



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT I MANTENIMENT TÈCNIC PRESENCIAL DE LA PLATAFORMA DE TECNOLOGIA DEL CAT112.

Exp. núm. 112-2025-05



ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ.....	3
2. OBJECTE DEL PLEC	3
3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI: SUPORT TÈCNIC I MANTENIMENT PRESENCIAL DE LA PTC	4
3.1. ABAST DELS SISTEMES INCLOSOS EN EL PLEC	4
3.1.1. PLATAFORMA TECNOLÒGICA CRÍTICA (PTC)	4
3.1.2. EINES ADMINISTRATIVES.....	5
3.2. NIVELLS DE SERVEI PER A PLATAFORMA TECNOLÒGICA CRÍTICA (PTC) 6	
3.2.1. DEFINICIONS.....	6
3.2.2. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS).....	6
4. CONDICIONS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI	7
4.1. UBICACIÓ DELS TÈCNICS I TÈCNIQUES.....	8
4.2. MODALITAT I HORARIS DEL SERVEI.....	8
4.2.1. MANTENIMENT D'EINES ADMINISTRATIVES I SUPORT A PROJECTES.....	9
4.2.2. EQUIPAMENT	9
5. UBICACIONS DELS LLOCS DE TREBALL PRESTACIÓ DEL SERVEI	9
6. MOBILITAT	10
7. DURADA DE L'EXPLOTACIÓ DEL SERVEI	10
8. COORDINACIÓ	10
9. RESPONSABILITAT	10
10. PENALITZACIONS.....	10
10.1. NORMATIVA DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS.....	11
10.2. ADAPTACIÓ DEL SERVEI A LES ISO 22301 I 9001.....	11
11. FACTURACIÓ	12
12. ESTRUCTURA I CONTINGUT DE LES PROPOSTES.....	12
ANNEX 1: TASQUES.....	13
ANNEX 2. PERFILS PROFESSIONALS DE L'EQUIP (Tècnics de suport de Tecnologia).....	15



1. INTRODUCCIÓ.

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

El CAT112 disposa de dos centres redundants operativa i tecnològicament ubicats a Zona Franca (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. La plataforma tecnològica crítica (en endavant PTC) del CAT112 està formada per l'aplicació de despatx Séneca, sistema de Telefonia, sistema d'emmagatzematge de dades, sistemes d'enregistrament i sistema de monitorització que han de donar servei ininterromput 24 hores al dia els 365 dies de l'any.

A més de la plataforma tecnològica Crítica, CAT112 disposa d'un conjunt d'eines corporatives (en endavant EC) com la web, intranet, gestor documental, sistema de report i seguiment d'incidències, ... que requereixen una gestió, i administració constants per adaptar-se als requeriments de la entitat.

El bon funcionament d'aquests sistemes és de vital importància donada la criticitat del servei que dona el CAT112 vers el ciutadà. En aquest sentit, disposar d'un bon servei de gestió i manteniment que garanteixi no tant sols el correcte funcionament dels sistemes, 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 de suport i manteniment tècnic presencial per a la Plataforma de tecnologia del CAT112 formada pels sistemes crítics (PTC) i eines informàtiques administratives.



3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI: SUPORT TÈCNIC I MANTENIMENT PRESENCIAL DE LA PTC

El servei de suport i manteniment tècnic presencial, s'haurà de prestar als centres 112 de Reus i Zona Franca. Aquest servei serà d'aplicació a tota la plataforma tecnològica crítica i consisteixen en:

- Tasques d'administració, configuració, gestió i manteniment de la plataforma tecnològica: Aplicació de despatx Séneca i sistemes integrats conjunta i coordinadament amb els responsables i prestadors del servei de manteniment dels Nivells 2 i 3 corresponents.
- Finestra única per la recepció d'incidències i sol·licituds i registre, seguiment i actualització en l'eina corporativa de tiqueting.
- Detecció d'incidències/avaries que es produeixin en els sistemes, amb un servei de presència activa, diagnosi i, si s'escau, resolució. Si la resolució està fora de l'àmbit, escalat a nivells superiors i seguiment fins al seu tancament:
 - Notificació als responsables del CAT112
 - Activació del Nivells superiors de manteniment i suport a aquests en allò que sigui necessari: "mans remotes", accés a infraestructures, ...
 - Seguiment, certificació de la resolució i tancament i documentació de la incidència.
- Suport i assistència a usuaris de sales 112 i agències externes integrades.
- Suport en la Gestió i seguiment dels Manteniments preventius i evolutius de la plataforma.

** Tota actuació davant d'una incidència seguirà els protocols establerts l'estàndard ISO 22301 del CAT112 i els circuits de notificació definits.*

3.1. ABAST DELS SISTEMES INCLOSOS EN EL PLEC 3.1.1. PLATAFORMA TECNOLÒGICA CRÍTICA (PTC)

El servei de Gestió i suport tecnològic a contractar es desenvoluparà sobre els elements, tant de programari com de maquinari, que componen els següents sistemes de tecnologia en els centres CAT112 de Zona Franca i Reus:



- Aplicació de despatx SÈNECA i les seves integracions amb:
 - PCSE: Passarel·la de Comunicacions de Seguretat i Emergències i través d'aquesta amb les agències d'emergència integrades.
 - Telefonia
 - Sistemes de gravació
- Estacions client Séneca: Estacions de treball, programari i equipament àudio.
- Clients lleugers Séneca (basats en web).
- Sistema d'extracció i carrega de dades (Datawarehouse)
- Sistema d'explotació de dades Business Intelligence.
- Sistema de Telefonia AVAYA.
- Enregistradors de veu.
- Sistema d'emmagatzematge i consolidació de gravacions de veu.
- Maquinari que constitueix la plataforma d'emergències: Servidors, estacions client, unitats d'emmagatzematge, sistema de còpies de seguretat, xarxa, etc.
- Sistema de monitorització de sistemes, SIEM, antivirus, Firewall.
- Servidors de Domini i fitxers, dhcp, Proxy, ...

En general, tots els equips i sistemes que permeten el funcionament del servei d'atenció a les emergències.

** Els elements que es detallen són els que conformen els sistemes a dia de la redacció dels plecs segons el inventari actualitzat. Qualsevol element addicional de cada un dels subsistemes detallats, o que s'adquireixi per l'ampliació del funcionament global del servei, passarà a formar part dels elements a mantenir.*

3.1.2. EINES ADMINISTRATIVES.

Es durà a terme el manteniment tècnic de la infraestructura TIC on estan ubicades les eines administratives. El programari de les eines administratives, el seu manteniment i desenvolupament queden fora de l'abast d'aquest contracte. Així doncs, s'inclou en el servei el maquinari i programari base que dona suport a:

- Intranet.
- Eina de ticketing
- Plataforma de formació

** Els elements que es detallen són els que conformen els sistemes a dia de la redacció dels plecs segons el inventari actualitzat. Qualsevol element addicional de cada un dels subsistemes detallats, o que s'adquireixi per l'ampliació del funcionament global del servei, passarà a formar part dels elements a mantenir.*



3.2. NIVELLS DE SERVEI PER A PLATAFORMA TECNOLÒGICA CRÍTICA (PTC)

3.2.1. DEFINICIONS

Les avaries es classificaran en **crítiques, greus o lleus** segons el seu nivell d'afectació en el servei d'atenció 112.

Avaria crítica.

Es considerarà com a avaria crítica, aquella que provoqui una degradació en el funcionament d'un sistema o aplicació superior al 40% de les seves prestacions. En qualsevol cas es considerarà com avaria crítica:

- No disponibilitat de l'aplicació de despatx d'emergències.
- Fallada en la integració de dades.
- Fallada de les comunicacions de veu.

Incidència o episodi crític. Consisteix en un problema producte d'un conjunt d'averies relacionades que tenen com a conseqüència una avaria crítica. Cal considerar el temps de durada de l'episodi, des de el inici de la primera averia que en forma part, independentment de les seves conseqüències immediates. A tots els efectes, un episodi crític serà considerat com una avaria crítica.

Incidència greu: Es considerarà com avaria greu d'un sistema o aplicació, aquella que provoqui una degradació del servei entre el 20% i el 40% de les seves prestacions, sempre i quan però no impedeix l'operativa normal del departament (en aquest cas es considerarà avaria crítica).

Incidència lleu: Es considerarà com avaria lleu d'un sistema aquella que provoqui una degradació del servei inferior al 20% de les seves prestacions.

3.2.2. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

Es tindran en compte les definicions següents:

- **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 es detecta la incidència fins a que el personal tècnic del servei respon a la notificació i inicia les tasques per la seva resolució.



- Temps de presència In-situ: temps des de que es determina la necessitat d'assistir la incidència amb presència al centre de treball i es produeix la presència del personal tècnic. Aquest temps computa únicament fora de l'horari establert com a presencial per als tècnics.
- Temps de resolució: temps des de la notificació fins a la resolució total de la incidència. Donat que en la resolució de la majoria d'incidències intervindran nivells de manteniment superior, per al còmput d'aquest temps únicament es tindran en compte les tasques responsabilitat del licitador.
- A continuació es defineixen els ANS del servei:

Incidència	Cobertura horària	Temps de resposta	Temps de presència (fora de l'horari presencial)	Temps de resolució
Crítica	24x7	½ h	1h	2h
Greu	24x7	½ h	1h	3h
Lleu	24x7	2h	4h	4h
Administració	8x5	NA	NA	NA

Per al còmput de la qualitat dels serveis oferts es consideraran els temps mitjos mensuals.

4. CONDICIONS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

L'equip de treball estarà format per 4 tècnics de Suport de Tecnologia (TST). Tots els tècnics tindran coneixements i experiència en el sistema a mantenir i atenció a usuaris de sales operatives d'emergència. Es defineixen 2 perfils de tècnic, especialista i estàndard en l'annex 2 a aquest plec. Com a mínim 3 dels tècnics han de tenir un perfil especialista. El quart tècnic podrà tenir un perfil especialista o estàndard.

L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar la seva solvència o, si s'escau, classificació, dels mitjans personals o materials suficients per l'execució del contracte, als efectes previstos en l'article 211 de la LCSP, de conformitat amb l'article 76.2 LCSP.



4.1. UBICACIÓ DELS TÈCNICS I TÈCNIQUES.

Dos TST estaran ubicats al centre de Zona Franca i els altres dos al centre 112 de Reus, amb l'objectiu de prestar el servei amb garanties.

** Aquesta distribució de llocs de treball podrà variar en base a requeriments del servei.

4.2. MODALITAT I HORARIS DEL SERVEI

Per al servei ordinari:

- Presencialment, s'hauran de cobrir amb els 4 tècnics, 8 hores diàries de dilluns a diumenge, excepte festius amb 1 hora per dinar..
- Els tècnics realitzaran jornades setmanals de 40 hores (exceptuant, vacances, permisos, compensacions per actuacions fora d'hores d'oficina, etc.)
- Teletreball: el servei presencial es podrà substituir per teletreball, d'acord amb les indicacions del CAT112.

Fora del servei ordinari, i per al servei de manteniment de la PTC:

- Guàrdies en horari 24 x 7: Disponibilitat amb mòbil per la resolució d'incidències d'acord amb els ANS establerts en el punt 3.2. La resolució d'incidències es podrà realitzar remotament tot i que si és necessari s'haurà d'atendre de manera presencial.
- Actuacions planificades i situacions excepcionals per alta activitat (o previsió d'alta activitat) del servei d'atenció a les emergències: Per garantir el bon funcionament del servei d'atenció a les emergències o per dur a terme actuacions tècniques planificades en horaris de baixa activitat del 112, el servei donarà cobertura de manera remota o presencial si és necessari.

En tots els cassos l'oferta inclourà els costos derivats dels desplaçaments i dietes dels tècnics que siguin necessaris.

** Els horaris del servei i la presència del personal tècnic als centres es podran revisar segons les necessitats específiques del CAT112.

Les vacances i els permisos dels tècnics s'hauran de comunicar al CAT112 per la seva aprovació. En qualsevol cas, els licitadors garantiran el servei en períodes de vacances i permisos de manera que sempre hi haurà com a mínim un tècnic de



manera presencial en horari 8 x 5 i, sempre que sigui possible n'hi haurà d'haver un per centre.

En cas d'indisponibilitat d'algun dels components de l'equip tècnic el licitador podrà enviar un altre tècnic per suplir al que no assisteixi sempre i quan tingui una capacitat equivalent.

Es podran penalitzar les jornades d'indisponibilitat dels tècnics que no siguin vacances i/o permisos ordinaris.

4.2.1. MANTENIMENT D'EINES ADMINISTRATIVES I SUPORT A PROJECTES

Es donarà suport a les eines administratives en l'horari en el que el servei sigui presencial o en teletreball (no durant les guàrdies).

4.2.2. EQUIPAMENT

L'empresa adjudicatària subministrarà i mantindrà un ordinador portàtil amb el programari necessari per realitzar les tasques encomanades i telèfon mòbil per a cada TST.

5. UBICACIONS DELS LLOCS DE TREBALL PRESTACIÓ DEL SERVEI

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).

** ocasionalment i per requeriments del servei podran muntar noves sales de recepció de trucades 112. Aquestes sales quedaran automàticament cobertes pel servei objecte d'aquesta licitació.

** Així mateix, durant la prestació del servei es realitzarà el trasllat del centre operatiu de Zona Franca a un de nova construcció ubicat també a la Zona Franca. Un cop fet el trasllat, el servei s'haurà de prestar des del nou centre.



6. MOBILITAT

Segons necessitats i requeriments del servei, el personal tècnic s'haurà de desplaçar d'un centre a l'altre del CAT112, als serveis centrals del Departament d'Interior, a sales operatives d'altres agències d'emergència, etc. Els costos derivats d'aquests desplaçaments queden inclosos en el servei.

7. DURADA DE L'EXPLOTACIÓ DEL SERVEI

La prestació dels serveis previstos en aquest plec tindrà una durada de 24 mesos: 01/01/2025 fins a 31/12/2026, amb possibilitat de pròrroga de 24 mesos més.

8. COORDINACIÓ

L'empresa nomenarà un coordinador que podrà ser un dels mateixos tècnics com a responsable del servei i tindrà la interlocució directa per la gestió del servei amb el CAT112. El CAT112 designarà un responsable per a supervisar i coordinar els treballs fets, exigir els mitjans necessaris per garantir el nivell de servei compromès i solucionar qualsevol dubte que pugui sorgir durant la prestació de serveis objecte d'aquest plec.

Es realitzarà un seguiment del servei coordinat amb CAT112, mitjançant reunions periòdiques i extraordinàries segons requeriments del servei. El prestador del servei haurà de generar mensualment un informe d'activitats i de seguiment de les incidències, el format del qual estarà definit pel responsable del servei del CAT112. S'haurà d'adjuntar a cada factura.

9. RESPONSABILITAT

L'empresa licitadora serà responsable dels danys materials o corporals que es puguin produir a conseqüència de la negligència, per part seva o dels seus empleats, durant l'execució de les obligacions demanades al contracte.

10. PENALITZACIONS

CAT112 tindrà dret a aplicar les següents penalitzacions econòmiques en cas d'incompliment dels nivells de servei.



- **Incidència Crítica:** En cas de incompliment dels ANS, s'executarà una penalització econòmica de fins al 15% de l'import mensual del servei per a cada incompliment.
- **Incidència Greu:** En cas de incompliment dels ANS, s'executarà una penalització econòmica de fins al 10% de l'import mensual del servei per a cada incompliment.
- **Incidència Lleu:** En cas de incompliment dels ANS, s'executarà una penalització econòmica de fins al 5% de l'import mensual del servei per a cada incompliment.

Es podran aplicar penalitzacions per la no assistència dels tècnics fora de vacances i/o permisos ordinaris acceptats pel CAT112. En aquest cas s'executarà una penalització econòmica de fins al 1% de l'import mensual del servei per a cada jornada de no assistència.

D'acord amb l'article 192 de la LCSP, les penalitats hauran de ser proporcionals a la gravetat de l'incompliment i les quanties de cadascuna d'elles i el total de penalitzacions durant el transcurs del contracte no podrà ser superior al 10% del preu del contracte, IVA exclòs.

10.1. 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.

10.2. 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 haurà de ser mensual, a mes vençut, en factures d'igual import. Cada factura s'entregarà juntament a l'informe mensual del servei realitzat i es validarà en una reunió a tal efecte.

En cas d'incórrer en penalitzacions, els imports corresponents es descomptaran ordinàriament en la factura del mes en curs.

12. ESTRUCTURA I CONTINGUT DE LES PROPOSTES

La presentació de la referida proposta tècnica, que recull l'estructura i contingut mínim exigits, és preceptiva.

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

- Descripció detallada del servei ofert.
- Processos i metodologia del servei.
- Model organitzatiu i gestió del servei
- Perfil del personal proposat.

** El perfil professional demanat es detalla en l'annex 2 del PPT.

Signat electrònicament

Jordi González Freginé

Director de l'Àrea de Tecnologia i Innovació.



ANNEX 1: TASQUES MÍNIMES

TASQUES DEL PERSONAL TÈCNIC DE SUPORT TECNOLÒGIC.

- Finestra única d'entrada d'incidències del CAT112.
- Verificació de les incidències reportades per els usuaris. Registre de totes les incidències dels sistemes, obertura, resolució (sempre que sigui possible, seguiment i tancament).
- Escalat a nivell 2 corresponent si procedeix.
- Coordinació amb els diferents Serveis d'Atenció a Usuaris (SAU) davant d'incidències pròpies que impliquin a terceres agències Bombers, Mossos, SEM... o d'altres agències d'emergència que afectin al servei 112.
- Suport a la instal·lació (no instal·lació) de primer nivell presencial per instal·lar/mantenir l'equipament de servidors i perifèrics associats i clients.
- Suport a grups resolutoris de nivell 2 (canvis cintes Backups, connexió i desconexió d'equips, etc)
- Actualitzacions de programari del client PC's d'operadors generalment horari laboral.
- Manteniment, condicionament i organització de les sales operatives.
- Coordinació de les tasques de balanceig d'aplicacions entre CPD's, quan sigui necessari.
- Manteniment de la documentació tècnica de les infraestructures del Centres CAT112.
- Coordinació de les intervencions / manteniments tant d'aplicació com d'infraestructures dels Centres.
- Suport al personal tècnic Operatiu del 112 i de les agències integrades:
 - Gestió de missatges d'Emergències:
 - Gravació missatges.
 - Activació dels missatges d'episodis rellevants.
 - Altes i modificacions Usuaris: aplicació, centraleta, gravadors...
 - Parametrització dels sistemes, com per exemple: Agències, Tipificacions, Plans d'Actuació.
 - Sistema Seguretat Taxis - gestió i manteniment BBDD.
 - Suport eines de gestió: Intranet, Reports CMS, Aplicacions de gravacions...
 - Gestió Centraleta de les diferents taules de telèfons (Taxis, Repetitius).
- Suport al personal tècnic Operatiu de les agències integrades:
- Gestió dels diferents entorns d'aplicacions per la optimització de l'ús de les sales en qualsevol moment.
- Manteniment i desplegament de sistemes de microinformàtica / ofimàtica.



- En general, totes les tasques de manteniment i suport tècnic i/o tecnològic del sistema del CAT112.



ANNEX 2. PERFILS PROFESSIONALS DE L'EQUIP (Tècnics de suport de Tecnologia).

El disseny del servei de manteniment global del CAT112 es basa en un servei de manteniment tècnic presencial multidisciplinari (objecte d'aquesta licitació) i una sèrie de contractes de manteniment especialitzats (nivells 2 i 3, fora de l'abast d'aquest plec) per a cadascun dels seus sistemes TIC crítics: Telefonia, aplicació d'emergències Séneca, sistema d'enregistrament de veu, servidors, etc.

La qualitat del personal sol·licitat per al manteniment presencial afecta de manera directa i significativa a la millor execució del contracte donat que els tècnics (TST) tenen una responsabilitat crítica i directa a l'hora de donar solució a una incidència tecnològica que afecta el servei a l'atenció d'emergències de Catalunya.

Una de les tasques més crítiques que han de dur a terme els TST és la resolució d'incidències de caràcter tecnològic que poden afectar greument el servei d'atenció a les emergències de Catalunya. Les tasques derivades d'aquesta feina es descriuen en el punt 3 del ppt; Les més significatives d'aquestes són:

- **Finestra única per la recepció d'incidències** i sol·licituds i registre, seguiment i actualització en l'eina corporativa de tiqueting.
- **Detecció d'incidències/avaries** que es produeixen en els sistemes, amb un servei de presència activa, diagnòsi i, si s'escau, resolució. Si la resolució està fora de l'àmbit, escalat a nivells superiors i seguiment fins al seu tancament:
 - **Notificació als responsables del CAT112**
 - **Activació del Nivells superiors de manteniment** i suport a aquests en allò que sigui necessari: "mans remotes", accés a infraestructures, ...
 - Seguiment, certificació de la resolució i tancament i documentació de la incidència.

És a dir, els TST seran els primers en prendre consciència de la incidència i n'hauran d'avaluar de manera ràpida si la poden solucionar ells directament o bé s'ha d'escalar als nivells superiors de manteniment, basant-se en la situació existent i en els protocols establerts. Una correcta avaluació és crucial a l'hora de derivar la incidència al nivell superior escaient si és necessari. Així mateix la informació que s'ha de facilitar als nivells superiors de manteniment és determinant per a una bona resolució: ha de ser concisa i a la vegada completa.



Un ampli coneixement dels sistemes, però sobre tot una àmplia experiència en el treball amb aquests equips i experiència en incidències o episodis anteriors i similars faciliten la resolució dels incidents i aporten major garantia de servei.

Una de les altres funcions que tenen assignada és la de actuar com a “mans remotes” d’acord amb les instruccions indicades per nivells superiors de manteniment. En aquest cas una àmplia experiència en el manteniment dels sistemes facilita per coneixement, per hàbits de treball, per habilitat, per expertesa, per veterania en el treball, que el temps de resolució de les incidències sigui més curt, possibilitant la tornada a la normalitat del servei d’atenció a les emergències.

Cal considerar que tots els sistemes TIC estan integrats entre si: centraleta, gravació, aplicació d’emergències, etc. Això fa que l’ecosistema TIC d’un servei d’atenció a les emergències sigui particular i diferent als que es poden trobar en d’altres entorns. Així doncs, no és només necessari que els tècnics tinguin coneixement i formació dels sistemes de manera particular (això ho tenen els mantenidors especialitzats de nivells superiors), si no que l’experiència de treball en el conjunt de l’entorn fa que la capacitat d’entendre què és el que està passant sigui major i per tant més fàcil identificar l’origen del problema i seguir els procediments establerts per reparar la incidència i garantir la continuïtat del servei.

Per últim, els hàbits de treball d’un entorn d’emergència són diferents en el sentit en que la prioritat ha de ser que el servei operatiu funcioni, havent de donar prioritat a la resolució de múltiples incidències en cas que succeeixin, aportant solucions alternatives a la operativa per que puguin continuar amb funcionament, etc.

És per això que es considera la experiència dels tècnics un factor bàsic i determinant a l’hora de prestar un servei adequat al que un centre de recepció d’emergències requereix.

Les empreses licitadores presentaran el detall del perfil dels tècnics assignats que acrediti la seva experiència en les matèries i sistemes sol·licitats per al servei d’acord amb:

Perfil especialista: Tècnic/a TIC emergències (3 tècnics):

Tècnic/a informàtic/a.

EXPERIÈNCIA MÍNIMA CONTRASTADA:

- 5 anys com a tècnic/a informàtic/a en entorns crítics i d’emergències.
- 5 anys en gestió, administració i manteniment de l’aplicació d’emergències Séneca. (almenys 2 anys en v 6.00 o superior)
- 5 anys en administració, configuració i manteniment centraletes de Telefonia AVAYA.
- 5 anys en administració i manteniment de sistemes de gravació.
- 5 anys en manteniment de sistemes de consolidació de gravacions.



- 3 anys en Sistemes de Gestió de Continuïtat (SGCN).
- 3 anys en SAP Business Objects.
- 5 anys en administració de sistemes operatius Windows server 2016 o superior.
- 5 anys en administració de SO Windows 10.
- 5 anys en Microinformàtica i eines ofimàtiques.

Perfil estàndard: Tècnic/a TIC (1 tècnic):

Tècnic/a informàtic/a.

EXPERIÈNCIA MÍNIMA CONTRASTADA DE 2 ANYS:

- Administració de sistemes operatius Windows server 2016 o superior.
- Administració de SO Windows 10.
- Administració eines Microsoft Office.
- Microinformàtica i eines ofimàtiques.

Tots els tècnics han de tenir carnet de conduir i vehicle disponible per realitzar els desplaçaments entre centres en cas necessari.

Tots els tècnics hauran de tenir un bon nivell de Català i/o Castellà parlat i escrit.