



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ
DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE NIVELL 3 DELS SISTEMES
D'ENREGISTRAMENT DE VEU DEL CENTRE D'ATENCIÓ I GESTIÓ
DE TRUCADES D'URGÈNCIA 112 CATALUNYA**

Exp: 112-2025-11



**Generalitat
de Catalunya**



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	3
2. OBJECTE DEL PLEC	3
3. ABAST	4
4. DESCRIPCIÓ DE SERVEIS	4
4.1. PROTOCOL D'ACTUACIÓ DAVANT INCIDÈNCIES	5
4.2. COORDINACIÓ.	5
4.3. INFORMES	6
5. SISTEMES I APLICACIONS INCLOSOS.	6
6. CONDICIONS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI.	6
6.1. ÀMBIT D'ACTUACIÓ	6
6.2. DURADA DE L'EXPLOTACIÓ DEL SERVEI	7
6.3. TIPOLOGIA I HORARI DEL SERVEI	7
7. ADAPTACIÓ DEL SERVEI A ISO 22301	7
8. ACORD DE CONFIDENCIALITAT I COMPLIMENT DE LA NORMATIVA DE PROTECCIÓ DE DADES.	7
9. ESTRUCTURA I CONTINGUT DE LES PROPOSTES	8





Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

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.

El sistema d'enregistrament de veu registra de totes les converses telefòniques dels ciutadans. Permet també la recuperació i reproducció de les trucades el que facilita tant la gestió operativa com l'anàlisi posterior de les actuacions dutes a terme en l'atenció a la emergència.

El manteniment dels gravadors s'estructura en 3 nivells:

Nivells 1: el nivell 1 és l'encarregat de rebre les incidències i sol·licituds i fer-ne la primera atenció. En cas que pugui donar solució directament, realitza les actuacions necessàries per fer-ho; si no, escala a nivell 2.

Nivell 2: El nivell 2 està format per tècnics i enginyers especialistes en cadascun dels subsistemes que conformen el sistema principal. Són els encarregats de sonar resposta a les incidències i peticions escalades des de nivell 1 o escalar-les a nivell 3 si és necessari.

Nivell 3: És el manteniment que presta el fabricant del sistema. Correspon a la substitució de peces de hardware o a l'evolució del SW i firmware del sistema.

És necessari que els equips que conformen el sistema d'enregistrament estiguin bon estat per garantir el funcionament del servei. El manteniment de nivells 1 i 2 són actualment objecte d'un altre contracte. Cal contractar únicament el nivell 3 o manteniment de fabricant.

2. OBJECTE DEL PLEC

La contractació descrita en aquest plec inclou el manteniment de nivell 3 dels equips, llicències i funcionalitats que conformen el sistema d'enregistrament i té com a finalitat:

- Maximitzar la disponibilitat del sistema enregistrament de trucades. Minimitzar el temps de resolució de incidències amb un manteniment de fabricant del sistema
- Disposar d'uns sistemes tecnològics en un funcionament òptim tant pel que fa a la utilització de recursos, la usabilitat i la seguretat informàtica.





Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

3. ABAST

La contractació inclou els serveis de manteniment de nivell 3 o fabricant per al sistema de gravació de trucades i avaluació de qualitat incloent les integracions amb l'aplicació de gestió d'emergències Séneca i amb les cabines de consolidació de gravacions ECS. El nivell 3 de manteniment és el més especialitzat i propi del fabricant dels equipaments i sistemes. Té la capacitat de realitzar evolutius del software o firmware del sistema i subministrar els recanvis necessaris.

4. DESCRIPCIÓ DE SERVEIS

El manteniment de nivell 3, també conegut com a manteniment de fabricant o manteniment especialitzat, implica tasques complexes i crítiques que requereixen coneixements profunds del sistema d'enregistrament de veu. Aquest nivell de manteniment el realitza l'equip de suport del fabricant amb tècnics altament especialitzats. En general, el nivell 3 de manteniment inclou les següents tasques:

1. Diagnòstic avançat i resolució de problemes: Identificació i resolució de fallades crítiques o anomalies que no poden ser resoltes pels nivells de manteniment 1 o 2. Anàlisi forense de fallades del sistema per determinar les causes arrel i aplicar correccions.
2. Actualitzacions de firmware i programari (software): Implementació d'actualitzacions crítiques de firmware o programari per millorar el rendiment, la seguretat o funcionalitat del sistema o per la resolució d'incidències. Validació i prova de les actualitzacions abans de desplegar-les en entorns productius.
3. Modificacions del disseny o l'arquitectura del sistema: Assessorament en canvis significatius en el disseny i/o l'arquitectura de l'equip o del sistema per corregir defectes estructurals, adaptar-lo a noves necessitats o solucionar incidències. Col·laboració amb els equips d'enginyeria per implementar canvis en el maquinari o programari.
4. Suport tècnic especialitzat: Proporcionar assistència tècnica a altres nivells de manteniment (nivells 1 i 2) quan es troben amb problemes que superen les seves capacitats. Obtenció d'informació tècnica avançada o suport per a la resolució de problemes complexos. En aquest cas de manera remota o presencial si la resolució de la incidència ho requereix en horari 24 x 7.
5. Reemplaçament de components o sistemes crítics: Subministrament i si escau substitució de components de maquinari específics o maquinari sencer per la



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

resolució d'incidències. Reemplaçament de components que només poden ser manipulats amb eines o coneixements especialitzats.

6. Certificació i validació post-reparació: Realització de proves exhaustives per assegurar que el sistema funciona correctament després d'una reparació complexa. Emissió de certificats de conformitat o informes tècnics per documentar el manteniment realitzat.
7. Formació i transferència de coneixement: Formació a l'equip tècnic de manteniment sobre nous procediments, actualitzacions o canvis en el sistema. Creació de documentació tècnica avançada per ajudar en futurs processos de manteniment.
8. Implementació de millores de seguretat: Desenvolupament, subministrament i si escau instal·lació de pegats de seguretat crítics per protegir el sistema contra noves vulnerabilitats. Avaluació i prova de noves mesures de seguretat abans de la seva implementació.

Aquestes tasques es realitzen per assegurar que el sistema de gravació funcioni correctament i perllongar la seva vida útil, tot minimitzant el risc de fallades.

El servei inclou totes les tasques anteriors que siguin necessàries per la resolució d'incidències aparegudes en el sistema de gravació del CAT112.

4.1. PROTOCOL D'ACTUACIÓ DAVANT INCIDÈNCIES

CAT112 notificarà la incidència al mantenidor de nivells 1 i 2. Un cop revisada la incidència i verificat que és necessari l'escalat a nivell 3, el Nivell 2 procedirà a realitzar l'escalat i facilitar tota la informació que disposi a Nivell 3 que durà a terme les accions necessàries per solucionar la incidència (desenvolupaments, proves, canvis de configuració, etc.)

Els nivells 1 i 2 de manteniment donaran suport a nivell 3. En aquest cats, nivell 3 donarà les instruccions oportunes a nivells inferiors per a executar les actuacions necessàries per solucionar la incidència.

4.2. COORDINACIÓ.

L'adjudicatari de nivell 3 de manteniment haurà de coordinar tots els serveis inclosos en el plec amb el nivell 2 de manteniment.



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

4.3. INFORMES

INFORME D'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. Aquest informe el durà a terme l'adjudicatari de manera independent o conjuntament amb l'equip mantenidor de nivell 2.

5. SISTEMES I APLICACIONS INCLOSOS.

El plec inclou el manteniment de nivell 3 dels sistema d'enregistrament AVAYA en la seva totalitat: maquinari, programari i llicències, desenvolupaments ad hoc i mòduls (qualitat). El servei haurà d'incloure el manteniment dels sistema d'enregistrament de trucades de primaris i extensions AVAYA i el sistema de gestió de qualitat d'ambdós centres.

Detall del maquinari dels sistemes inclosos en el plec.

En l'Annex 1 d'aquest plec de prescripcions tècniques es troba el detall del maquinari i programari a mantenir. Aquesta documentació no serà pública; serà entregada a les empreses licitadores sota petició expressa via els canals habituals de contractació del 112 i prèvia signatura d'un acord de confidencialitat.

Les empreses licitadores interessades a rebre el detall de l'equipament inclòs en la licitació podran sol·licitar-ho enviant l'Annex - Document de confidencialitat, mitjançant una notificació electrònica a través de la Plataforma de serveis de contractació pública (PSCP).

Els elements que es detallen en l'annex 1 són els que conformen els sistemes a dia de la redacció dels plecs segons l'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.

6. CONDICIONS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI.

6.1. 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).



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

6.2. DURADA DE L'EXPLOTACIÓ DEL SERVEI

La prestació dels serveis previstos en aquest plec tindrà una durada de 6 mesos: de l'1/01/2025 fins al 30/06/2025. TIPOLOGIA I HORARI DEL SERVEI

Pel que fa al manteniment, el servei en general serà en remot fent ús dels mecanismes de connexió que el CAT112 posarà a disposició del licitador d'acord amb les recomanacions de CESICAT, amb cobertura 24 hores x 7 dies durant els 365 dies de l'any. Quan la resolució d'una incidència ho requereixi, el servei serà a més presencial.

7. 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.

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, 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 i a la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.

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.



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

9. ESTRUCTURA I CONTINGUT DE LES PROPOSTES

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

- Descripció detallada del servei ofert.

Signat electrònicament

Jordi González Freginé

Director de l'àrea de Tecnologia i Innovació