

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ
DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE NIVELLS 1 I 2 DEL SISTEMA
D'EXPLOTACIÓ DE DADES DEL CAT112.**

Lot 1

EXP:112-2025-12

Contingut

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

1. INTRODUCCIÓ

CAT112 té en servei una plataforma d'explotació 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. NIVELLS DE MANTENIMENT

Els nivells de manteniment d'un sistema tecnològic es divideixen en tres categories: manteniment de nivell 1, nivell 2 i nivell 3. Cadascun d'aquests nivells representa diferents graus de complexitat i especialització necessaris per realitzar les tasques de manteniment. A continuació, es descriuen cadascun d'aquests nivells:

1) Manteniment de Nivell 1 (Suport Bàsic):

- Objectiu: Fer la recepció d'incidències i peticions, resoldre problemes simples i comuns, així com realitzar tasques de manteniment preventiu que no requereixen eines especialitzades ni coneixements tècnics profunds.
- Típicament inclou:
 - Resposta a preguntes i dubtes dels usuaris.
 - Recepció i primera atenció a incidències i sol·licituds de canvi.
 - Verificació de l'estat bàsic del sistema (per exemple, revisió de l'estat general, monitorització, verificació de la disponibilitat del sistema, ...)
 - Solució de problemes simples, com la resolució d'errors menors de programari o problemes amb la configuració de l'usuari.
 - Tasques rutinàries, com actualitzacions de programari simples, canvis de configuració, o substitució de components fàcils de reemplaçar.
 - Escalat de problemes més complexos a nivells superiors si no es poden resoldre en aquest nivell.

2) Manteniment de Nivell 2 (Suport Avançat):

- Objectiu: Resoldre problemes més complexos que requereixen un coneixement tècnic més avançat, així com fer un diagnòstic detallat dels problemes del sistema.
- Típicament inclou:

- Diagnòstic i resolució de problemes més complexos de maquinari i programari que no han pogut ser resolts en el nivell 1.
- Anàlisi i reparació de fallades en components del sistema.
- Realització de manteniments correctius i preventius que requereixen eines i tècniques específiques.
- Aplicació de pegats i evolutius de programari.
- Implementació de solucions temporals o paràmetres de configuració avançada per garantir la continuïtat operativa fins que es pugui aplicar una solució definitiva.
- Coordinació amb el nivell 3 si és necessari per a problemes que requereixen una intervenció més profunda o especialitzada.

3) Manteniment de Nivell 3 (Suport de fabricant o de Tercera Línia):

- Objectiu: Abordar els problemes més complexos o crítics que no es poden resoldre en els nivells inferiors i que requereixen un alt grau d'especialització i coneixement profund del sistema.
- Típicament inclou:
 - Resolució de problemes crítics i molt complexos que impliquen anàlisi profunda del sistema, incloent la revisió de codi font, disseny de components o arquitectures, etc.
 - Desenvolupament de solucions personalitzades o desenvolupament de pegats específics per resoldre fallades greus o de seguretat.
 - Col·laboració amb els equips interns de desenvolupament, enginyeria del propi fabricant del sistema per solucionar problemes que afecten el disseny o la funcionalitat bàsica del sistema.
 - Investigació de noves vulnerabilitats o fallades en el sistema i implementació de solucions per prevenir futures incidències.
 - Suport en la planificació i execució d'actualitzacions o migracions importants de sistema.

Aquest esquema de manteniment permet un escalat adequat dels problemes, garantint que els problemes més senzills es resolguin ràpidament al nivell 1, mentre que els més complexos s'aborden per personal especialitzat amb més experiència i coneixements tècnics en els nivells superiors.

3. 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 nivells 1 i 2 de de la plataforma d'exploació de dades del CAT112.

4. ABAST DEL SERVEI

El present contracte inclou el servei de manteniment de nivells 1 i 2 de la plataforma de BI. El manteniment s'articularà mitjançant una bossa d'hores de tècnic i/o consultor especialistes en la plataforma d'explotació de dades.

5. DADES GENERALS DE LA PLATAFORMA DE BI

La plataforma de BI del CAT112 està implementada amb 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). La plataforma té instal·lat el Plugin Galigeo per la representació geogràfica de dades. 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.

6. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

6.1. MANTENIMENT CORRECTIU I EVOLUTIU.

El servei inclou una bossa de 360 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.

La bossa d'hores de 360 hores es destinarà a cobrir les següents activitats:

- **Manteniment correctiu:** Resolució d'incidències, errors i problemes que sorgeixin a la plataforma, els universos, els informes, etc.
- **Manteniment evolutiu:** Adaptació de la plataforma a noves necessitats, creació de nous informes, millores en el rendiment, etc.
- **Suport tècnic:** Respostes a consultes, assistència en la utilització de la plataforma, etc.
- **Desenvolupament de noves funcionalitats:** Qualsevol desenvolupament que impliqui un canvi substancial en l'arquitectura de la plataforma.
- **Projectes de migració:** Migracions a noves versions de la plataforma que requereixin una planificació i execució a llarg termini.
- **Formació d'usuaris finals:** Aquesta activitat podrà ser objecte d'un acord a part.

No s'inclou en la bossa d'hores:

- Canvis de producte
- Atenció d'incidències i desenvolupament d'evolutius d'altres eines que no formen part del sistema de BI.

7. PRESTACIÓ DEL SERVEI

7.1. 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.

7.2. 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.

7.3. 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.

Les tasques de coordinació s'inclouran en la oferta i quedaran fora de la bossa de 360 hores de manteniment.

8. TERMINI

La prestació dels serveis prevista serà des de l'1 de gener o des de la data de la signatura d'acceptació pel contractista de la resolució d'adjudicació fins al 31 de desembre de 2025.

9. 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

10. 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.

11. 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.

12. ESTRUCTURA I CONTINGUT DE LES PROPOSTES

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

Signatura responsable de la unitat proponent.

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ
DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE NIVELL 3 DEL PLUGIN
GALIGEO PER LA REPRESENTACIÓ GEOGRÀFICA DE DADES DEL
SISTEMA D'EXPLOTACIÓ DE DADES DEL CAT112.**

Lot 2

Exp: 112-2025-12

Contingut

1.	INTRODUCCIÓ.....	3
2.	NIVELLS DE MANTENIMENT	3
3.	OBJECTE DEL PLEC	4
4.	ABAST DEL SERVEI	5
5.	DESCRIPCIÓ DE SERVEIS	5
6.	PROTOCOL D'ACTUACIÓ DAVANT INCIDÈNCIES.....	6
7.	COORDINACIÓ	6
8.	DADES GENERALS DE LA PLATAFORMA DE BI	6
9.	PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	7
9.1.	HORARI EXECUCIÓ D'HORES.....	7
9.2.	CONDICIONS I REQUISITS	7
10.	TERMINI.....	7
11.	A CORD DE CONFIDENCIALITAT I COMPLIMENT DE LA NORMATIVA DE PROTECCIÓ DE DADES 7	
12.	NORMATIVA DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS	7
13.	ADAPTACIÓ DEL SERVEI A LES ISO 22301 I 9001.....	8
14.	ESTRUCTURA I CONTINGUT DE LES PROPOSTES	8

1. INTRODUCCIÓ

CAT112 té en servei una plataforma d'explotació 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. La plataforma de BI del CAT112 està implementada amb eina Sap Business Objects i té instal·lat el Plugin Galigeo per la representació geogràfica de dades.

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 expert que pugui atendre les incidències complexes que apareguin en el plugin galigeo per la representació geogràfica de dades

2. NIVELLS DE MANTENIMENT

Els nivells de manteniment d'un sistema tecnològic es divideixen en tres categories: manteniment de nivell 1, nivell 2 i nivell 3. Cadascun d'aquests nivells representa diferents graus de complexitat i especialització necessaris per realitzar les tasques de manteniment. A continuació, es descriuen cadascun d'aquests nivells:

1) Manteniment de Nivell 1 (Suport Bàsic):

- Objectiu: Fer la recepció d'incidències i peticions, resoldre problemes simples i comuns, així com realitzar tasques de manteniment preventiu que no requereixen eines especialitzades ni coneixements tècnics profunds.
- Típicament inclou:
 - Resposta a preguntes i dubtes dels usuaris.
 - Recepció i primera atenció a incidències i sol·licituds de canvi.
 - Verificació de l'estat bàsic del sistema (per exemple, revisió de l'estat general, monitorització, verificació de la disponibilitat del sistema, ...)
 - Solució de problemes simples, com la resolució d'errors menors de programari o problemes amb la configuració de l'usuari.
 - Tasques rutinàries, com actualitzacions de programari simples, canvis de configuració, o substitució de components fàcils de reemplaçar.
 - Escalat de problemes més complexos a nivells superiors si no es poden resoldre en aquest nivell.

2) Manteniment de Nivell 2 (Suport Avançat):

- Objectiu: Resoldre problemes més complexos que requereixen un coneixement tècnic més avançat, així com fer un diagnòstic detallat dels problemes del sistema.
- Típicament inclou:

- Diagnòstic i resolució de problemes més complexos de maquinari i programari que no han pogut ser resolts en el nivell 1.
- Anàlisi i reparació de fallades en components del sistema.
- Realització de manteniments correctius i preventius que requereixen eines i tècniques específiques.
- Aplicació de pegats i evolutius de programari.
- Implementació de solucions temporals o paràmetres de configuració avançada per garantir la continuïtat operativa fins que es pugui aplicar una solució definitiva.
- Coordinació amb el nivell 3 si és necessari per a problemes que requereixen una intervenció més profunda o especialitzada.

3) Manteniment de Nivell 3 (Suport de fabricant o de Tercera Línia):

- Objectiu: Abordar els problemes més complexos o crítics que no es poden resoldre en els nivells inferiors i que requereixen un alt grau d'especialització i coneixement profund del sistema.
- Típicament inclou:
 - Resolució de problemes crítics i molt complexos que impliquen anàlisi profunda del sistema, incloent la revisió de codi font, disseny de components o arquitectures, etc.
 - Desenvolupament de solucions personalitzades o desenvolupament de pegats específics per resoldre fallades greus o de seguretat.
 - Col·laboració amb els equips interns de desenvolupament, enginyeria del propi fabricant del sistema per solucionar problemes que afecten el disseny o la funcionalitat bàsica del sistema.
 - Investigació de noves vulnerabilitats o fallades en el sistema i implementació de solucions per prevenir futures incidències.
 - Suport en la planificació i execució d'actualitzacions o migracions importants de sistema.

Aquest esquema de manteniment permet un escalat adequat dels problemes, garantint que els problemes més senzills es resolguin ràpidament al nivell 1, mentre que els més complexos s'aborden per personal especialitzat amb més experiència i coneixements tècnics en els nivells superiors.

3. 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 de nivell 3 del Plugin Galigeo per la representació geogràfica de dades de la plataforma d'explotació de dades del CAT112.

4. ABAST DEL SERVEI

El servei de manteniment inclourà el manteniment de nivell 3 del plugin galigeo.

5. 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 en horari 8 x 5.
5. 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.
6. 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.
7. 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.

El servei inclou totes les tasques anteriors que siguin necessàries per la resolució d'incidències aparegudes en el plugin Galigeo de la plataforma de BI del CAT112.

6. PROTOCOL D'ACTUACIÓ DAVANT INCIDÈNCIES

CAT112 notificarà la incidència al mantenidor de nivells 1 i 2 (manteniment que queden fora de l'abast d'aquesta licitació). 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 cas, nivell 3 donarà les instruccions oportunes a nivells inferiors per a executar les actuacions necessàries per solucionar la incidència.

7. COORDINACIÓ.

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

8. DADES GENERALS DE LA PLATAFORMA DE BI

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

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

9. PRESTACIÓ DEL SERVEI

9.1. HORARI EXECUCIÓ D'HORES

L'horari del servei serà en modalitat 8 x 5, és a dir 8 hores d'atenció tots els dies laborables de l'any. Les incidències notificades fora d'aquest horari s'atendran el següent dia laborable.

9.2. 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.

10. TERMINI

La prestació dels serveis prevista serà des de l'1 de gener al 31 de desembre de 2025.

11. 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

12. 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.

13.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.

14. ESTRUCTURA I CONTINGUT DE LES PROPOSTES

- Descripció detallada del servei ofert.
 - Proposta manteniment.

Signatura responsable de la unitat proponent.