



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE
MANTENIMENT DE L'APLICACIÓ INFORMÀTICA DE GESTIÓ I DESPATX
D'EMERGÈNCIES DEL CENTRE D'ATENCIÓ I GESTIÓ DE TRUCADES D'URGÈNCIA
112 CATALUNYA**

Expedient: 112-2025-8

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	3
2. OBJECTE DEL PLEC.....	3
3. ABAST	3
4. DESCRIPCIÓ DE SERVEIS.....	4
4.1. MANTENIMENT	4
4.1.1. NIVELLS.....	5
4.1.2. TIPOLOGIA	5
4.1.3. RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES AMB AFECTACIÓ DIRECTA EN LA GESTIÓ DE LES EMERGÈNCIES.	6
4.1.3.1. CLASSIFICACIÓ D'INCIDÈNCIES.....	6
4.1.3.2. DEFINICIONS DE TEMPS	7
4.1.3.1. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI.....	7
4.1.3.2. PROTOCOL D'ACTUACIÓ DAVANT INCIDÈNCIES	8
4.1.4. RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES SENSE AFECTACIÓ DIRECTA EN LA GESTIÓ DE LES EMERGÈNCIES.	8
4.1.4.1. PROCEDIMENT PER INCIDÈNCIES QUE REQUEREIXEN D'UN EVOLUTIU DE SÉNECA	9
4.1.4.2. PROCEDIMENT PER A ALTRES INCIDÈNCIES	9
4.1.5. ACTUACIÓ DAVANT SOL·LICITUDS	9
4.1.5.1. SOL·LICITUDS QUE REQUEREIXEN D'UN EVOLUTIU DE SÉNECA .	9
4.1.5.2. ALTRES SOL·LICITUDS.....	9
4.1.6. TRACTAMENT D'INCIDÈNCIES I SOL·LICITUDS JA EXISTENTS	9
4.2. BOSSA D'HORES.....	10
4.3. FORMACIÓ.....	10
4.4. GESTIÓ DEL SERVEI	10
4.4.1. RESPONSABLES.....	10
4.4.2. COORDINACIÓ.....	11
4.4.3. SEGUIMENT DEL SERVEI	11
4.4.3.1. INFORMES.....	11
5. SISTEMES I APLICACIONS INCLOSOS	12
6. CONDICIONS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	13
6.1. EQUIP DE TREBALL	13
6.2. ÀMBIT D'ACTUACIÓ	14
6.3. DURADA DE L'EXPLOTACIÓ DEL SERVEI	14
6.4. PRESTACIÓ DEL SERVEI I ACCÉS ALS SISTEMES DEL CAT112	14
6.5. ADAPTACIÓ DEL SERVEI A ISO 22301.....	14
7. ESTRUCTURA I CONTINGUT DE LES PROPOSTES.....	14

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 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. Un element fonamental de la plataforma tecnològica és l'aplicació informàtica de gestió i despatx d'emergències Séneca. Séneca està integrat amb d'altres sistemes TIC essencials per la gestió de les emergències com són el sistema de Telefonia, el sistema d'emmagatzematge de dades i el Sistema d'Enregistrament i consolidació de trucades. Tot el conjunt ha de donar servei ininterromput 24 hores al dia els 365 dies de l'any.

El bon funcionament d'aquests sistemes és de vital importància donada la criticitat del servei que el CAT112 presta al ciutadà. En aquest sentit, disposar d'un servei de manteniment que garanteixi no tant sols el correcte funcionament dels sistemes, si no que 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 de l'aplicació de gestió d'emergències Séneca i les seves integracions amb d'altres sistemes tecnològics del CAT112. S'inclouen també les tasques administratives i de gestió necessàries per la correcta execució del servei per tal de:

- Maximitzar la disponibilitat de l'aplicació de gestió d'emergències i les seves integracions
- Disposar d'una eina que doni resposta adequada a les necessitats funcionals dels usuaris i evolucioni d'acord amb els requeriments tant operatius com legals.

3. ABAST

La contractació descrita en aquest plec inclou els serveis de gestió, operació, administració i manteniment de Seneca:

Séneca i tots el seus mòduls:

- Aplicació de despatx



- Sistema GIS.
- Barra de comunicacions
- Sistema d'exploació de dades o DataWareHouse.
- Aplicacions web: TAVI, TMON, SADM, Mòdul d'Informes
- Aplicacions mòbils.
- SeQTaxi.
- Sistema eCALL.

i les integracions amb:

- Sistema de veu: Telefonía i gravació
- Sistema AML.
- BUS

S'inclou en l'abast, la gestió, configuració i administració tots els elements de Séneca i les seves integracions: bases de dades, servidors d'aplicacions, serveis i tots els seus mòduls en els entorns de producció, explotació, formació i pre-producció.

Així mateix, el servei inclourà el manteniment i desenvolupament del Datawarehouse per a la explotació de dades del servei; entorns productius i pre productius.

No s'inclou el manteniment, l'administració i la operació de hardware i sistemes operatius: plataforma de servidors i Hiperconvergència, plataforma de virtualització VMWare, sistemes operatius, antivirus, sistema de còpies de seguretat, etc. Si que inclou les tasques i adaptacions necessàries a SNK i les seves BDD per realitzar les còpies de seguretat.

El detall dels sistemes i llicències inclosos en l'abast del plec es mostra en l'Annex 1.

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 dels sistemes detallats en l'apartat 5 del present plec. Així mateix, s'inclouen els serveis de gestió, administració i configuració dels sistemes mantinguts i l'evolutiu de Séneca, integracions i DataWareHouse.



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 i avaries; resolució de la incidència si és possible i escalat a nivells superiors en cas contrari. *Aquest servei el realitzarà l'adjudicatari amb mitjans propis.*
 - *Per la realització de les tasques de nivell 1 en general y aquelles que requereixen actuacions in-situ, l'adjudicatari podrà comptar amb el suport del servei de manteniment tècnic presencial del CAT112.*
- 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: És el manteniment i suport per part del fabricant o desenvolupador. Pel que fa a programari, inclou el desenvolupament de pegats per donar solució a "bugs" i pel que fa al maquinari la reposició de peces, etc.

4.1.2. TIPOLOGIA

L'oferta inclourà les següents tipologies de manteniment:

- Ordinari: Configuració, operació i administració dels sistemes inclosos en plec bé com a tasques habituals o sota demanda del CAT112 dutes a terme per a que el sistema funcioni correctament.
- Preventiu: totes aquelles activitats a realitzar de forma programada, com a mesures de prevenció per l'aparició d'incidències: auditories i revisions periòdiques, manteniment físic dels equips, proves, monitorització, etc. 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.
- Evolutiu: aplicació de pegats i actualitzacions sobre els sistemes que ho requereixin per resoldre incidències.
- Evolutiu Séneca: Desenvolupament i implantació de noves funcionalitats del programari de Despatx tant si aquestes es desenvolupen sota demanda del CAT112 o com a la pròpia evolució de Séneca. Aquestes sorgiran de manera natural amb l'evolució del sistema i els canvis en els paradigmes i normativa sempre referits a l'objecte del contracte, fent difícil preveure'n la natura amb precisió per avançat.
- Correctiu: compren les activitats dutes a terme per solucionar errors lògics o físics en qualsevol dels sistemes objecte del contracte. Inclou la reparació o canvi d'equipament, configuracions, evolutius, etc., la mà d'obra requerida i les



actuacions necessàries que se'n derivin. El manteniment correctiu es desenvoluparà de diferent manera segons la incidència a tractar siguin:

- Incidències amb afectació directa en la gestió de les emergències: són aquelles que afecten directament a la gestió de la emergència i que no permeten als gestors del 112 treballar amb normalitat.
- Incidències sense afectació directa en la gestió de les emergències: són aquelles que tot i dificultar el normal funcionament del servei d'atenció a les emergències no tenen un impacte directe en la seva eficiència. Aquestes incidències es categoritzen segons el seu origen sigui el programari de Séneca o la resta de sistemes objecte del plec.

4.1.3. RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES AMB AFECTACIÓ DIRECTA EN LA GESTIÓ DE LES EMERGÈNCIES.

S'estableixen per al manteniment correctiu d'incidències amb afectació en la gestió de les emergències uns nivells de compliment en funció de la naturalesa, afectació i tipologia d'incidències que s'hauran de complir en tot moment.

4.1.3.1. CLASSIFICACIÓ D'INCIDÈNCIES

Les avaries o incidències es classificaran en **crítiques, greus o lleus** segons la seva afectació a l'operativa normal del servei d'atenció de trucades d'emergència 112 de Catalunya.

Crítica: Provoca la no disponibilitat de l'aplicació d'emergències o d'alguna de les seves funcionalitats bàsiques com:

- Gestió de la emergència: presa d'informació, localització, tipificació, ...
- Integració amb sistema de telefonia.
- Integració telemàtica amb agències.

En general, es considerarà avaria crítica la que origina una aturada i/o degradació en el funcionament normal de les sales operatives o la necessitat de l'activació de protocols de contingència. Es considerarà també avaria crítica la que provoqui la pèrdua de dades si aquestes no són recuperables. Es considerarà també avaria crítica la repetició de la mateixa avaria greu si afecta a la operativa.

Greu: Es considerarà com avaria greu, aquella que provoqui una degradació en el servei d'atenció d'entre el 20% i el 40% i afecti a l'aplicació d'emergències o d'alguna de les seves funcionalitats bàsiques com:

- Gestió de la emergència: presa d'informació, localització, tipificació, ...
- Integració telemàtica amb agències (degradació o pèrdua de desptxos)
- Integració amb el sistema de gravació. Tagueig de trucades.

- AML, eCALL.
- TAVI, TMON, MÒDULS D'INFORMES.

Es considerarà també avaria greu la lentitud en el funcionament de SNK i la repetició de la mateixa avaria Lleu o aquella que impedeixi la operativa normal del servei.

Lleu: Es considerarà com avaria lleu d'un sistema aquella que provoqui una degradació del servei entre el 1% i el 19% de les seves prestacions o la no disponibilitat del DataWareHouse.

Avaria o episodi crític.

Si la incidència és conseqüència d'un conjunt d'averies relacionades ho denominem episodi i cal considerar el temps des de el inici de la primera averia que en forma part, independentment de les seves conseqüències immediates 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 avaries.

Es considerarà resolta una incidència quan totes les funcionalitats afectades per aquesta estiguin totalment normalitzades.

Nota: les actuacions realitzades sense previ avís al CAT112 que tinguin afectació al servei, seran considerades com a incidència a tots els efectes.

4.1.3.2. DEFINICIONS DE TEMPS

Es defineixen uns temps màxims d'actuacions que s'hauran de complir en tots els casos. 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 el CAT112 intenta comunicar 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 nivell 1 de l'adjudicatari i aquesta es resol.

Per les avaries no detectades en una revisió de sistemes o manteniment preventiu es consideraran l'inici dels temps de nivell de servei (ANS) des del moment en que es realitza la revisió o manteniment corresponent.

4.1.3.1. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

La següent taula presenta els temps establerts per al servei:

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

4.1.3.2. PROTOCOL D'ACTUACIÓ DAVANT INCIDÈNCIES

CAT112 notificarà la incidència a l'adjudicatari. L'adjudicatari procedirà a resoldre la incidència en els temps de resposta i resolució estipulats en el acord de nivell de servei. Durant el temps que duri l'actuació, el CAT112 supervisarà i donarà el suport necessari. En cas que la incidència no es pugui resoldre des del Nivell 2, aquest l'escalarà al Nivell 3 de fabricant/desenvolupador (tant si aquest el presta l'adjudicatari com si no) i s'encarregarà de la coordinació amb aquest nivell per a solucionar la incidència. La incidència no estarà tancada fins que el CAT112 i el Nivell 2 ó 3 de l'adjudicatari així ho acordin.

En el cas de les actuacions a nivell de manteniment preventiu, es seguiran les pautes definides i planificades en el "Pla de manteniment preventiu". Com en el cas del manteniment correctiu, aquestes tasques es faran sota la supervisió i col·laboració del CAT112.

En el cas de les actuacions a nivell evolutiu, aquestes es realitzaran en funció de les necessitats evolutives dels sistemes sota criteris funcionals, de seguretat, etc. L'activació i planificació d'aquestes actuacions necessiten el vistiplau del Responsable del Servei del CAT112. Com en els casos anteriors, aquestes actuacions es faran sota la supervisió i col·laboració amb el CAT112.

4.1.4. RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES SENSE AFECTACIÓ DIRECTA EN LA GESTIÓ DE LES EMERGÈNCIES.

Es defineix aquí el procediment que se seguirà en la resolució de les incidències que tot i dificultar el funcionament del servei d'atenció a les emergències no tenen un impacte directe en la seva eficiència.

Quan es produeixi una incidència, CAT112 la notificarà a l'empresa adjudicatària i la registrarà.

En un període màxim de 5 dies laborables (en casos excepcionals es podrà modificar aquest període previ acord amb el CAT112) l'empresa adjudicatària haurà de solucionar

la incidència o, si no és possible, proposar una solució associada a un calendari d'implementació.

S'actuarà de manera diferent segons si la solució requereixi d'un evolutiu de Séneca o no:

4.1.4.1. PROCEDIMENT PER INCIDÈNCIES QUE REQUEREIXEN D'UN EVOLUTIU DE SÉNECA

La solució a aquest tipus d'incidències es lliurarà en de l'evolutiu de SNK més proper. En cas que la incidència s'hagi notificat després dels 30 dies previs a la data d'entrega de l'evolutiu, la solució es podrà implementar en el següent evolutiu.

4.1.4.2. PROCEDIMENT PER A ALTRES INCIDÈNCIES

L'adjudicatari haurà d'acomplir amb les condicions i el termini d'implementació acceptats pel CAT112.

4.1.5. ACTUACIÓ DAVANT SOL·LICITUDS

Aquests seran els procediments que se seguiran per donar resposta a les sol·licituds del CAT112 per millorar o adaptar les funcionalitats dels Séneca.

CAT112 notificarà la sol·licitud a l'adjudicatari i la registrarà. En un període màxim de 10 dies laborables (en casos excepcionals es podrà modificar aquest període previ acord amb el CAT112) l'empresa adjudicatària haurà de solucionar la petició o proposar una solució associada a un calendari d'implementació.

S'actuarà de manera diferent segons si la solució requereixi d'un evolutiu de Séneca o no:

4.1.5.1. SOL·LICITUDS QUE REQUEREIXEN D'UN EVOLUTIU DE SÉNECA

L'adjudicatari inclourà la solució en l'entrega de l'evolutiu de Seneca més proper possible.

4.1.5.2. ALTRES SOL·LICITUDS.

L'adjudicatari haurà d'acomplir amb les condicions que es pactin, sempre relacionades directament amb l'objecte del contracte i el termini d'implementació serà de 2 mesos a comptar des de la definició detallada de la sol·licitud entre ambdues parts.

4.1.6. TRACTAMENT D'INCIDÈNCIES I SOL·LICITUDS JA EXISTENTS

Per a les sol·licituds i incidències existents en el moment d'inici del servei, s'estableix un període màxim de 2 mesos des de la data d'inici del contracte per a que l'empresa

adjudicatària ratifiqui el calendari existent o n'estableixi un de nou per a cada incidència o sol·licitud.

4.2. BOSSA D'HORES

S'assigna una bossa de 500 hores anuals per a actuacions i tasques relacionades amb la instal·lació de Séneca en el CAT112 que no estan incloses en el manteniment rutinari.

Activitats incloses en la bossa d'hores:

- Desenvolupaments: Creació de noves funcionalitats i aplicacions no incloses en el roadmap de Séneca.
- Actuacions especials: Resolució d'incidències específiques en la instal·lació de SNK al CAT112 fora del manteniment descrit en el punt 4.1
- Projectes específics: Com el desplegament de Séneca al nou edifici de ZF, incloent-hi la instal·lació, configuració, proves parametritzacions, pas a producció de SNK, integracions, documentació i traspàs de coneixement i posada en marxa.
- Configuracions específiques per a còpies de seguretat

Activitats excloses de la bossa d'hores: Manteniment descrit en el punt 4.1

4.3. FORMACIÓ

El CAT112 tindrà dret a 3 jornades anuals de formació específica en SNK i integracions. El personal a qui es farà la formació serà tant propi del CAT112, com extern en cas que sigui necessari formar als equips mantenidors d'altres empreses en SNK. La formació serà sobre els sistemes mantinguts: gestió, operació, administració, manteniment, etc. La planificació i temàtica de les formacions es definiran durant els primers 30 dies del servei.

4.4. GESTIÓ DEL SERVEI

4.4.1. RESPONSABLES

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.

CAT 112 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 mensuals. El prestador del servei haurà de generar mensualment un informe d'activitats i de seguiment de les incidències, el format del qual serà consensuat entre el proveïdor i CAT112.

4.4.2. COORDINACIÓ.

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 produeixin en el transcurs d'una incidència.

4.4.3. SEGUIMENT DEL SERVEI

Mitjançant reunions ordinàries com a mínim mensuals, en les que es tractarà l'estat del sistema, 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.

4.4.3.1. 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 Séneca.
- 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.

Així mateix, s'entregarà un informe **setmanal** de l'estat dels servidors de Séneca, les bases de dades, servidors d'aplicacions, serveis, ocupació de memòria i disc i tots aquells paràmetres que puguin indicar qualsevol anomalia en el funcionament ordinari del sistema.

- **INCIDÈNCIES:** Per les averies 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.
- **EVOLUTIU SÉNeca:** Per a cada nova versió de l'aplicació informàtica Séneca, TAVIs, TMON, mòdul d'informes i aplicacions mòbils, l'adjudicatari presentarà un informe amb les noves funcionalitats que s'incorporen, les que deixen de donar servei i les que presenten algun tipus de modificació. Així mateix, s'informarà dels evolutius inclosos en el roadmap del producte abans del seu desenvolupament.
- **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, ...) durant el període de servei de cadascun dels equipaments objecte del plec.



- **LLISTAT DE PERSONES I USUARIS AMB ACCÉS ALS SISTEMES DEL CAT112:** L'adjudicatari, cada 3 mesos, haurà d'enviar al CAT112 un llistat amb la relació dels usuaris actius i les baixes de la VPN que CAT112 li haurà donat accés.
- **ELEMENTS A MONITORITZAR:** L'adjudicatari presentarà en el primer trimestre un llistat detallat dels processos crítics a monitoritzar i els diferents llindars d'alarma (per Pandora)

5. SISTEMES I APLICACIONS INCLOSOS

S'inclou en el servei el manteniment (correctiu, preventiu, evolutiu), la gestió i administració en els entorns productius, pre productius, de formació i explotació als centres de Reus i Zona Franca de:

- Séneca (manteniment i llicències).
- Bases de dades de Séneca.
- Mòduls d'informes, TAVIS (i la seva integració amb EACAT), TMON, My112, 112 Accessible, AML (manteniment i llicències).
- Servidors d'aplicacions.
- Sistema d'integració amb Telefonía. (manteniment i llicències).
- Sistema GIS. (manteniment i llicències).
- Sistema de mòdems per a SECUTAXI i sords (incloent MOXXA).
- integracions amb sistemes GIS externs i BUS.
- Passarel·la de comunicacions amb CME per ViDo i d'altres col·lectius.
- Integració amb sistema corporatiu d'enviament d'SMS.
- Sistema de recepció d'alertes de trànsit eCALL. S'inclou en el servei les llicències i serveis professionals per l'upgrade a eCALL v2.
- Sistema avançat de localització (AML)
- Sistema d'extracció i carrega de dades al Datawarehouse (DWH).
- Bases de dades del DWH.

La cobertura horària serà 24 x 7 per tots els sistemes productius excepte per al sistema de DatawareHouse que serà en horari 8 x 7. Els entorns de pre-producció i formació tindran cobertura 8 x 5.

Els nivells de manteniment inclosos seran de l'1 al 3 per a tots els sistemes excepte per a les bases de dades. Pel que fa a les bases de dades, tot i no incloure's el manteniment nivell 3, si que s'inclou la gestió de la incidència amb aquest (obertura de cas, aportació d'informació i logs, canvis d'acord amb les instruccions de N3, etc.)

El nivell 3 de manteniment de Genesys podrà ser en cobertura 8x5.

Excepte per als sistemes eCALL i l'emmagatzematge de trucades de veu de Syscom, el servei no inclou el manteniment de maquinari ni l'administració de sistemes (incidències, actualitzacions, configuracions, còpies de seguretat, etc.)



Còpies de seguretat:

Tot i que el servei no inclou la gestió i manteniment del sistema de còpies de seguretat, si que s'inclouen les configuracions necessàries en els sistemes inclosos en el plec per a que es puguin realitzar de manera correcta els backup i les restauracions necessàries, així com la descripció dels arxius, carpetes i unitats a copiar, la periodicitat de còpies, el temps de retenció, etc. Per a tots els sistemes mantinguts.

Actualització i requeriments de sistemes operatius:

L'empresa adjudicatària indicarà al CAT112 els requeriments i necessitats del programari i llicències mantinguts pel que fa al programari base: versió necessària, pegats, configuracions específiques, altres requeriments, etc.

Actuacions fora de l'horari inclòs en plec:

En els sistemes on la cobertura horària no sigui 24 x 7, s'executarà la bossa d'hores de tècnic per a actuacions excepcionals en els que s'hagin de realitzar les tasques de manteniment fora de l'horari establert.

Detall del maquinari dels sistemes inclosos en el plec.

Els elements que es detallen són els que conformen els sistemes a dia de la redacció dels plecs segons l'inventari actualitzat.

La incorporació de nous elements al sistema que n'ampliïn la funcionalitat i que hagin estat prèviament valorats i aprovats pel CAT112, donarà lloc a l'obertura d'un procediment de modificació del contracte, d'acord amb el que estableix l'article 204 de la LCSP. En aquest procediment es determinarà l'abast de la modificació, l'import de l'ajust econòmic corresponent i es subscriurà l'acta de modificació corresponent.

.

6. CONDICIONS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI.

6.1. EQUIP DE TREBALL

L'equip tècnic assignat al projecte haurà d'estar format per que un mínim de 15 persones necessàries per dur a terme el manteniment del sistema SNK i les seves integracions i funcionalitats. L'horari a cobrir serà 24 x 7; , seran diferents especialistes en cadascun dels sistemes. Els tècnics que donaran el servei hauran de tenir un perfil que garanteixi la qualitat en el servei i compleixin amb l'experiència mínima 3 anys contrastada. Els àmbits d'experiència de l'equip seran:

- Sèneca pel que fa a desenvolupament, implantació i post implantació.
- BDD i estructura de BDD de Sèneca.
- Implantació, manteniment, gestió i configuració de BDD oracle.
- Tots els sistemes integrats amb Sèneca com per exemple: Telefonia Genesys, eCALL, AML, SeQTaxi.

- Datawarehouse.
- Sistemes d'informació geogràfic ESRI

6.2. 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. El servei s'iniciarà al centre actual (c. Pablo Iglesias, 101-115, 08908 L'Hospitalet de Llobregat). Un cop realitzat el trasllat al nou edifici, el servei s'haurà de prestar sobre la infraestructura del nou centre
- CAT112 Reus (C. dels Pagesos, 2, 43204 Reus).

6.3. DURADA DE L'EXPLOTACIÓ DEL SERVEI

La prestació dels serveis previstos en aquest plec tindrà una durada de dos anys: 01/01/2025 al 31/12/2026.

6.4. 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.

6.5. 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 duran a terme en el marc de la ISO i que requereixen dels seus serveis segons indicacions del CAT112.

7. 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.
- Preu del servei desglossat per partides.

Signat electrònicament

Jordi González Freginé

Director de l'Àrea de Tecnologia i Innovació