



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DEL
SERVEI DE MANTENIMENT DEL BUS DE COMUNICACIÓ D'EMERGÈNCIES
DEL CENTRE D'ATENCIÓ I GESTIÓ DE TRUCADES D'URGÈNCIA 112
CATALUNYA**

Exp. Núm.: 112-2024-1



ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	3
2. OBJECTE DEL PLEC	4
3. DESCRIPCIÓ DE LA PLATAFORMA	4
4. DESCRIPCIÓ DE SERVEIS	4
4.1. MANTENIMENT	4
4.1.1. NIVELLS	4
4.1.2. TIPOLOGIA	5
4.1.3. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI	6
4.2. BOSSA D'HORES	7
4.3. GESTIÓ DEL SERVEI	7
4.3.1.1. INFORMES	8
5. CONDICIONS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI	8
5.1. EQUIP DE TREBALL	8
5.2. ÀMBIT D'ACTUACIÓ	9
5.3. DURADA DE L'EXPLOTACIÓ DEL SERVEI	9
5.4. PRESTACIÓ DEL SERVEI I ACCÉS ALS SISTEMES DEL CAT112	9
5.5. NORMATIVA DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS	9
5.6. ADAPTACIÓ DEL SERVEI A ISO 22301	9
6. ACORD DE CONFIDENCIALITAT I COMPLIMENT DE LA NORMATIVA DE PROTECCIÓ DE DADES.	10
7. FACTURACIÓ	10
8. PENALITATZACIONS APLICABLES	11
9. ESTRUCTURA I CONTINGUT DE LES PROPOSTES	11

1. INTRODUCCIÓ

El Centre d'Atenció i Gestió de Trucades 112 de Catalunya (CAT112) centralitza totes les trucades d'urgència de Catalunya, per a que els ciutadans i ciutadanes puguin sol·licitar els serveis públics d'urgències sanitàries, d'extinció d'incendis i salvaments, de seguretat ciutadana, de protecció civil i d'altres agències d'emergència quan es trobin davant d'una situació d'emergència.

El CAT112 disposa de dos centres redundants operativa i tecnològicament ubicats a la Zona Franca de L'Hospitalet de Llobregat i a Reus. Cada centre té instal·lats els equipaments tecnològics adients per poder atendre el cent per cent de les trucades que es puguin produir en qualsevol moment..

Els expedients d'emergència generats pel 112 són enviats telemàticament a les agències d'emergència integrades que estan involucrades en la resolució de l'incident. Aquest intercanvi d'informació es fa de manera immediata a través del bus de comunicacions

El bon funcionament del bus és de vital importància ja que garanteix que els serveis de policia, bombers, ambulàncies, etc. rebin la informació precisa i de manera immediata un cop el 112 ha recopilat les dades necessàries per gestionar la emergència. Així doncs, disposar d'un servei de manteniment que garanteixi no tant sols el correcte funcionament del bus, si no també previngui possibles avaries i en faciliti la evolució tecnològica per adaptar-se a noves necessitats és essencial.

2. OBJECTE DEL PLEC

L'objecte d'aquest plec és la contractació dels serveis d'operació, administració, suport, manteniment i evolució del BUS per tal de:

- Maximitzar la disponibilitat del BUS. Minimitzar el temps de resolució de incidències i realitzar tasques preventives que minorin la possibilitat d'aparició d'aquestes.
- Realitzar les configuracions i aplicació dels evolutius de programari de manera ràpida i àgil donant resposta satisfactòria als requeriments operatius.
- Implementar els canvis, configuracions i demés tasques necessàries per materialitzar les integracions de noves agències al BUS. Assessorar tècnicament al CAT112 i a les entitats a integrar.

3. DESCRIPCIÓ DE LA PLATAFORMA

La plataforma està descrita tècnicament en l'Annex 1 a aquest plec de prescripcions tècniques que podran sol·licitar per escrit i sota un acord de confidencialitat les empreses licitadores que ho requereixin.

4. DESCRIPCIÓ DE SERVEIS

Els següents serveis s'hauran de prestar als dos centres de recepció de trucades del CAT112 de manera que permetin assegurar la continuïtat del servei d'atenció a les emergències.

4.1. MANTENIMENT

L'adjudicatari proveirà els serveis de manteniment preventiu, correctiu i evolutiu del BUS.

4.1.1. NIVELLS.

L'oferta contemplarà els següents nivell de manteniment (en funció de cada sistema inclòs en el manteniment):

- Nivell 1 : Correspon a la detecció, registre (helpdesk com a únic punt d'entrada d'incidències), assistència tècnica en la diagnosi d'errors i la elaboració i aplicació de solucions per a incidències; resolució de la incidència si és possible o escalat a nivells superiors en cas que procedeixi.



- Nivell 2: Manteniment especialitzat. S'encarregarà de solucionar les incidències amb una complexitat més elevada o d'escalar-les a nivell 3 si és necessari.
- Nivell 3: CAT112 té establerts els contractes de manteniment de nivell 3 dels sistemes del bus programari i llicències. Així doncs el manteniment de nivell 3 queda fora de l'abast d'aquest plec. Tot i així si que s'inclou en aquesta contractació l'obertura, coordinació, suport i seguiment de casos amb el nivell 3 de fabricant si la incidència ho requereix.

Per dur a terme el servei, l'adjudicatari haurà de disposar de l'equipament necessari (maquinari i llicències per accedir i gestionar remotament els sistemes mantinguts i realitzar les actuacions necessàries) i de tècnics amb la formació, capacitat i experiència en sistemes TIC similars.

4.1.2. TIPOLOGIA

El servei de manteniment inclourà:

- Manteniment Ordinari (administració): Configuració, operació i administració dels sistemes inclosos en plec bé com a tasques habituals o sota demanda del CAT112 per a que el sistema funcioni correctament. El manteniment ordinari inclourà, entre d'altres:
 - Canvi de certificats per renovació.
 - Configuració dels sistemes per poder-los monitoritzar adequadament
 - Configuració i la retenció dels logs.
 - Totes aquelles tasques que garanteixin un funcionament òptim de la plataforma.
- Manteniment Preventiu: totes aquelles activitats a realitzar de forma programada, com a mesures de prevenció per l'aparició d'incidències com per exemple:
 - Auditories de funcionament.
 - Revisions periòdiques.
 - Proves de rendiment.

L'adjudicatari presentarà en un període de trenta dies des de l'inici del servei un **pla de manteniment preventiu** amb el detall de les actuacions que durà a terme durant el període de vigència del contracte. Es realitzaran com a mínim 2 revisions preventives de tot el sistema anuals.

- Manteniment Evolutiu: aplicació de pegats i actualitzacions sobre els sistemes que ho requereixin per resoldre incidències, millorar la seguretat del sistema, etc.



- Manteniment Correctiu: comprèn les activitats dutes a terme per solucionar incidències en qualsevol dels elements objecte del contracte. Inclou les configuracions, desplegament d'evolutius, canvis, proves, etc; en general tot allò que siguin necessari per donar solució a una incidència.

4.1.3. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

S'estableixen per al manteniment correctiu els nivells de compliment següents, en funció de la naturalesa, afectació i tipologia de les incidències.

Les avaries o incidències es classificaran en **crítiques, greus o lleus** segons la seva afectació essent:

Crítica: La incidència provoca la no disponibilitat del bus o la pèrdua o retard de més del 20 % dels missatges.

En general, es considerarà avaria crítica la que origini una degradació en el funcionament normal de les sales operatives o la necessitat d'activació de protocols operatius de contingència com per exemple el despatx per veu dels expedients.

Es considerarà també avaria crítica la repetició de la mateixa avaria greu.

Greu: És aquella incidència que provoca pèrdua o retard d'entre un 5 i un 19 % dels missatges del BUS o una pèrdua major del 50% de la capacitat de contingència de la plataforma.

Es considerarà també avaria greu la repetició de la mateixa avaria Lleu.

Lleu: És aquella incidència que provoca pèrdua o retard d'entre un 1 i un 4 % dels missatges del BUS o la pèrdua d'algun mecanisme de contingència del BUS.

Avaria o episodi crític.

Si la incidència és conseqüència d'un conjunt d'averies relacionades es considerarà com a episodi. Cal considerar el temps des de el inici de la primera averia de l'episodi, per al càlcul dels temps de resposta i resolució. Respecte a l'ANS i les penalitzacions, els criteris a seguir pels episodis seran els mateixos que els de les incidències.

Les actuacions realitzades sense previ avís al CAT112 o aquelles que s'hagin executat de manera errònia i/o sense seguir els protocols establerts i que provoquin un mal funcionament del bus, seran considerades com a incidència a tots els efectes.

Per al càlcul dels Acords de nivell de Servei (ANS) es consideraran el següents temps:

- **Cobertura horària:** franja horària en la qual són d'aplicació els serveis i en la qual s'han de complir els nivells de qualitat definits en el present plec.
- **Temps de resposta:** Temps des de que el CAT112 fa el primer intent de comunicació amb el servei de nivell 1 de l'adjudicatari i aquest respon per a poder comunicar la incidència i coordinar següents passos.
- **Temps de resolució:** temps des de que la incidència arriba al servei de manteniment fins que es restableix el funcionament del BUS.

Els ANS establerts per a l'entorn de producció del són:

Tipus d'Incidència	Cobertura horària	Temps de resposta	Temps de resolució
Crítica	24 x 7	½ h	2h
Greu	24 x 7	1h	4h
Lleu	24 x 7	4h	24h

4.2. BOSSA D'HORES

S'inclou en aquest plec una bossa de **400 hores per any** per a tasques no previstes en el manteniment ordinari, com per exemple:

- Evolutius en el bus: desenvolupament, aplicació de canvis, proves, etc. en el bus i/o en el protocol EDXL per donar resposta a **nous requeriments** tècnics o funcionals.
- Integracions de noves agències d'emergència en el bus:
 - Assessorament tècnic a les agències a integrar i al CAT112
 - Canvis tecnològics derivats de les integracions.

4.3. GESTIÓ DEL SERVEI

L'adjudicatari designarà un únic Responsable del Servei que actuarà com al seu interlocutor per a qualsevol qüestió relacionada amb l'execució de les prestacions.

L'adjudicatari haurà de coordinar tots els serveis inclosos en el plec involucrats en la resolució d'una incidència i a la vegada coordinar les actuacions amb mantenidors d'altres sistemes que estiguin o puguin estar implicats en la mateixa. Així mateix informarà al CAT112 dels avenços que es produeixen en el transcurs d'una incidència.

El seguiment del servei es realitzarà mitjançant reunions ordinàries com a mínim mensuals, en les que es tractarà l'estat dels sistemes, incidències detectades, propostes de millora, evolutius, i es revisaran els informes del període. Extraordinàriament es realitzaran reunions per tractar temes puntuals que afectin el funcionament dels sistemes o del servei.

4.3.1.1. INFORMES

- **ACTIVITAT ORDINÀRIA:**

Durant els 10 primers dies del mes, l'adjudicatari presentarà un informe de seguiment **mensual** (amb la informació del mes anterior) de caràcter ordinari que inclourà com a mínim:

- Estat general de la plataforma.
- Les actuacions tant ordinàries com extraordinàries realitzades durant el període amb les propostes de millora que es considerin adients.
- Resultats i recomanacions resultat de l'execució de tasques de manteniment preventiu.

- **INCIDÈNCIES:** Per les avaries crítiques i greus caldrà realitzar informes específics, detallant com a mínim quin tipus d'averia s'ha produït, la seva afectació al servei, quina ha estat la solució i l'evolució del procés de resolució. Finalment, el informe indicarà les actuacions de millora recomanades.

- **SITUACIÓ DE MANTENIMENT PER PART DE FABRICANT:** Durant el primer trimestre de servei, l'adjudicatari presentarà un informe amb l'estat de suport per part del fabricant (End of Service, End of Maintenance, End of suport i d'altres estats específics de fabricant respecte del manteniment) durant el període de servei de cadascun dels equipaments objecte del plec.

- **ELEMENTS A MONITORITZAR:** L'adjudicatari presentarà en el primer trimestre un llistat detallat dels processos crítics a monitoritzar i els diferents llindars d'alarma.

5. CONDICIONS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI.

5.1. EQUIP DE TREBALL

Per la consecució del servei, caldrà dotar-lo d'una estructura que en garanteixi la correcta governabilitat. Per aquest motiu els licitadors presentaran una proposta del seu model de govern del servei, amb indicació de l'equip de treball assignat, 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.

- L'equip tècnic assignat al projecte del haurà d'estar format per diferents especialistes en cadascun dels sistemes. Els tècnics que donaran el servei hauran de tenir un perfil que garanteixi la qualitat en el servei. En aquest sentit hauran de tenir amplis coneixements, formació i/o experiència en:
 - Protocol EDXL - ESAP
 - Oracle Service BUS
 - Oracle Weblogic server

5.2. ÀMBIT D'ACTUACIÓ

El servei s'haurà de prestar al Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 (CAT112) de Catalunya de Reus i Zona Franca:

- CAT112 Zona Franca (c. Pablo Iglesias, 101-115, 08908 L'Hospitalet de Llobregat).
- CAT112 Reus (C. dels Pagesos, 2, 43204 Reus).

5.3. DURADA DE L'EXPLOTACIÓ DEL SERVEI

La prestació dels serveis previstos en aquest PLEC tindrà una durada de dos anys: 01/01/2024 al 31/12/2024.

5.4. PRESTACIÓ DEL SERVEI I ACCÉS ALS SISTEMES DEL CAT112

Pel que fa al manteniment, el servei es prestarà generalment de forma remota a través de les xarxes privades Virtuals habilitades. L'empresa licitadora inclourà en el servei el subministrament del programari de control remot per als seus tècnics d'acord amb els requeriments del CAT112.

Quan la resolució d'una incidència ho requereixi, el servei serà presencial.

5.5. NORMATIVA DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS.

L'empresa adjudicatària serà responsable que el seu personal compleixi les normatives legals de seguretat i higiene en el treball i de prevenció de riscos laborals que siguin d'aplicació durant la prestació dels seus serveis i serà igualment responsable dels accidents o malalties que en l'exercici de la seva feina puguin incórrer.

5.6. ADAPTACIÓ DEL SERVEI A ISO 22301

CAT112 disposa de la certificació de la ISO de continuïtat 22301. Aquesta certificació implica canvis en els protocols i processos d'actuació del CAT112 del seu pla de continuïtat i com a conseqüència canvis en la interacció i operativa dels

proveïdors. L'adjudicatari s'adaptarà a aquests canvis i els incorporarà en els seus processos d'actuació en el servei CAT112.

Així mateix l'empresa adjudicatària participarà en els test i proves que es duren a terme en el marc de la ISO i que requereixen dels seus serveis segons indicacions del CAT112.

6. ACORD DE CONFIDENCIALITAT I COMPLIMENT DE LA NORMATIVA DE PROTECCIÓ DE DADES.

Per al personal de l'empresa adjudicatària del concurs, que durant la prestació dels seus serveis tingui accés a espais, serveis, instal·lacions o suports que continguin dades de caràcter personal responsabilitat de la Generalitat de Catalunya o de les seves entitats dependents, els serà d'aplicació allò que estableix el Reglament (UE) 2016/679, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques en el que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel que es deroga la Directiva 95/46/CE, ostentant la condició d'encarregat de tractament.

L'empresa adjudicatària adaptarà el seu servei a allò que s'estableix els protocols de seguretat i en especial, el compliment de les mesures tècniques i organitzatives que aplica el CAT112.

Així mateix, l'empresa adjudicatària es compromet a no divulgar a tercers la informació confidencial que se li faciliti o a la que hagi pogut tenir accés en el desenvolupament del servei contractat.

7. FACTURACIÓ

La facturació haurà de ser mensual, a mes vençut. Les factures es desglossaran en els següents conceptes i imports:

1. Manteniment, gestió del servei. Tots els mesos per un import corresponent a la dotzena part de l'import anual dels serveis.
2. Bossa d'hores: es facturaran les executades durant el període de facturació (mes en curs).

Les hores no executades durant la vigència del contracte no es facturaran.

En cas d'incórrer en penalitzacions, els imports de les penalitzacions es descomptaran en la factura del mes corresponent.

8. PENALITATZACIONS APLICABLES

CAT112 tindrà dret a aplicar les següents penalitats econòmiques en cas d'incompliment del nivell de servei d'acord amb les tipologies d'incidències i els temps definits en el punt 4.1.3

- **Incidència Crítica:**

En cas de incompliment del ANS, s'executarà una penalització del 15 % del import mensual del servei de manteniment per a cada incompliment.

- **Incidència Greu:**

En aquest cas, d'incompliment de l'ANS comportarà una penalització del 10 % del import mensual del servei de manteniment per a cada incompliment.

- **Incidència Lleu:**

En cas d'incompliment de l'ANS, es podrà executar una penalització del 5 % del import mensual del servei de manteniment per a cada incompliment.

El valor màxim del total de penalitzacions es fixa en un 20 % de l'import d'adjudicació del contracte.

9. ESTRUCTURA I CONTINGUT DE LES PROPOSTES

Les propostes han d'incloure, com a mínim, el següent:

- Descripció detallada del servei ofert.
- Processos i metodologia del servei.
- Proposta de pla de manteniment preventiu.
- Model organitzatiu i gestió del servei.

Signat electrònicament

Director Àrea de tecnologia i innovació
CAT112