



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DEL SISTEMA D'EXPLOTACIÓ DE DADES DEL CAT112.

Exp.núm. 112/2024/18

Contingut

1.	INTRODUCCIÓ	3
2.	OBJECTE DEL PLEC.....	3
3.	ABAST DEL SERVEI	3
4.	DADES GENERALS DE LA PLATAFORMA DE BI.....	3
5.	DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	4
6.	PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	4
7.	TERMINI.....	5
8.	ACORD DE CONFIDENCIALITAT I COMPLIMENT DE LA NORMATIVA DE PROTECCIÓ DE DADES..	5
9.	NORMATIVA DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS.....	6
10.	ADAPTACIÓ DEL SERVEI A LES ISO 22301 I 9001.....	6
11.	FACTURACIÓ.....	6
12.	ESTRUCTURA I CONTINGUT DE LES PROPOSTES.....	6

1. INTRODUCCIÓ

CAT112 té en servei una plataforma d'exploració de dades o business Intelligence (BI) que li proporciona una visió general de l'estat del servei i facilita la planificació del dimensionament dels seus recursos i l'anàlisi de l'activitat.

És necessari que aquest sistema estigui en correcte funcionament i s'adapti a les noves necessitats del servei. És per això necessari disposar d'un servei de manteniment preventiu que asseguri el funcionament òptim de la plataforma, correctiu que respongui enfront incidències i evolutiu per adaptar el sistema a les necessitats operatives del servei d'atenció a les emergències.

2. OBJECTE DEL PLEC

El present document té per objecte definir i exposar les condicions mínimes necessàries que es requereixen per la contractació del servei del manteniment tècnic de la plataforma d'exploració de dades del CAT112.

3. ABAST DEL SERVEI

El servei de manteniment inclourà el preventiu, evolutiu i correctiu. Per al manteniment correctiu i evolutiu s'inclourà una bossa d'hores de tècnic i/o consultor especialistes en la plataforma d'exploració de dades.

4. DADES GENERALS DE LA PLATAFORMA DE BI

Tant el manteniment de nivell 3 de l'eina Sap Business Objects versió 4.02 (està previst migrar a la v 4.03 durant el període de vigència del servei de manteniment de BO) com del Plugin Galigeo per la representació geogràfica de dades queden fora de l'abast del plec. Així doncs el plec inclou el manteniment de nivells 1 i 2, gestió i administració i evolutius de la plataforma. Les dades generals de la plataforma són:

- A. 25 usuaris
- B. 7 universos a producció
- C. Aproximadament 4.000 elements a BO, la majoria webis
- D. Aproximadament 200 informes usuari

El sistema inclou també:

- Algorisme programat amb R que realitza una previsió de les trucades d'emergència que entraran en el servei d'atenció en el període de dos mesos. El resultat de l'algorisme es carrega també a la plataforma de BI.

- Les interfícies web de parametrització de l'algoritme i càlcul Erlang C pel dimensionament de sales.

Totes les modificacions / ampliacions d'universos i informes, etc. realitzats durant la vigència del contracte quedaran automàticament inclosos en el manteniment.

5. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

5.1. MANTENIMENT CORRECTIU I EVOLUTIU.

El servei inclou una bossa de 300 hores de tècnic / consultor per realitzar el manteniment de la plataforma. El manteniment serà:

Correctiu: resolució de qualsevol tipus d'incidències de la pròpia plataforma i dels seus continguts:

- Plataforma de BI sap Business Objects
- Plugins de representació de dades sobre mapes Galigeo
- Universos, informes, instàncies, etc.
- Connexió a base de dades de DWH i processos de càrrega
- Desajustos en l'algorisme predictiu de trucades al 112.
- Webs de configuració de l'algorisme i Erlang C.

Evolutiu: Inclou tots els canvis i desenvolupaments necessaris per donar resposta a les noves sol·licituds del CAT112: creació i modificació d'universos, alta d'indicadors, creació de nous informes o modificació dels existents, optimització d'informes, mapes, modificació d'algorismes i/o disseny i programació de nous, etc.

El manteniment evolutiu inclou també el suport en l'actualització de versions de la plataforma, la migració de les dades, proves de funcionament, posada en producció i totes les possibles tasques que se'n derivin.

6. PRESTACIÓ DEL SERVEI

6.1. HORARI EXECUCIÓ D'HORES

L'horari del servei serà en modalitat 8 x 7, és a dir 8 hores d'atenció tots els dies de l'any, tot i que en caps de setmana i festius únicament s'hauran d'atendre incidències. Les incidències notificades fora d'aquest horari s'atendran el següent dia laborable. La notificació d'incidències o sol·licituds es realitzarà per part de tècnics de l'àrea de Tecnologia del CAT112 (no usuaris finals) mitjançant telèfon o correu electrònic. Les empreses licitadores hauran de facilitar el mètode de contacte.

El bloc mínim d'execució per atenció a incidències i sol·licituds serà de 2 hores.

Abans de dur a terme qualsevol tipus d'actuació, l'empresa licitadora informará de les hores a consumir i CAT112 acceptarà o no el canvi. Es podran unificar actuacions per optimitzar el servei.

6.2. CONDICIONS I REQUISITS

Els serveis s'hauran de realitzar sobre la plataforma d'explotació de dades del 112. En cap cas les dades del 112 podran sortir de les instal·lacions del servei d'emergència sense prèvia autorització del CAT112.

Qualsevol eina addicional que sigui necessària per al desenvolupament del servei estarà inclosa en l'oferta.

Totes les despeses incloent les de desplaçament i dietes dels tècnics / consultors necessàries per l'execució del servei estaran incloses en l'oferta i no suposaran cap cost addicional pel CAT112.

Els tècnics / consultors assignats al servei hauran de tenir la formació i capacitat (enginyeria i/o grau equivalent) adients per poder desenvolupar les tasques amb garanties. Hauran de tenir una experiència mínima de 3 anys com a consultors en projectes de BI.

6.3. COORDINACIÓ I SEGUIMENT

L'adjudicatari coordinarà les activitats del servei e incorporarà a un coordinador que serà interlocutor únic amb el CAT112. Es realitzarà com a mínim una reunió mensual entre el coordinador i el responsable del CAT 112 per fer un seguiment del servei i planificar les tasques a dur a terme el mes següent.

7. TERMINI

La prestació dels serveis prevista serà des de la data de signatura de contracte fins al 31 de desembre de 2024.

8. 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, i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, relatives 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 tercer la informació confidencial que se li faciliti o a la que hagi pogut tenir accés en el desenvolupament del servei contractat

9. 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.

10. ADAPTACIÓ DEL SERVEI A LES ISO 22301 I 9001.

CAT112 disposa de les certificacions ISO de continuïtat 22301 i ISO 9001 de qualitat. Aquestes certificacions impliquen canvis en els protocols i processos d'actuació del CAT112, del seu pla de continuïtat, etc. i com a conseqüència canvis en la interacció i operativa dels proveïdors. L'empresa adjudicatària s'adaptarà a aquests canvis i els incorporarà en els seus processos d'actuació en el servei CAT112.

11. FACTURACIÓ

La facturació serà mensual a mes vençut. L'import de facturació mensual es correspondrà a les hores executades durant el mes en curs. Les hores no executades en el període de vigència del contracte no es facturaran.

12. ESTRUCTURA I CONTINGUT DE LES PROPOSTES

- Descripció detallada del servei ofert.
 - Proposta manteniment.
 - Perfil dels consultors.
- Model organitzatiu i gestió del servei.

Signat electrònicament

Jordi González Freginé

Director de l'àrea de tecnologia i Innovació

CAT112