

**CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS PROFESSIONALS PER AL MANTENIMENT DE
L'APLICACIÓ SITREM® PER AL PERÍODE 2025**

Plec de prescripcions tècniques

Expedient: SEM-2025-1

Índex de continguts

Index

1.- Objecte	3
2.- Entitat contractant	3
3.- Context d'aquesta contractació. Descripció general. Fites i objectius.....	3
4.- Requeriments tècnics generals obligatoris de la prestació i o rendiment o exigències funcionals de la prestació.....	4
5. Condicions d'execució.	5
6.- Control i seguiment del contracte	10
7.- Altres obligacions.....	10

Plec de prescripcions tècniques

Expedient: SEM-2025-1

1.- Objecte

És objecte d'aquest document la regulació de les condicions tècniques per a la contractació dels serveis professionals per al manteniment de l'entorn SITREM mentre la nova solució de despatx "Chronos" que el SEM està construint no estigui completament operativa.

Es defineixen els següents àmbits de servei diferenciats:

- Manteniment de llicències de programari
- Manteniment correctiu
- Manteniment evolutiu
- Servei de guàrdia localitzada 24x7

2.- Entitat contractant

Sistema d'Emergències Mèdiques, en endavant SEM, és una entitat de dret públic que s'adscriu a l'Administració de la Generalitat de Catalunya, amb número d'identificació fiscal Q0802441F. Entre les principals funcions que té encomanades destaca 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 Sanitat Respon.

Es pot consultar més informació accedint al següent enllaç:

<https://sem.gencat.cat/ca/inici>

3.- Context d'aquesta contractació. Descripció general. Fites i objectius.

3.1 Context:

A principis del 2006 el SEM inicia el procés de fusió de les tres Centrals de Coordinació existents en aquell moment. Per aquesta raó, s'inicia la contractació del projecte "Subministrament i serveis associats al trasllat i ampliació del sistema de gestió del sistema d'emergències mèdiques", que s'adjudica a l'empresa SIEMENS. Dins d'aquest projecte hi ha incorporat el subministrament de la plataforma tecnològica SITREM, propietat de Siemens.

Durant el mes d'octubre de 2006 es posa en funcionament en un únic Centre Coordinador el programari SITREM per gestionar les demandes de tot Catalunya.

El contracte inicial expirà el setembre de 2007 i des de llavors es realitzaren cada any noves contractacions a la mateixa empresa SIEMENS, i més tard a l'empresa ATOS quan aquesta última compra els drets de la plataforma tecnològica a la primera, per efectuar el manteniment del programari esmentat.

En data 15 de febrer de 2021, SEM, SA i ATOS SPAIN, SA van subscriure un contracte pel servei pel manteniment de l'entorn SITREM per al període 2021-2022 de l'empresa Sistema d'Emergències Mèdiques, expedient 2020-000531 iniciant-se el servei el dia 21 de juny de 2022. La durada del contracte és fins el 14 de febrer de 2023. L'actual contracte es troba en situació de pròrroga, la qual finalitza el 14-11-2024, estant previst fer una pròrroga addicional de 3 mesos fins el 14-02-2025.

3.2.- Descripció general

L'objectiu principal d'aquest projecte és realitzar el manteniment del sistema SITREM i (Sitrem client, Sitrem BD, Sitrem GIS, Sitrem CTI, Barra de ràdio integrada) i de la Barra de ràdio no integrada, així com donar resposta als usuaris de segon nivell de possibles dubtes i incidències que es produeixen sobre l'esmentat sistema tenint en compte tots els Centres Coordinadors actualment operatius al SEM mentre la nova solució de despatx "Chronos" que el SEM està construint no estigui completament operativa.

3.3.- Fites i objectius:

En el present contracte es contemplen els següents objectius:

- Manteniment de la Llicència de l'aplicatiu Sitrem mentre aquesta eina de programari tingui usuaris en producció
- Manteniment de la Llicència de Llicència de l'aplicació de la barra de ràdio stand-alone (no integrada) mentre aquesta eina de programari tingui usuaris en producció
- Manteniment evolutiu de les eines de programari contractades i no extingides, segons les sol·licituds que el SEM pugui formular
- Guàrdia localitzable 24x7, per atendre de forma immediata possibles incidències de funcionament de l'aplicatiu Sitrem mentre aquest no estigui extingit.

4.- Requeriments tècnics generals obligatoris de la prestació i o rendiment o exigències funcionals de la prestació

La prestació regulada en el present plec haurà d'ajustar-se, almenys, als següents requisits tècnics, sens perjudici dels paràmetres a valorar mitjançant els criteris d'adjudicació establerts:

➤ *Manteniment de la llicència de programari SITREM*

S'inclou en aquest àmbit els costos derivats del manteniment de la llicència de programari SITREM per a tot el període del contracte o fins l'extinció anticipada per que el sistema ja no tingui usuaris en producció. Per aquest concepte el SEM adquireix el dret a gaudir de:

- Manteniment del nucli de SITREM estàndard, protocols i mòdul gràfic (visor)
- Manteniment de l'aplicatiu servidor GIS
- Manteniment dels perfils
- Manteniment de la barra de telefonia
- Manteniment de la barra de ràdio integrada a Sitrem
- Manteniment del mòdul d'integració directa CTI/AES
- Manteniment de l'aplicatiu servidor CTI
- Manteniment del mòdul d'integració amb els sistemes de gravació
- Manteniment del mòdul d'integració amb altres sistemes d'informació
- Manteniment de les llicències ASFU d'Oracle
- Suport consultiu especialitzat en la solució i tots els seus components
- Manteniment d'aplicacions auxiliars de Sitrem (Monitor CECOS o altres)
- Garantir la compatibilitat del client Sitrem amb servidors Citrix i en clients Windows prescrits per l'àrea tècnica del SEM.

Aquest manteniment s'extingirà a requeriment del SEM amb un preavís d'1 mes.

➤ ***Manteniment de la llicència de programari Barra de ràdio standalone***

S'inclou en aquest àmbit els costos derivats del manteniment de la llicència de programari de barra de ràdio standalone per a tot el període del contracte o fins l'extinció anticipada per que l'aplicació ja no tingui usuaris en producció.

Aquest manteniment s'extingirà a requeriment del SEM amb un preavís d'1 mes, suposant l'extinció completa i definitiva del contracte.

➤ ***Manteniment correctiu***

Aquest servei ha de cobrir totes les activitats necessàries per diagnosticar i resoldre les incidències identificades ja siguin per errors del programari o de les pròpies dades.

Aquest manteniment s'extingirà juntament amb l'extinció de les llicències de programari.

➤ ***Manteniment evolutiu***

Aquest servei contempla la gestió i realització de peticions de canvis que s'identifiquin com un requisit funcional, tècnic, legal o de qualitat, per canviar o millorar el funcionament de l'aplicació o la seva capacitat d'integració amb sistemes externs.

Aquest manteniment s'extingirà juntament amb l'extinció de les llicències de programari.

➤ ***Servei de Guàrdia Localitzable 24x7***

Aquest servei contempla la disponibilitat d'un membre de l'equip les 24 hores del dia per a l'atenció d'incidències que impliquen una degradació del servei.

Aquest manteniment s'extingirà juntament amb l'extinció del sistema Sitrem.

5. Condicions d'execució.

5.1 Aportació de mitjans

L'empresa contractista ha de disposar dels suficients mitjans tècnics, materials qualitatius i personals per a desenvolupar les tasques objecte d'aquest contracte.

Mitjans materials:

Caldrà que l'adjudicatari aporti el codi font del producte contractat i elements de programari i els elements de maquinari necessaris per al desenvolupament del codi i les proves pertinents dels productes previs a la seva entrega.

Mitjans personals:

L'adjudicatari assignarà al SEM un professional expert en l'aplicació objecte d'aquesta contractació durant tot el període de vigència del contracte. La incorporació i/o substitució de professionals no serà causa de demora en la planificació i realització de les tasques que es derivin de l'objecte del contracte, de forma que l'adjudicatari posarà en coneixement del SEM aquestes actuacions amb antelació suficient.

No es preveu la possibilitat de subcontractació.

5.2.- Activitats i funcions de l'empresa contractista:

a.- Tot seguit es detallen les activitats que caldrà dur a terme per cadascun dels serveis que formen part del projecte

➤ ***Manteniment correctiu***

- Resoldre els mal-funcionaments de SITREM o de la barra de ràdio standalone
- Enregistrar les peticions en l'eina de seguiment que el SEM posarà a disposició d'aquest projecte i mantenir la informació actualitzada setmanalment.
- Revisar i analitzar els problemes comuns per fer propostes de solucions.

➤ ***Manteniment evolutiu***

- Enregistrar les ordres de treball en l'eina de seguiment que el SEM posarà a disposició del i mantenir la informació actualitzada.
- Validar els requisits amb el responsable del servei del SEM i en els casos que es consideri necessari també es farà conjuntament amb els usuaris de les aplicacions.
- Elaborar el document d'avaluació del requisit. Aquest document ha d'incloure:
 - Avaluació del cost de desenvolupament dels requisits sol·licitats, indicant el número d'hores necessari per desenvolupar-lo
 - Anàlisi del requisit tenint en compte els estàndards establerts pel SEM
- Aprovar conjuntament amb el SEM el document d'avaluació per poder començar el desenvolupament dels requisits.
- Planificar en base a la classificació i priorització que s'estableixi
- Desenvolupar totes les tasques de programació que es requereixin.
- Realitzar les proves unitàries del requisit en el propi entorn de desenvolupament i lliurament dels resultats al SEM, si aquest ho demana.

- Realitzar les proves integrades del requisit en els entorns d'integració i reproducció, assegurant el funcionament correcte de l'aplicació globalment. Lliurar dels resultats al SEM, si aquest ho demana.
 - Passar a l'entorn de producció el requisit, un cop fetes les proves anteriors.
 - Realitzar les tasques de formació als usuaris que es considerin necessàries.
 - Realitzar el suport i seguiment amb el responsable del servei del SEM pel correcte funcionament de la solució establerta.
 - Realitzar el seguiment amb el responsable del servei per part del SEM.
- **Servei de Guàrdia Localitzable 24x7**
- Disponibilitat d'un membre de l'equip les 24 hores del dia per a l'atenció d'incidències que impliquen una degradació del servei.

b.- Funcionament general del servei

El servei s'estructurarà en base a Ordres de Treball que l'adjudicatari rebrà a través de l'interlocutor designat pel SEM a tal funció.

El procediment d'actuació general que s'utilitzarà per al tractament de qualsevol Ordre de Treball ja sigui del servei de suport a l'usuari de segon nivell com del manteniment correctiu o evolutiu (petició, error, consulta o nou requisit) serà, a grans trets, el següent:

- Detecció de la petició (SEM). Les peticions poden originar-se de diverses maneres: sol·licituds dels usuaris, normatives, documents, entrevistes, proves, canvis organitzatius i poden ser detectats per l'organització, per l'empresa de manteniment, pel Servei de Suport a l'Usuari del SEM o pels usuaris de l'aplicació informàtica
- Registre i classificació de la petició en l'aplicació que serà l'instrument de suport per la gestió i seguiment del projecte.
- Gestió de la petició en funció de la seva naturalesa (SEM)
- Anàlisi, avaluació i planificació de la petició (Adjudicatari)
- Acceptació de l'avaluació i planificació (SEM)
- Desenvolupament, prova
- Acceptació provisional del lliurament (SEM)
- Implantació i inici de la garantia (Adjudicatari)
- Acceptació definitiva (finalització de la garantia) (SEM)

5.3.-Finalitats i objectius que s'han d'assolir.

Els treballs a desenvolupar en el marc d'aquesta contractació han d'assolir la màxima disponibilitat dels productes de programari contractats i la màxima rapidesa en el desenvolupament dels canvis funcionals que es demanin.

A tal efecte, es prioritzaran d'acord amb el nivell d'afectació a l'usuari final, segons el criteri següent:

Escalat de prioritats:

- Prioritat 0, màxima. En general s'espera la màxima atenció i proactivitat en la resolució del fet en el menor temps possible en horari 24x7
- Prioritat 1, mitja. En general s'espera la màxima atenció i proactivitat en la resolució del fet en el menor temps possible en horari 8x5
- Prioritat 2, baixa. En general s'espera la màxima atenció i proactivitat en la planificació de la resolució del fet en el marc del contracte de manteniment

Incidències o consultes (manteniment correctiu i suport 2on. nivell)

Prioritat	Afectació en el servei	Temps màxim de resolució	N: pes incidència fora ANS
0	Servei aturat	2h naturals	N = Num.inc *3
0	Trucada al mòbil de guàrdia proporcionat pel servei d'atenció d'incidències amb degradació del servei	Resposta immediata o trucada tornada en 15 minuts	N = Num.inc *2
0	Degradació d'alguna funció del servei afecta tots els usuaris	5h naturals	N = Num.inc *2
0	Canvi planificat en productiu a nova versió provoca la degradació d'alguna funcionalitat de l'aplicació relacionada amb el canvi	2h naturals	N = Num.inc *2
0	Canvi planificat en productiu a nova versió provoca la degradació d'alguna funcionalitat de l'aplicació no relacionada amb el canvi	2h naturals	N = Num.inc *3
1	Degradació d'alguna funció del servei afecta alguns usuaris	Següent dia laborable	N = Num.inc
1 ò 2	Servei en funcionament normal, alguna funció no crítica no funciona	2 dies laborables	N = Num.inc
2	Consulta	4 dies laborables	N = Num.inc

Ordres de treball (Manteniment evolutiu)

Prioritat	Valoració	Lliurament	
	Termini màxim	Termini Màxim	N: pes incidència fora ANS
0	5 dies laborables	Temps pactat	N = Num. Ordres treball * 2
1	10 dies laborables	Temps pactat	N = Num. Ordres treball
2	20 dies laborables	Temps pactat	N = Num. Ordres treball

5.4.- Requisits específics.

Fins el moment de l'extinció del servei:

- L'equip assignat donarà resposta a possibles ordres de treball, si n'hi ha, consensuant la planificació de l'entrega dels treballs amb el responsable de servei del SEM.

- Addicionalment, l'adjudicatari oferirà un sistema de guàrdia localitzable en 24x7 per la qual cosa un membre de l'equip haurà d'estar disponible per a l'atenció d'incidències que impliquin degradació del servei.

5.5 Inici del servei

En el moment de l'adjudicació del servei s'exigirà a l'adjudicatari:

- l'aportació de les infraestructures informàtiques, llicències de desenvolupament i qualsevol altre component o mitjà tècnic necessari per la realització dels treballs.
- l'aportació d'un equip de treball solvent, amb experiència en la solució objecte del manteniment, que haurà de ser acceptat pel SEM.

El servei es donarà per iniciat amb la signatura d'una acta d'inici de servei en la què s'especificaran quins àmbits de servei s'activen efectivament.

5.6 Durada

El servei de manteniment tindrà una durada màxima d'1 any a partir de la signatura de l'acta d'inici de servei malgrat es podrà extingir abans parcialment o total amb el corresponent avís per part del SEM amb una antelació d'1 mes.

5.7 Ubicació física dels sistemes objecte del servei

El servei objecte d'aquesta contractació està previst que s'executi en les instal·lacions de l'adjudicatari, malgrat el SEM es reserva el dret a l'execució en les seves instal·lacions per raons de servei.

5.8 Volum estimat del servei de manteniment evolutiu

Anualment es destinaran un màxim de 1.833 hores al desenvolupament de les tasques associades al manteniment correctiu, evolutiu i gestió del servei.

Dins d'aquesta quantitat es contempla un esforç equivalent al 15% del volum en hores d'execució en concepte de gestió del servei.

Només es facturaran les hores efectivament consumides corresponents a ordres de treball del SEM i es rebutja explícitament qualsevol compromís a exhaurir la quantitat màxim a d'hores prevista.

5.9 Propietat intel·lectual

Totes les eines i desenvolupaments realitzats i/o utilitzats durant l'execució del servei seran propietat del SEM a la finalització d'aquest contracte.

6.- Control i seguiment del contracte

L'òrgan de contractació designarà una persona que assumeixi el control i la coordinació de l'execució contractual amb l'empresa contractista a fi de tractar directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec.

L'empresa contractista haurà de designar al seu torn una persona responsable de la gestió de l'execució del contracte, que haurà de garantir la qualitat de la prestació objecte d'aquest plec i tractar directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec amb la persona interlocutora designada per l'òrgan de contractació.

Mensualment es realitzaran Comitès de seguiment on l'adjudicatari lliurarà l'informe de seguiment on es detallaran les activitats realitzades per tipologia (servei de suport a l'usuari de segon nivell, manteniment correctiu, manteniment evolutiu...).

En el comitè de seguiment també es resoldran els dubtes en quant a la prioritització de les Ordres de Treball a executar, planificació, etc.

7.- Altres obligacions

7.1 Relació laboral.

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

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:

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

7.2 Clàusules de garantia

El SEM gaudirà d'un període mínim de garantia de SIS (6) mesos a partir de la data d'acceptació provisional per part del SEM de cada lliurament parcial objecte d'aquesta contractació. En aquest període, qualsevol mal funcionament dels sistemes i/o programari o defectes en la documentació hauran de ser subsanats pel proveïdor en un termini no superior a les 48 hores des de la comunicació per part del SEM i sense cap cost pel SEM.

La finalització del període de garantia donarà lloc a l'acceptació definitiva dels lliurables per part del SEM.

El temps de resposta s'estableix per tipus d'incidència i la seva resolució es tractarà com qualsevol altra incidència segons la taula de nivell de servei ja exposada.

7.3 Confidencialitat

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 en 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 tingues coneixement.
- Que el treballador és coneixedor que en cap cas manté relació laboral amb el SEM.

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 el nou Reglament General de Dades Personals (RGDP) vigent a partir de maig de 2018, 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 cap mena d'informació 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.

7.4- 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:

- a) Utilitzar paper 100% reciclat en els documents que entregui a l'òrgan de contractació.

- b) Disposar en les seves instal·lacions del pla de seguretat i/o emergència.
- c) Disposar d'un pla de prevenció de riscos laborals o tenir-lo contractat.
- d) Amb independència de la resta, els treballadors que intervinguin en la tasca objecte d'aquesta licitació hauran de conèixer les mesures de prevenció de riscos laborals de la seva empresa.
- e) Quant 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.

7.5.- 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.