiples Víctimes utilitzat per l'intercanvi d'informació entre l'APP ECE/IMV i el sistema IMV (Web).

- Papyrus: Aplicació web utilitzada per les CECOS com a sistema de contingència de SITREM. Disposa del conjunt mínim de funcionalitats per poder gestionar el servei davant de caigudes programades o no programades de SITREM.
- QuitLine-Tabac: Aplicació web utilitzada a les CECOS per a l'atenció i gestió de les persones fumadores que vulguin participar en el programa per deixar el tabac.
- SEM-DRP: Aplicació web utilitzada per les CECOS i per altres entitats externes (altres cossos de seguretat o centres externs) com a sistema d'informació de l'activitat preventiva. Permet la comunicació en situacions preventives per mantenir les CECOS informades de certs esdeveniments o de certs dispositius (dispositius de la Creu Roja a les platges, etc...).
- VideoConsulta: Aplicació web utilitzada per les CECOS que permet als professionals (metges i infermers) per realitzar videotrucades amb els afectats. També s'utilitza aquest sistema per establir comunicació via videotrucada entre les APP's ECE/Grups Operatius i les diferents tauletes (amb l'APP ECE /Alertes).
- WSDenario: Servei web utilitzat per l'aplicació Denario (gestió de recursos humans) que fa de passarel·la entre el sistema Denario i el proveïdor de signatura digital (3GMobile) per a la signatura digital de contractes dels treballadors de SEM.
- Web-Gestioemocional: Aplicació web utilitzada per les CECOS, que permet als professionals SEM a gestionar els afectats que contacten amb el SEM per temes de gestió emocional. Bàsicament és una aplicació utilitzada pels psicòlegs del SEM en les diferents CECOS.
- WSGestioEmocional: És un altre servei web utilitzat per la web de gestió emocional i el Departament de Salut, per informar dels casos de malalties emocionals que detecta el Departament de salut per mitjans propis (APP's, Webs, etc...).
- Semchecklist: Servei web utilitzat per una APP distribuïda a les tauletes (actualment a mode prova pilot i que possiblement es farà distribució generalitzada) per ajudar al departament de logística en el manteniment de les ambulàncies (vehicles).

Evidentment, la plataforma d'integració del SEM és un entorn viu i cal tenir present que en qualsevol moment es pot produir la necessitat d'incorporar nous serveis, o necessitats evolutives, tant dels serveis albergats en la plataforma d'integració com en la pròpia plataforma d'integració, i per tant, es podran produir modificacions (addició, supressió o modificació). Aquest fet, no suposarà cap variació de l'abast dels serveis objecte de la present licitació, i totes aquestes modificacions quedaran incloses dins l'abast dels diferents serveis requerits en el present plec, tant si es produeixen durant la fase de licitació o durant l'execució del contracte.

4.2 Entorn de Contingència

Actualment, addicional a l'entorn principal de producció i preproducció, el SEM disposa d'un entorn de contingència per processos bàsics del servei de TSNU, però no limitat a que es puguin incorporar la resta d'integracions de l'entorn o algunes determinades. El funcionament d'aquest entorn és de contingència, i per tant aquest entorn funciona com a entorn passiu, restant com actiu l'entorn de producció de Zona Franca.

A data de redacció de la present licitació, es disposa d'un servidor Apache i d'un servidor weblogic similars als de producció, i amb el servei bàsic de TSNU. Aquest entorn al no trobar-se en producció, es considera que la seva criticitat és baixa al llarg de la durada del contracte. Però, si per qualsevol motiu aquest entorn és requerit per prestar el servei en producció, els ANS d'aquest entorn passaran a ser Crític durant tot el període en que es trobi prestant el servei de producció. Aquest fet. No variarà en cap cas els ANS associats al servei productiu.

A l'entorn de contingència trobem:

- 1 Servidor virtual que dona servei a la Capa web de Contingència (Apache). L'Apache es troba en versió 2, muntat sobre un Red Hat en versió 7.9.
- 1 Servidor virtual que dona servei a la Capa Middleware de Contingència (WebLogic). Incorpora 17 clústers de WebLogic que allotja les diferents aplicacions. El servidor Weblogic es troba en versió 12c i està muntat sobre sistema operatiu Red Hat en versió 7.9

Pel manteniment d'aquest entorn es preveu un partida pressupostaria pròpia, que es farà efectiva sempre y quan l'entorn estigui vigent. Si el SEM decideix deixar d'usar aquest entorn, l'adjudicatari deixarà de facturar per aquest entorn.

Durant la vigència del contracte és possible que el SEM equipari (a nivell de serveis configurats) l'entorn de contingència amb el de producció, o que el traslladi a un altre CPD. Aquest fet en cap cas influirà sobre els ANS o els imports de manteniment d'aquest i la resta d'elements de la plataforma.

4.3 Actualització de la plataforma

Durant la vigència del contracte es preveu que sigui necessari actualitzar la plataforma d'integració (servidors Weblogic i servidors Apache) a una de les últimes versions estables

que hi hagin dels diferents programaris. El SEM conjuntament amb l'adjudicatari decidiran en fase d'execució les versions definitives a actualitzar.

Per la migració de tota la plataforma, es preveu el muntatge de nous entorns de PRE i de PRO, on en el primer es faran les proves de validació, i en el segon es pujaran els serveis a producció. El traspàs de serveis de la plataforma actual cap al nou entorn es farà de manera esglaonada, i la seva temporització podrà variar en funció de múltiples aspectes com puguin ser necessitats del SEM, dependències de tercers, o d'altres.

Durant el procés de migració coexistiran l'actual entorn i el nou. Si fos el cas, l'adjudicatari mantindrà, segons els requeriments d'aquest plec, ambdues plataformes aplicant els ANS requerits o millorats. Per si es produís aquest supòsit, coexistència en producció de la plataforma actual i de la futura plataforma, es destina dins la licitació una partida econòmica específica, per tal de cobrir el sobreesforç de mantenir d'ambdues plataformes alhora, tot i que el nombre de serveis en producció serà sempre el mateix. La temporalitat d'aquesta coexistència s'estima màxima en 12 mesos, temps en que s'hauria d'haver executat tota la migració. En cas que els processos s'allargués, s'estima que els serveis que poguessin quedar en l'entorn antic serien residuals i que l'adjudicatari es farà càrrec del manteniment d'ambdues plataformes fins tancament de l'antiga, però sense la despesa de manteniment doble. Passats els 12 mesos (o abans si la totalitat de la migració és finalitza abans), només es pagarà pel manteniment d'un entorn.

5. Característiques tècniques dels serveis a prestar

Tal com s'indica a l'apartat 3, totes les especificacions tècniques que es relacionen, es consideren mínimes, de forma que l'adjudicatari podrà proposar millores que superin les prestacions demanades. El SEM valorarà positivament les ofertes que els licitadors proposin en aquest sentit.

L'adjudicatari haurà de donar compliment a cadascun dels serveis que es descriuen seguidament en aquest apartat.

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

5.1 Especificacions tècniques

L'abast dels serveis inclosos en la present licitació, es circumscriuen al manteniment dels sistemes que componen la plataforma d'integració i que s'han descrit en els apartats anteriors, quedant exclòs el suport al manteniment de les aplicacions incloses en l'entorn weblogic, i que serà donat per un proveïdor especialista. Els serveis a prestar en la present licitació, es relacionen a continuació i es detallen en els apartats posteriors:

- Manteniment correctiu segons ANS de la Plataforma d'Integració objecte de la present contractació.

- Manteniment preventiu de la Plataforma d'Integració objecte de la present contractació, ja sigui amb la instal·lació de pegats o amb la instal·lació de noves versions que seran autoritzades pels responsables tècnics del SEM.
- Manteniment evolutiu de la Plataforma d'Integració objecte de la present contractació segons els paràmetres indicats en l'apartat corresponent.
- Manteniment evolutiu estès mitjançant borsa d'hores.
- Model de gestió unificat pels serveis de manteniment correctiu, preventiu i evolució.
- Pla d'implantació i posada en marxa del servei.
- Pla devolució del servei.
- Resolució de consultes tècniques relacionades amb el manteniment objecte d'aquest plec.
- Generació d'informes de les activitats realitzades mensualment, i memòria anual del servei.
- Realització taula obsolescència tecnològica de l'entorn.
- Realització dels serveis segons els Acords de Nivell de Servei requerits o millorats.
- Consideracions generals.
- Tots els serveis professionals necessaris per dur a terme les tasques contemplades en el present plec.

Per aquest motiu, es vol abordar la contractació dels serveis de manteniment de la Plataforma d'Integració.

5.2 Manteniment correctiu

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

- Mà d'obra (pròpia de l'adjudicatari i/o subcontractada).
- Suport on-line davant les incidències per agilitzar els tràmits i en cas de que no es pugui resoldre fer-ho amb desplaçaments de personal a les nostres instal·lacions, segons ANS indicats en el present plec.
- Desplaçaments del personal en cas de ser necessaris.
- Una vegada resolta la incidència, revisió exhaustiva de tot l'entorn per validar que torna a estar 100% operatiu.
- Restabliment del programari de la Plataforma d'Integració en cas que la incidència hagi afectat algun component que faci necessària la seva reinstal·lació.

El SMC serà requerit pel personal autoritzat del SEM.

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

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

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

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

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

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

5.3 Manteniment preventiu

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

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

L'adjudicatari detallarà en la seva proposta el pla de manteniment preventiu dels diferents entorns que consideri més adient, incloent-hi calendari d'activitats, horari de realització, etc... El pla d'acció definitiu es validarà conjuntament amb el SEM.

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

producció del SEM, o si afectes, es faria en horari de mínima afectació del serveis. El licitador, orientarà la seva proposta per demostrar com pensa organitzar el servei SMP.

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

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

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

5.4 Manteniment evolutiu

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

L'adjudicatari, periòdicament, haurà de posar en coneixement del SEM la relació de millores que els fabricants incorporen en les noves versions de programari, discontinuïtat de productes, etc.... que tinguin impacte directe en el sistema que es troba instal·lat. El SEM es reserva el dret de no implantar-les en el sistema productiu sempre i quan no suposin una millora transcendent respecte a la configuració actual en el moment de fer la avaluació.

Respecte als serveis allotjats a la plataforma, es preveu una evolució per tal d'evolucionar els serveis i per donar acollida a nous serveis que puguin allotjar-se en ella. Dins l'abast del manteniment evolutiu es contempla l'estudi, planificació i execució de la incorporació d'aquests nous serveis. D'igual manera cal preveure la modificació o supressió de serveis en tot allò que impliqui canvis sobre la configuració de la pròpia plataforma. Com s'ha indicat, els evolutius podran respondre a necessitats de creació, modificació o eliminació de nous dominis en WLS, justificades per les necessitats operatives dels diversos serveis del SEM, i que es consideren dins de l'abast del servei. Dins del manteniment evolutiu també es contempla la configuració de la resta de servidors de la plataforma: web i balancejadors, així com la configuració prèvia en l'entorn de preproducció, i de la plataforma de contingència

Com a evolució de la plataforma, també s'haurà de fer el manteniment continuat de la seguretat, creant i/o mantenint les polítiques de seguretat adients per la plataforma d'integració, donada la criticitat del nostre servei. Les polítiques de seguretat es revisaran

periòdicament, de manera que el manteniment evolutiu garanteixi que tot l'entorn es troba en les millors condicions de seguretat possible.

Com s'ha indicat en l'apartat 4.3, i tal i com recull aquest punt del manteniment evolutiu, la present licitació preveu que la plataforma sempre es mantingui actualitzada en versions suportades en les diferents capes de programari, i en aquest sentit, s'ha previst que durant la vigència del contracte es faci com a mínim una migració de la plataforma a una versió superior de tota la plataforma (a l'última estable disponible) on sobretot es contempla la migració de l'entorn Weblogic. Tots els treballs per realitzar aquestes actualitzacions/migracions estan inclosos com a part dels serveis descrits en el plec, i únicament es contempla una partida econòmica addicional pel manteniment de dues plataformes quan aquestes coexisteixin, és a dir, quan pel procés d'actualització sigui necessari mantenir la plataforma actual amb serveis weblogic actius i en paral·lel existeixi un entorn amb la nova versió on es trobin actius els serveis weblogic ja migrats.

També quedarà inclòs, com a part del manteniment evolutiu:

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

5.5 Manteniment evolutiu estès mitjançant borsa d'hores

Addicional al manteniment evolutiu indicat en el punt anterior, l'adjudicatari posarà a disposició del SEM, una bossa mínima de 200 hores, per utilitzar-la sobre qualsevol element de programari de la plataforma i per a la realització de qualsevol tasca evolutiva o preventiva i que no estigui recollida/prevista en cap dels apartats anteriors, com pugui ser la migració de versió de la plataforma de contingència, o ampliacions i/o modificacions que no hagin estat contemplades en d'altres apartats de la present licitació.

5.6 Model de gestió dels serveis

Pels diferents serveis de manteniment requerits en el present plec, principalment pel correctiu, preventiu i evolutiu, caldrà un model de servei centralitzat d'atenció de les peticions a casa del proveïdor.

Com s'indica en diferents apartats d'aquest document, el SEM proporcionarà una eina de Help Desk on el SEM obrirà les peticions de servei, i on l'adjudicatari haurà de tancar-les una vegada resoltes. Aquest fet, no eximirà a l'adjudicatari a aportar tots els recursos

necessaris per a la correcta prestació del servei. En aquest sentit, l'adjudicatari proporcionarà totes les eines necessàries, ja siguin d'equipaments, programaris o recursos humans, per garantir l'atenció de les incidències o peticions del SEM segons els Acords e Nivell de Servei requerits o millorats. Rebuda la comunicació, l'adjudicatari posarà en marxa els mecanismes oportuns per tal que es tramitin les peticions corresponent segons el nivells requerits al plec. Caldrà que l'adjudicatari utilitzi les eines que siguin necessaris per tal de portar un correcte control del servei, i poder donar resposta a qualsevol qüestió que el SEM sol·liciti, així com poder donar resposta mensualment i anualment als informes de servei que sigui necessari per tal de validar la correcta governança i el correcte desenvolupament del servei segons els paràmetres estipulats.

Per la tipologia de servei requerit, l'adjudicatari haurà de complir amb els requeriment expressat al plec, poden aportar millores que seran presentades en fase d'execució del servei i que conjuntament amb el SEM es validarà la seva aplicació. En aquests sentit, és important tenir en compte el requeriment expressat als plecs respecte a que l'adjudicatari haurà de treballar amb l'eina de Help Desk del SEM.

5.7 Pla d'implantació i posada en marxa del servei

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

- Reunió de kick off per tal de prendre llista de tots es requeriments que siguin necessaris pel servei.
- Presentar cronograma amb les tasques previstes per la posada en marxa del servei.
- Recopilació de tots els procediments del servei, per tal de traspasar-los al personal tècnic propi.
- Formació del personal de l'adjudicatari.
- Aprovisionament de les comunicacions, credencials i altres elements que siguin necessaris per tal de garantir l'accés als sistemes objecte de manteniment.
- Reunió per tractar amb el proveïdor sortint els traspàs de:
 - L'estat actual de la plataforma d'Integració.
 - Llistat d'accions futures previstes o necessàries.
 - Traspàs de tot el necessari per tal que el nou adjudicatari pugui continuar la gestió del casos (correctius, preventius o evolutius) que es trobin actius.

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

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

5.8 Pla de devolució del servei

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

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

Per dur a terme aquest traspàs, el proveïdor preveurà un solapament amb el nou adjudicatari de 2 setmanes al final de l'execució del contracte, temporalitat en que el servei continuarà sent responsabilitat de l'adjudicatari sortint. Aquestes tasques es consideren mínimes, podent proposar les millores que consideri oportunes.

5.9 Resolució de consultes tècniques

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

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

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

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

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

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

5.11 Realització informe-taula d'obsolescència tecnologia

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

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

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

5.12 Acords de nivell de servei (ANS)

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

ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS) DE LA PLATAFORMA D'INTEGRACIÓ					
	Tipologia incidència	Temps màxim de resposta			Temps màxim resolució
		Assistència telefònica	Assistència remota	Assistència In-situ	
Criticitat	CRÍTICA	IMMEDIATA Dilluns a Diumenge 0:00h a 24:00h	Diagnosi remota (opcional)	< 1 hora Dilluns a Diumenge 0:00h a 24:00h	< 4 hores Dilluns a Diumenge 0:00h a 24:00h
	ALTA	IMMEDIATA Dilluns a Diumenge 0:00h a 24:00h		< 2 hora Dilluns a Diumenge 0:00h a 24:00h	< 8 hores Dilluns a Diumenge 0:00h a 24:00h
	BAIXA	on BD Dilluns a Divendres 8:00h a 18:00h		+ NBD Dilluns a Divendres 8:00h a 18:00h	< 16 hores laborals Dilluns a Divendres 8:00h a 18:00h

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

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

5.13 Condicions generals

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

5.13.1 Definicions del servei

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

5.13.1.1 Assistència Telefònica

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

5.13.1.2 Assistència remota

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

5.13.1.3 Temps màxim de resolució

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

5.13.1.4 Business Day (BD)

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

5.13.1.5 Tipologia d'Incidència: CRITICA

Qualsevol incidència sobre qualsevol element de la Plataforma d'Integració, que faci que qualsevol dels serveis que ofereix el SEM mitjançant la plataforma d'integració no estigui disponible. Vàlid per a qualsevol dels entorns, sempre que hi hagi afectació a l'entorn actiu en producció.

5.13.1.6 Tipologia d'Incidència: ALTA

Qualsevol incidència sobre qualsevol element de la Plataforma d'Integració, que faci que qualsevol dels serveis que ofereix el SEM, s'estiguin oferint amb qualsevol grau de degradació.

5.13.1.7 Tipologia d'Incidència: BAIXA

Qualsevol incidència sobre qualsevol element de la Plataforma d'Integració, que no impliqui ni indisponibilitat ni degradació de cap dels serveis oferts mitjançant qualsevol element de la plataforma d'integració. Aquí es trobarien els entorns de preproducció i el de contingència quan aquest es trobi inactiu. Si l'entorn de contingència estigués actiu, la incidència sobre aquest entorn tindria el mateix tractament i classificació que l'entorn de producció.

5.13.2 Variacions en la configuració del sistema

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

5.13.3 Metodologia de treball

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

Per un altre costat, el SEM disposa d'una eina de Help Desk pròpia amb la que gestiona els diferents serveis TIC que ofereix (entre d'altres la gestió d'incidències, problemes, canvis...). Caldrà doncs, que l'adjudicatari treballi integrant-se en l'eina pròpia del SEM, fent la gestió completa de tiquets mitjançant la mateixa.

5.13.4 Equip de treball

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

- Responsable de Projecte: Encarregat de la correcta gestió del servei, i responsable de fer-ne el seguiment. Mínim caldrà 1 persona per aquest perfil.
- Responsable de l'equip de consultors: Encarregat de la gestió de l'equip de professionals que compondran l'equip tècnic. Mínim caldrà 1 persona per aquest perfil.
- Consultors de servei: Especialistes tècnics en de les tecnologies sol·licitades en la present licitació. Mínim caldrà 1 persona per aquest perfil, garantint sempre el compliment dels diferents criteris de la solvència tècnica.

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

Per a la valoració de l'equip de treball, caldrà presentar currículums vitae detallats de tots els perfils proposats per l'empresa licitadora destinats a l'execució concreta d'aquest contracte. Caldrà presentar proposta de les capacitats formatives i d'experiència que posseirà el personal que compondrà l'equip de treball participants en el contracte. Caldrà

que el personal adscrit a cadascun dels serveis, disposi d'una experiència mínima en llocs similars, de 5 anys pel personal que faci el manteniment de la plataforma d'integració amb coneixements específics en les versions indicades, i superiors de Weblogic i Apache.

5.13.5 Inici del servei

L'inici del servei està previst pel dia 31 d'octubre de 2023 a les 00:00 hores, just en finalitzar el servei de manteniment actual.

5.13.6 Documentació

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

6. Condicions d'execució

6.1 Ubicació física dels sistemes objecte del servei

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

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

Però cal preveure que es podran traslladar o duplicar en qualsevol de les següents:

- Seu del SEM al Centre a Barcelona (c/ Lleida 26, 08004 Barcelona).
- Seu del SEM a Reus (c/ dels Pagesos 2, 43204 Reus).
- Seu del SEM de Diagonal (c/ Albert Bastardes de Barcelona).
- Nova Seu del SEM a l'ICO (Hospitalet de Llobregat).

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

6.2 Aportació de mitjans

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

6.3 Relació laboral

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

6.4 Clàusules de garantia

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

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

6.5 Confidencialitat

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

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

6.6 Requisits específics

6.6.1 Recepció d'averies i/o peticions de servei

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

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

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

Com s'ha indicat en apartats anteriors, l'adjudicatari utilitzarà l'eina de Help Desk per fer la gestió de tiquets del servei, poden utilitzar addicionalment la seva pròpia, si així ho considerés.

6.6.2 Recursos humans i materials

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

6.6.3 Accés a les dependències del SEM

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

Caldrà que prèviament, el departament de Prevenció de Riscos Laborals de l'adjudicatari gestioni amb el departament homòleg del SEM, la tramitació de la documentació que sigui necessària en matèria de prevenció de riscos, per tal de complir amb les lleis vigents.

6.6.4 Organització del servei

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

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

6.6.5 Avaluació del servei

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

6.6.6 Horari de realització de les tasques de manteniment

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

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

7. Control i seguiment del contracte

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

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

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

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

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

9. Imatge corporativa

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

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