



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT I MANTENIMENT DELS SISTEMS DE VEU DEL CENTRE D'ATENCIÓ I GESTIÓ DE TRUCADES D'URGÈNCIA 112 CATALUNYA

Procediment obert harmonitzat

Exp. Número: 112-2025-19



**Generalitat
de Catalunya**



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

Índex

LOT 1: SERVEI DE MANTENIMENT DELS NIVELLS 1 A 4 DE LES CENTRALETES DE TELEFONIA DEL CAT112.....	3
LOT 2: SERVEI DE MANTENIMENT DELS NIVELLS 1 A 4 DEL SISTEMA D'ENREGISTRAMENT AVAYA ACRA i MANTENIMENT NIVELLS 1 i 2 DE LES CABINES ECS	29
LOT 3: SERVEI DE MANTENIMENT DELS NIVELL 3 DE LES CABINES D'EMMAGATZEMATGE DELS ENREGISTRAMENTS DE VEU.....	53





Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

**LOT 1: SERVEI DE MANTENIMENT DELS NIVELLS 1 A 4 DE LES
CENTRALETES DE TELEFONIA DEL CAT112**



**Generalitat
de Catalunya**



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

1. INTRODUCCIÓ.

Per poder donar el servei d'atenció a les emergències de Catalunya, CAT112 disposa de dos centres equipats amb els sistemes tecnològics que permeten als operadors atendre les trucades i gestionar els serveis de la manera adequada. L'element TIC essencial per atendre les trucades és el sistema de veu que està format per dues centraletes de telefonia (una per centre) que permeten no solament rebre l'alerta del trucant si no coordinar les actuacions amb la resta d'agències d'emergència, garantint així una gestió adient de les emergències.

És absolutament imprescindible que el sistema de telefonia estigui sempre en un estat de funcionament òptim i per això és necessari d'una banda assegurar que tinguin un servei de manteniment adient i de l'altra garantir que els seus components estiguin actualitzats tant pel que fa a programari com a maquinari.

2. OBJECTE DEL PLEC

L'objecte d'aquest plec és assegurar i garantir el bon funcionament de les centraletes de telefonia del 112 de Reus i Zona Franca durant un període de 4 anys. Per aconseguir-ho es realitzar aquesta licitació que inclou:

- 1) Manteniment tecnològic de les centraletes durant tot el període de quatre anys, sobre totes les versions de la centralita instal·lades.
- 2) Actualització (a nova versió major) de les dues centraletes com a mínim dos cops durant la duració del contracte: un al principi del servei i l'altre durant l'últim any de vigència del contracte.

3. ABAST DEL PROJECTE

Pel que fa al manteniment, s'inclouen els serveis de suport i manteniment preventiu, correctiu i correctiu de programari, així com les configuracions necessàries dels sistemes de telefonia (administració del sistema). Inclou també la planificació i seguiment del servei, la monitorització, la generació d'informes, tasques de coordinació amb altres entitats i empreses, formació, borsa d'hores i auditoria per optimització de llicències i recursos.

El plec inclou també dues actualitzacions majors de les centraletes AVAYA de Zona Franca i Reus. Això és: subministrament de programari i llicències, desplegament de les màquines virtuals, instal·lació, configuració i posada en servei, equipament auxiliar així com els serveis professionals necessaris per





Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

dur-la a terme. La solució proposada serà complerta mantenint i/o ampliant funcionalitats i integracions actuals de les dues centraletes.

El plec inclou el desplegament de les noves versions sobre la plataforma de virtualització del CAT112. No s'inclou en l'abast del servei ni el subministrament ni el manteniment de la plataforma Hardware i entorn de virtualització.

L'any 2025 està previst que el servei d'atenció de les trucades que es presta des del centre actual de Zona Franca a l'Hospitalet de Llobregat es traslladi a un nou edifici. El nou edifici es muntarà amb centraletes de telefonia. El desplegament dels nous sistemes de veu i trasllat de les ECS queden fora de l'abast d'aquesta contractació. Pel que fa al centre de la Zona Franca, el manteniment serà de l'actual centraleta de telefonia, si a l'inici del servei no s'ha dut a terme encara el trasllat o de la nova si aquest ja s'ha efectuat. Durant un temps es preveu que els sistemes de veu del centre actual i el nou convisquin en funcionament. Tot i estar els 2 sistemes en funcionament únicament un d'ells estarà en producció.

4. ESTAT ACTUAL DE LA PLATAFORMA DE VEU

CAT112 disposa d'una infraestructura de telefonia i Call Center del fabricant AVAYA. Aquesta infraestructura està formada per una Centraleta telefònica a Reus i una altra al centre de Zona Franca desplegada sobre un entorn de virtualització.

En l'annex 1 a aquest plec de prescripcions tècniques es troba el detall de les màquines virtuals, llicències, programari, integracions i configuracions principals, etc. de les centraletes de Reus i Zona Franca. Aquesta documentació no serà pública; serà entregada als licitadors sota petició expressa via els canals habituals de contractació del 112 i prèvia signatura d'un acord de confidencialitat.

Així mateix, per poder accedir a tota la informació sobre llicències del sistema per la presentació de l'oferta, els licitadors podran sol·licitar accés a l'estat de llicenciament d'AVAYA a través d'autorització electrònica CAT d'AVAYA.

** *Les empreses licitadores interessades podran sol·licitar l'Annex 1- Document de confidencialitat, mitjançant una notificació electrònica a través de la Plataforma de serveis de contractació pública (PSCP).*



5. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El servei ha d'incloure el manteniment (nivells 1 a 4) i administració de les centraletes de telefonia, dues actualitzacions a versions majors i una bossa d'hores de propòsit general que s'executarà sota demanda del CAT112 per a canvis, evolutius, etc. no inclosos en l'abast general de plec. Es descriuen a continuació tots els serveis inclosos en la present licitació.

5.1 ACTUALITZACIÓ DE CENTRALETES

Es preveuen dues actualitzacions a versions majors de fabricant complertes de les centraletes. Una primera que s'haurà de realitzar preferentment dins els primers dotze mesos de contracte i una segona que es farà preferentment l'últim any de vigència del contracte.

Els elements a actualitzar seran tots els que conformen la plataforma de telefonia AVAYA en el moment de l'actualització: avaya communication manager (acm), aes, cms, system manager, session manager, contact center elite, media server i la resta de sistemes que componen les centraletes. En les actualitzacions:

- Tots els sistemes actualitzats hauran de mantenir i millorar si és possible les funcionalitats, serveis, etc. existents en el moment del canvi.
- Tots els sistemes actualitzats i noves instal·lacions hauran de mantenir o millorar si és possible els mecanismes i estratègies de contingència existents en el moment del canvi (sistemes redundats, configuració actiu – actiu, etc.).
- Els sistemes actualitzats hauran d'incloure l'opció Software Advantage (SA) i Upgrade Advantage (UPG ADV) per part de suport de fabricant.
- Cadascuna de les dues actualitzacions / instal·lacions inclouran el muntatge, instal·lació, configuració i desplegament de les màquines virtuals necessàries sobre la plataforma de maquinari existent en el moment.
- Les actualitzacions seran complertes en el sentit que inclouran tot allò que sigui necessari per dur-les a terme: serveis professionals, programari, llicències, material auxiliar, etc.

- En les actualitzacions s'haurà de mantenir la integració i compatibilitat amb les aplicacions informàtiques i altres sistemes del CAT112 integrats amb el sistema de veu:
 - Aplicació de despatx d'emergències del CAT112 (Sèneca) integrat amb la centraleta mitjançant el CTI Genesys.
 - Sistemes d'enregistrament de veu.
 - eCALL
 - Enllaços QSIG → Trunk SIP.
 - etc.
- En totes les actuacions s'haurà de minimitzar l'impacte en el servei 112, planificant i avaluant els riscos de cadascuna de les actuacions, realitzant el treball de la manera més fiable possible, garantint la marxa enrere en cas de fallada i executant les tasques crítiques o amb risc elevat en hores on l'activitat de les sales sigui mínima.
- En tots els casos s'acordarà amb el CAT112 l'horari i la metodologia d'execució de les actuacions. Per això l'empresa licitadora presentarà una planificació amb proposta d'actuacions, aturades, impacte, etc. que el CAT112 haurà de validar.
- La plataforma actualitzada tindrà la capacitat d'incorporar noves funcionalitats de manera que els serveis desenvolupats en el centre es puguin beneficiar de les noves prestacions que ofereixi el fabricant a mesura que les necessitats del servei ho requereixin.

5.1.1 ESTRATÈGIA D'ACTUALITZACIÓ DE LES CENTRALETES DE TELEFONIA AVAYA

L'actualització i migració de les centraletes de telefonia AVAYA, que presten servei al sistema d'atenció d'emergències 112, s'haurà de dur a terme de manera que es garanteixi la continuïtat del servei en tot moment, evitant qualsevol interrupció que pugui comprometre la prestació d'aquest servei crític. Amb aquest objectiu, s'estableixen les següents directrius que l'empresa adjudicatària haurà de complir:

1. Planificació de les actualitzacions

- Les actualitzacions a versions majors de les centraletes de telefonia AVAYA s'hauran de planificar detalladament per tal de minimitzar qualsevol afectació en el funcionament de les centraletes i del servei global de telefonia.

- La planificació haurà de contemplar la realització d'aquestes tasques fora dels horaris de màxima demanda del servei, sempre que sigui possible, i en coordinació amb els responsables del CAT112.
- Es requerirà un cronograma específic que detalli les diferents fases de l'actualització, amb indicació de les tasques previstes, la durada estimada de cada fase i els recursos assignats.

○

2. Identificació d'actuacions amb afectació potencial

- L'empresa adjudicatària haurà d'identificar prèviament totes aquelles actuacions d'actualització o manteniment que puguin tenir o que tinguin una afectació potencial sobre el servei de telefonia vinculat al CAT 112.
- Aquestes actuacions hauran d'estar degudament documentades en un informe tècnic previ que detalli:
 - L'abast de les tasques a realitzar.
 - Els riscos identificats associats a l'afectació del servei.
 - Les estratègies de mitigació previstes per a cada risc identificat.

3. Estratègies de mitigació d'afectacions

- Per a les actuacions que puguin generar una afectació en el servei de telefonia del 112, l'empresa haurà de dissenyar i implementar estratègies específiques de mitigació, incloent:
 - Sistemes de redundància activa que garanteixin la continuïtat del servei mentre es realitzen les tasques d'actualització.
 - Proves exhaustives en entorns de simulació per validar les actualitzacions abans de la seva implementació definitiva.
 - Comunicació prèvia amb els responsables del sistema per garantir la coordinació i l'alineació de les accions planificades.
 - Disponibilitat de personal tècnic especialitzat durant i després de les tasques d'actualització, per garantir una resolució ràpida de qualsevol incidència inesperada.

4. Proves posteriors a l'actualització

- Després de la finalització de cada fase d'actualització, s'hauran de realitzar proves de funcionament per verificar l'estabilitat del sistema i assegurar que el servei de telefonia opera correctament.

- Aquestes proves hauran d'incloure la validació de tots els elements implicats en el servei d'atenció d'emergències 112, incloent la gestió de trucades, l'enregistrament de les trucades i qualsevol funcionalitat addicional que es consideri crítica.

5. Informe de resultats i seguiment

- Un cop completada cada fase d'actualització, l'empresa haurà de lliurar un informe detallat amb els resultats de les actuacions realitzades, incloent:
 - Els detalls de les tasques executades.
 - Els resultats de les proves posteriors.
 - Les incidències registrades, si n'hi hagués, i les solucions aplicades.
 - Les recomanacions per a futures intervencions o millores.

6. Coordinació amb els responsables del servei

- Es requerirà que qualsevol acció planificada sigui prèviament comunicada i coordinada amb els responsables del sistema d'atenció d'emergències 112. Aquesta coordinació haurà de garantir que totes les parts implicades estan informades i preparades per gestionar qualsevol situació derivada de les actuacions.

5.2 MANTENIMENT DE CENTRALETES

El plec inclou el manteniment de nivells 1 a 4 de tots els elements de les centraletes de Reus i Zona Franca abans i després de les actualitzacions. Per poder prestar el servei d'actualització i manteniment, l'adjudicatari haurà de disposar de l'acreditació corresponent com a partner D'AVAYA.

El manteniment ha de garantir:

- Que la disponibilitat del sistema de telefonia del CAT 112 sigui màxima, minimitzant la possibilitat d'aparició d'incidències realitzant un bon manteniment preventiu, minimitzant també el temps de resolució de incidències amb el manteniment correctiu i facilitant la operació diària dels sistemes de veu (operatiu).
- La màxima traçabilitat pel que fa a la gestió de la incidència per poder gestionar més eficientment l'impacte en els processos de servei del CAT112.

- Poder realitzar les configuracions, canvis i evolutius de manera ràpida i àgil i coordinadament amb altres equips mantenidors i l'àrea operativa.
- Disposar d'informació de l'estat present i futur del suport per part de fabricant dels equips per poder planificar la renovació i/o canvi d'aquests.
- Que la plataforma sigui segura des del punt de vista de ciberseguretat.

5.2.1 TIPOLOGIA DEL SERVEI DE MANTENIMENT

El servei de manteniment serà generalment de tipus no presencial; tot i això, quan la resolució d'una incidència o les necessitats del servei ho requereixin, el servei serà a més presencial. La manera de contactar amb el servei serà mitjançant telèfon i/o correu electrònic. L'oferta inclourà els canals de comunicació, horaris d'atenció per canal i nivells i mètodes d'escalat d'incidències. S'inclouen en el plec els desplaçaments i les dietes del personal i en general qualsevol despesa necessària per dur a terme el servei. El manteniment serà de tipus:

Operatiu: Configuració, operació i administració dels sistemes inclosos en el plec, bé com a tasques habituals o sota demanda del CAT112. Inclou, entre d'altres:

- La configuració SNMP dels equips per a l'eina de monitorització.
- Les actuacions necessàries de configuració en la centraleta per la renovació del sistema de gravació.
- Revisions com a mínim setmanals de tots els sistemes.
- La renovació de certificats.
- La creació i gestió d'usuaris.
- L'aplicació de pegats de seguretat i d'altres tipus de pegats que siguin necessaris per solucionar possibles problemes o vulnerabilitats en el sistema.
- La identificació i eliminació sistemàtica dels usuaris genèrics o que no es facin servir

Preventiu: Totes aquelles activitats a realitzar de forma programada, com a mesures de prevenció per evitar l'aparició d'incidències. Inclou, entre d'altres:

- Auditories i revisions periòdiques.
- Elaboració d'informes.

- Aplicació de pegats de seguretat de forma proactiva.
- Proves i monitorització contínua del sistema.
- Renovació i verificació periòdica de certificats.
- Planificació i aplicació de pegats per prevenir vulnerabilitats o problemes potencials.

L'adjudicatari presentarà, com a molt tard el primer mes de cada any, un pla de manteniment preventiu amb el detall de les actuacions que durà a terme durant el període de vigència del contracte.

Així mateix, durant el primer mes de cada any, l'adjudicatari haurà de presentar el calendari anual de suport del fabricant de tots els elements mantinguts, incloent-hi els períodes d'**End of Service, End of Maintenance i End of Support**.

Correctiu: activitats dutes a terme per solucionar errors lògics o físics en algun dels subsistemes objecte del contracte. Inclou la reparació o canvi d'equipament, la mà d'obra requerida i les actuacions necessàries per dur-ho a terme amb garanties.

Correctiu de Software: aplicació de pegats i actualitzacions sobre els sistemes que ho requereixin per resoldre incidències.

Per les actuacions preventives, evolutives i les correctives no crítiques, CAT112 i l'adjudicatari acordaran un horari (tant en horari laboral o especial) per minimitzar l'impacte de l'actuació en el servei d'emergències.

5.2.2 SISTEMES MANTENIR

Els serveis de manteniment i suport es desenvoluparan sobre tots els elements, tant de tipus programari com maquinari, que componen els sistemes de telefonia basats en arquitectura aura d'AVAYA dels centres CAT112 de Zona Franca i Reus: avaya communication manager (acm), sistema aes, sistema cms, system manager, session manager, contact center elite i la resta de components que formen les centraletes.

El manteniment inclou també les màquines virtuals i el seu programari base (sistemes operatius, bases de dades, etc.), gestió i administració dels propis sistemes, seguretat i antivirus, actualitzacions de sistema, vulnerabilitats, còpies de seguretat, etc.

El manteniment es realitzarà en els sistemes de veu existents abans i després de les actualitzacions. Els sistemes actuals es detallen en Annex 1 a aquest plec de prescripcions tècniques.

5.2.3 NIVELLS DE MANTENIMENT

Nivells 1 i 2: 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: equipament adequat i tècnics amb la formació i experiència adient.*

Nivells 3 i 4: Manteniment de maquinari i programari del fabricant. *L'adjudicatari contractarà aquest servei al fabricant.*

5.2.4 MANTENIMENT CORRECTIU

En aquest capítol es defineixen els aspectes clau del manteniment correctiu, centrant-se en la classificació de les incidències segons la seva tipologia i impacte. A més, s'estableixen els paràmetres fonamentals per a la seva gestió, com els temps de resposta, atenció i resolució, que permeten determinar l'eficiència del servei. Aquests elements són essencials per a la definició dels Acords de Nivell de Servei (ANS), assegurant que les expectatives i compromisos entre les parts siguin clars i mesurables.

5.2.4.1 CLASSIFICACIÓ D'INCIDÈNCIES

Per establir els Acords de nivell s'estableixen diferents tipologies d'avaries:

Episodi crític.

Si la incidència és conseqüència d'un conjunt d'averies relacionades s'està davant d'un episodi i cal considerar el temps de el inici de la primera averia, 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.

Avaries:

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

- **Crítica:** Es considerarà com a avaria crítica aquella en la que el sistema no funcioni total o parcialment provocant una degradació del servei superior al 40%. Implica una aturada i/o degradació en el funcionament normal de la operativa. Es considerarà també avaria Crítica la repetició de la mateixa avaria greu si afecta a la operativa. S'hi inclouen també les avaries que obliguin a activar protocols de contingència, la repetició d'una mateixa avaria greu, la pèrdua d'enregistraments o dades no recuperables, així com altres incidències de naturalesa similar.
- **Greu:** : Es considerarà com a avaria crítica aquella en la que el sistema no funcioni total o parcialment provocant una degradació del servei entre el 20 i el 40%, sempre i quan però no impedeix l'operativa normal del servei. Es considerarà també avaria Greu la repetició de la mateixa avaria Lleu.
- **Lleu:** Es considerarà com avaria lleu d'un sistema aquella que provoqui una degradació del servei entre el 1% i el 20%.

El percentatges d'afectació es calcularan per centre.

5.2.4.2 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

A continuació es defineixen els ANS.

Incidència	Cobertura horària	Temps de resposta	Temps de resolució	Temps de presència
Crítica	24x7	½ h	2h	2h
Greu	24x7	½ h	4h	4h
Lleu	24x7	½ h	24h	24h
Administració	8x5	NA	72h	72h

Els ANS del servei només contemplen incidències de nivell I i II, no aquelles que hagin de ser escalades al fabricant (nivell III i IV). No obstant, serà responsabilitat de l'adjudicatari fer seguiment i reclamar les incidències de nivell III i IV per tal que el servei es restableixi en el menor temps possible.

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 la detecció de la incidència fins que es pot establir la comunicació entre el CAT112 i el servei de manteniment de l'empresa.
- **Temps de resolució:** temps en el que es restableix el servei des de la notificació de la incidència.
- **Temps de presència:** temps en que un tècnic del servei arriba al centre 112 on ha aparegut la incidència en cas que sigui necessari desplaçament.

5.2.5 PROTOCOLS D'ACTUACIÓ

Manteniment operatiu: Protocol d'actuació per a la gestió de sol·licituds de canvi de funcionalitat o configuració

1. **Recepció de la sol·licitud:** Un cop el CAT112 realitzi una sol·licitud relacionada amb un canvi de funcionalitat, configuració o qualsevol altra actuació requerida en els sistemes inclosos en el plec, l'adjudicatari haurà de confirmar-ne la recepció en un termini màxim **d'un dia laboral**.
2. **Resolució de la sol·licitud**
 - L'adjudicatari disposarà d'un termini màxim **de dos dies laborals** per resoldre la sol·licitud i implementar els canvis requerits. Aquest període començarà a comptar des de la confirmació de recepció de la sol·licitud.
 - Durant aquest termini, es durà a terme la configuració, la modificació o qualsevol altra actuació necessària per donar resposta completa a la sol·licitud del CAT112.
3. **Casos excepcionals**
 - Si per motius tècnics o operatius no fos possible resoldre la sol·licitud dins del termini establert, l'adjudicatari haurà de:
 - **Justificar degudament** la impossibilitat de complir amb el termini, detallant les raons tècniques o logístiques que ho impedeixen.

- **Presentar una planificació detallada** per a la implantació de la resolució, especificant:
 - Les accions concretes que es duran a terme.
 - Els recursos implicats.
 - El cronograma previst, amb terminis concrets per a cada etapa.

4. Comunicació i seguiment

- L'adjudicatari haurà de mantenir una comunicació fluïda i constant amb els responsables designats pel CAT112, informant-los del progrés en la resolució de la sol·licitud.
- Si es detecten possibles afectacions al servei durant la implementació dels canvis, l'adjudicatari haurà de coordinar amb el CAT112 les estratègies de mitigació necessàries per garantir la continuïtat i qualitat del servei.

Manteniment Correctiu.

Un cop detectada la incidència (via monitorització del propi servei o notificació per part del CAT112), l'adjudicatari procedirà a resoldre-la dins del temps de resolució estipulat en l'acord de nivell de servei. L'adjudicatari mantindrà informat en tot moment als responsables del CAT112 de l'evolució de les actuacions.

En cas que la incidència no es pugui resoldre des del nivell 1, es procedirà a l'escatament a nivells superiors, i es realitzarà el seguiment i la coordinació necessària d'actuacions entre els diferents nivells. La incidència no estarà tancada fins que el CAT112 i l'adjudicatari així ho acordin.

Per incidències crítiques o greus es presentarà un informe d'incidència amb l'origen i causes, les actuacions dutes a terme per solucionar-la i un pla de millores per evitar la repetició de la incidència o mitigar-ne els seus efectes si torna a succeir.

Manteniment preventiu i evolutiu.

Es seguiran les pautes definides i planificades en el "Pla de manteniment preventiu". Les actuacions de manteniment evolutiu que tinguin o puguin tenir afectació en el servei es duran a terme en hores de baixa activitat previ acord amb els responsables del CAT112.



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

Es realitzaran verificacions setmanals de l'estat del sistema de gravació i consolidació i s'enviarà l'informe de la verificació corresponent al CAT112. En la proposta s'ha d'incloure un exemple dels ítems a revisar en la revisió setmanal.

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 10 dies des de la data en que el CAT112 en faci el traspàs de la relació d'incidències i sol·licituds pendents a l'empresa adjudicatària per a que aquesta doni solució o presenti una planificació per a donar solució.

5.3 FINESTRA ÚNICA PER NOTIFICACIONS

Es disposarà d'una finestra única per a la gestió centralitzada de totes les incidències i peticions relacionades amb els serveis de les centraletes de telefonia. Aquesta finestra única funcionarà com a punt de contacte únic per als usuaris, on es podran registrar i gestionar de manera eficient totes les sol·licituds. El sistema haurà d'oferir diferents canals d'accés, com ara una plataforma web, correu electrònic i, obligatòriament una línia telefònica directa.

El prestador del servei haurà de garantir que la finestra única estigui operativa les 24 hores del dia, els 7 dies de la setmana, assegurant així una atenció continuada. Així mateix, s'haurà d'integrar un sistema de ticketing que permeti:

- El registre i la traçabilitat de cada incidència o petició.
- La classificació automàtica segons la seva prioritat i tipologia.
- L'assignació a l'equip corresponent per a la seva resolució.
- La notificació a l'usuari sobre l'estat i la resolució de la seva sol·licitud.

El sistema haurà de generar estadístiques i informes periòdics que permetin a l'administració supervisar els temps de resposta i els nivells de servei, facilitant així l'avaluació i millora contínua del servei prestat.

5.4 MESURES DE CIBERSEGURETAT I PROTECCIÓ DE LES CENTRALETES

L'adjudicatari haurà d'implementar les mesures de ciberseguretat necessàries per garantir la protecció de les centraletes de telefonia davant possibles





Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

amenaces o vulnerabilitats. Aquestes mesures hauran d'incloure protocols específics que assegurin la integritat, confidencialitat i disponibilitat de les dades gestionades pel sistema, amb especial atenció a la protecció de les dades i credencials del CAT112.

De manera específica, l'adjudicatari haurà de garantir la capacitat de bloquejar de manera remota qualsevol equip extraviat o compromès que estigui vinculat a les centraletes. Aquesta funcionalitat o una solució equivalent haurà de prevenir de forma efectiva l'accés no autoritzat als sistemes, evitant així la filtració de dades o credencials sensibles.

A més, s'exigirà que l'adjudicatari mantingui actualitzades totes les mesures de seguretat i realitzi revisions periòdiques per identificar i corregir possibles vulnerabilitats. El compliment de les mesures haurà d'estar alineat amb els estàndards i normatives vigents en matèria de ciberseguretat, garantint la protecció òptima dels sistemes i les dades gestionades.

5.5 MONITORITZACIÓ

La contractació inclou el servei de monitorització 24 x 7 de sistemes per part de l'adjudicatari del servei. La monitorització té com a objectiu assegurar el funcionament òptim i continu de les centraletes de telefonia. Aquest servei inclou la supervisió permanent dels sistemes i equips associats, mitjançant eines de monitorització en temps real que permetin detectar i reportar qualsevol incidència o anomalia en el rendiment, la connectivitat o el funcionament general dels components. A més, s'hauran d'establir protocols d'alerta proactiva per a la comunicació immediata de qualsevol incidència crítica, amb l'objectiu de minimitzar el temps d'inactivitat. El prestador del servei haurà de proporcionar informes periòdics amb indicadors clau de rendiment (KPIs), estadístiques d'ús i recomanacions per a la millora contínua dels sistemes. El servei es durà a terme complint amb els estàndards de qualitat i seguretat vigents.

5.5.1 INCLUSIÓ DE LES CENTRALETES EN SISTEMA DE MONITORITZACIÓ SNMP DEL CAT112

A més de la monitorització per part del mantenidor, CAT112 disposa d'un sistema de monitorització de sistemes centralitzat que garanteix el seguiment i control dels seus sistemes crítics. El servei inclou la incorporació de les centraletes de telefonia a aquest sistema a monitorització via SNMP i altres

mecanismes específics, com el SAT (System Access Terminal) del Communication Manager d'AVAYA, per disposar d'informació de negoci rellevant, com l'ocupació de trunks, la qualitat del servei (QoS) i altres mètriques essencials. Aquests mecanismes han de ser totalment compatibles amb el sistema de monitorització actual del CAT112.

L'abast de la licitació inclou la identificació detallada dels elements i indicadors a monitoritzar, la generació de les comandes SAT i scripts necessaris perquè el sistema de monitorització del CAT112 pugui integrar i supervisar els ítems identificats i les modificacions necessàries en els equipaments de la centraleta per fer possible aquesta monitorització.

Es consideren elements crítics a monitoritzar tots aquells que serveixin com a indicadors d'una possible incidència, com ara: la no entrada de trucades a les centraletes de manera global o per trunk, la no atenció de trucades per part dels operadors, l'ocupació de memòria i CPU, el funcionament dels serveis i processos, paràmetres com BER (Bit Error Rate), Jitter i altres relacionats amb el rendiment i estabilitat de les comunicacions. En general, qualsevol indicador que pugui ser susceptible d'alertar d'un mal funcionament de les centraletes tant present com futur.

5.5.2 SERVEI DE MONITORITZACIÓ ACTIVA DEL FUNCIONAMENT DEL CALL CENTER DEL CAT112

L'objectiu d'aquest servei és garantir la disponibilitat i la correcta operativitat del sistema de call center del CAT112 mitjançant un mecanisme de monitorització activa que permeti realitzar proves periòdiques de trucades automàtiques. Aquestes proves han de verificar que les trucades:

- Es cursen correctament a través de la xarxa de telefonia.
- Arriben al sistema del call center del CAT112.
- Són contestades per un operador o pel sistema automatitzat (IVR) dins dels temps establerts.

REQUISITS TÈCNICS DEL SERVEI

1. **Periodicitat de les proves:** El sistema haurà d'executar proves automàtiques de trucades a intervals regulars, amb una freqüència mínima d'**una trucada cada hora** per verificar la disponibilitat del servei a tots els DDIs d'emergència del CAT112.
2. **Característiques de les trucades simulades**



- Les trucades simulades han de seguir el flux habitual de trucades del CAT112, incloent-hi:
 - La realització de trucades a través dels números d'atenció específics.
 - La interacció amb el sistema IVR (si s'escau).
 - La verificació de resposta per part d'un operador o sistema automatitzat.
- Les proves han de ser capaces de detectar:
 - Errors en l'establiment de la trucada (com fallades d'encaminament o absència de to).
 - Temps de connexió superiors als màxims establerts.
 - Qualsevol incidència en la recepció o atenció de la trucada.

3. Registre i seguiment de resultats

- El sistema haurà de generar un registre complet de cadascuna de les proves realitzades, incloent-hi les dades següents:
 - Data i hora de la trucada.
 - Número de destí marcat.
 - Estat de la trucada (establerta, no establerta, resposta, no resposta, etc.).
 - Temps de connexió i temps de resposta.
 - Qualsevol error detectat durant el procés.
- Els registres hauran d'estar disponibles en temps real i accessibles per als responsables designats pel CAT112.

4. Alertes en temps real

- El sistema haurà de generar alertes immediates en cas que es detectin incidències crítiques, com ara:
 - Fallades en l'establiment de les trucades.
 - Temps de resposta superiors als màxims establerts.
 - No resposta per part del sistema o dels operadors.
- Les alertes hauran de ser notificades via correu electrònic, SMS o altres canals definits pel CAT112.

5. Compatibilitat tècnica

- El servei haurà de ser compatible amb la infraestructura tecnològica del CAT112, incloent-hi:
 - Sistemes de telefonia (Avaya o altres que utilitzi el CAT112).
 - Xarxes de telecomunicacions de veu i dades utilitzades.
 - Configuracions específiques del sistema IVR i altres components associats.

6. **Proves inicials i ajustaments:** Abans de la posada en marxa definitiva del servei, s'hauran de dur a terme proves inicials per verificar el correcte funcionament del sistema de monitorització i ajustar els paràmetres necessaris segons els requeriments del CAT112.
7. **Informes periòdics:** L'adjudicatari haurà de proporcionar informes mensuals que incloguin:
 - Resum de totes les proves realitzades durant el període.
 - Incidències detectades i mesures correctores aplicades.
 - Tendències o patrons en la qualitat del servei monitoritzat.

5.6 BOSSA D'HORES.

S'inclou en aquest plec una bossa de 400 hores de tècnic especialista en centraletes de telefonia per a actuacions i/o desenvolupaments no inclosos en l'abast definit. Aquesta bossa podrà correspondre a un o diversos tècnics que podran realitzar les seves tasques de manera seqüencial o simultània.

5.7 AUDITORIA DE LLICENCIAMENT I RECURSOS

Durant els tres primers mesos de servei, l'empresa adjudicatària realitzarà una auditoria general del sistema amb l'objectiu d'optimitzar-ne els recursos i identificar la totalitat de llicències, accessos d'usuaris.

- Les llicències disponibles, el seu ús i dates de EoS, EoM.
- Funcionalitats disponibles i el seu ús.
- Utilització de recursos de la plataforma
- Accessos a la plataforma: webs, portals, programari específic i usuaris donats d'alta.
- Certificats de seguretat de la plataforma i data de caducitat.
- Màquines virtuals i IPs assignades.

Amb aquesta informació s'haurà de proposar un pla de millora per aprofitar al màxim els recursos i les llicències i executar-ne els canvis validats pel CAT112.

5.8 FORMACIÓ

L'oferta ha d'incloure com a mínim vuit jornades de formació al personal propi del CAT112 o al que aquest designi. La temàtica de la formació serà definida pel 112 conjuntament amb l'adjudicatari i tractarà sobre la gestió, operació, administració, manteniment, configuració etc. dels sistemes



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

objecte del plec. La formació podrà ser presencial o online d'acord amb les indicacions del CAT112

6 PENALITZACIONS

CAT112 podrà aplicar penalitzacions econòmiques a l'empresa licitadora si per deficiències en l'execució del servei contractat es produeixen afectacions en servei d'atenció a les emergències.

6.1 PENALITZACIONS APLICABLES PER INCIDENTS EN ACTUALITZACIÓ DE SISTEMES

CAT 112 tindrà dret a aplicar les següents penalitzacions econòmiques quan les actuacions de l'adjudicatari provoquin:

- Talls o degradació de servei no planificats d'una durada superior a 15 minuts.
- Fallada de les integracions actualment existents no planificada amb una durada superior a 15 minuts.
- Demora de més de 15 dies laborables de les tasques acordades en el calendari global del projecte, i que siguin atribuïbles únicament a l'adjudicatari.

S'executarà una penalització del 20% del import de facturació ordinari mensual per a cada incidència d'aquestes característiques. El límit màxim del total de penalitzacions a aplicar es fixa en un 10% del preu del contracte.

6.2 PENALITZACIONS APLICABLES PER INCIDENTS EN MANTENIMENTS

MANTENIMENT OPERATIU:

CAT112 podrà aplicar una penalització de l'1% de l'import mensual ordinari del servei per a cada dia en el retard en la implementació de la solució a sol·licituts.

MANTENIMENT CORRECTIU:

CAT112 podrà a aplicar les següents penalitzacions econòmiques en cas d'incompliment dels nivells de servei segons l'incompliment dels ANS per a cada tipologia:



**Generalitat
de Catalunya**

- **Incidència Crítica:** S'executarà una penalització del 15 % del import ordinari mensual del servei per a cada incompliment.
- **Incidència Greu:** Comportarà una penalització del 10 % del import ordinari mensual del servei per a cada incompliment.
- **Incidència Lleu:** En cas d'incompliment de l'ANS, es podrà executar una penalització del 2 % del import mensual ordinari del servei per a cada incompliment.

6.3 PENALITZACIONS PER MALA EXECUCIÓ O PLANIFICACIÓ DE TASQUES

Amb l'objectiu de garantir un nivell de qualitat òptim en la prestació del servei i assegurar el correcte funcionament de les centraletes de telefonia, es defineixen les penalitzacions aplicables en cas que el prestatari del servei cometi errors atribuïbles únicament a la seva responsabilitat, ja sigui per una mala execució, una mala planificació, un pas a producció fallit o qualsevol altra negligència que pugui ocasionar:

- Una caiguda total o parcial del servei.
- Mal funcionament de les centraletes de telefonia.
- Qualsevol afectació en la qualitat o disponibilitat del servei.
- Funcionament no desitjat dels canvis passats a producció.

Les penalitzacions s'aplicaran en funció de la gravetat de la incidència causada segons sigui crítica, greu o lleu.

6.4 PENALITZACIONS APLICABLES PER INCIDÈNCIES EN EL SERVEI DE MONITORITZACIÓ ACTIVA DEL FUNCIONAMENT DEL CALL CENTER DEL CAT112

En cas que l'adjudicatari no compleixi amb els requeriments establerts en aquest plec, especialment pel que fa a la periodicitat de les proves, la generació d'informes o la notificació d'alertes, CAT112 podrà aplicar una penalització del 1% de l'import mensual del servei per cada dia que hi hagi incidències en la monitorització



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

7 GESTIÓ DEL SERVEI

7.1 RESPONSABLES

L'adjudicatari designarà un únic Responsable del Servei que actuarà com a 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.

7.2 EQUIP DE TREBALL

El personal que l'adjudicatari assigni per aquest projecte haurà d'estar capacitat suficientment per al manteniment de cadascun dels sistemes. Els tècnics que donaran el servei hauran de tenir un perfil amb amplis coneixements i experiència mínima de 2 anys sistemes similars als mantinguts per tal de garantir la qualitat en el servei.

L'adjudicatari haurà d'acreditar la presència de recursos tècnics als Centres del CAT112, en un temps inferior a dues hores per la prestació del servei, quan es requereixi.

En casos puntuals l'adjudicatari podrà sol·licitar el suport del nivell 1 de manteniment genèric del CAT112 prèvia sol·licitud al responsable. Les tasques en les que CAT112 podrà donar suport seran les de suport local (Mans remotes)

En el cas que la resolució d'una incidència impliqui a més d'un proveïdor, el responsable del manteniment del Cat112 obrirà el cas als altres agents però no farà d'intermediari entre aquests, que coordinaran entre ells la resolució de l'incident i informaran al CAT112 dels avenços.

7.3 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 informará al CAT112 dels avenços que es produeixin en el transcurs d'una incidència.

7.4 SEGUIMENT DEL SERVEI

A banda dels contactes propis per les necessitats del servei, es realitzaran reunions periòdiques (mensuals o quinzenals) de seguiment del servei, en les que es tractarà l'estat del sistema, incidències detectades, propostes de millora, evolutius. Així mateix es realitzarà una reunió mensual per avaluar el servei prestat en el període, revisar les actuacions dutes a terme i planificar les actuacions pendents. Extraordinàriament es podran realitzar reunions per tractar temes puntuals que afectin el funcionament dels sistemes o del servei.

7.4.1 INFORMES

- **INFORME MENSUAL:**

L'adjudicatari presentarà un informe de seguiment **mensual** de caràcter ordinari que inclourà com a mínim:

- 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.
- Consum de la bossa d'hores.
- Qualsevol altre tema que sigui d'interès per al servei.

- **Checklist:** Es presentarà un informe setmanal de l'estat dels sistemes amb els paràmetres bàsics dels sistemes mantinguts:

- Estat general de la plataforma
- Events de sistema.
- Processos crítics en servei
- Ocupació de memòria, cpu, espai en disc, ocupació de memòria i demés paràmetres dels sistemes
- Estat de connectivitat
- Qualsevol altre paràmetre o indicador que pugui ser d'interès per al servei.

****** El checklist no serà necessari quan la plataforma de monitorització estigui totalment operativa i garanteixi que qualsevol incidència en els sistemes és notificada de manera immediata.

- **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.

7.5 SERVEI PROACTIU

L'empresa adjudicatària haurà de prestar el servei de manera proactiva havent de de proposar millores en el funcionament establert per:

- Garantir el funcionament i la continuïtat dels sistemes de gravació.
- Optimitzar els recursos del sistema facilitar la informació d'ús i ocupació dels sistemes.
- Disposar d'un sistema segur tant pel que fa a possibles vulnerabilitats dels propis equips com a protecció de dades, d'acord amb les directrius de CESICAT.
- Establir estratègies i polítiques de còpies de seguretat per donar compliment a l'estàndard de continuïtat del CAT112 optimitzant les finestres de còpia.
- Assessorar al CAT112 en l'ús de les TIC pròpies i noves informar de tecnologies que puguin millorar les existents.

8 CONDICIONS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI.

8.1 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 (c. Pablo Iglesias, 101-115, 08908 L'Hospitalet de Llobregat). Aquest és el centre actual. Després del trasllat el servei de manteniment es realitzarà sobre l'equipament del nou centre.
- CAT112 Reus (C. dels Pagesos, 2, 43204 Reus).

8.2 DURADA DE L'EXPLOTACIÓ DEL SERVEI

La prestació dels serveis previstos en aquest plec seran des de l'1 de juliol de 2025, o des de la data de signatura del contracte si aquesta és posterior, fins a 30 de juny de 2029 o posterior en funció de la durada total d'execució de 48 mesos.

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



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

s'adaptarà a aquests canvis i els incorporarà en els seus processos d'actuació en el servei CAT112.

12 DEVOLUCIÓ DEL SERVEI

S'estableix un període de transició d'un mes a la finalització del contracte per minimitzar l'impacte de la possible transició a un nou adjudicatari. Es realitzarà un pla de devolució del servei que inclourà en qualsevol cas: traspàs de coneixement, traspàs de documentació, traspàs del servei.

Traspàs del Coneixement

Es realitzaran sessions de traspàs de coneixement amb el nou adjudicatari amb l'objectiu d'explicar el funcionament actual i exposar tot el coneixement necessari per dur a terme el manteniment de les centraletes. Aquestes sessions poden ser del tipus que es decideixi com el més adequat en cada moment i en funció de l'evolució del mateix traspàs (conferències, workshops, treball en paral·lel, formació d'equips mixtes,...).

Traspàs de Documentació

A l'inici de la fase de traspàs del coneixement, l'adjudicatari lliurarà al nou adjudicatari tota la documentació disponible pel que fa als sistemes de telefonia dels que passi a responsabilitzar-se. En cas que sigui necessari, es podran realitzar les sessions oportunes per explicar el contingut de la documentació.

Traspàs de Servei

S'estableix una setmana per a la fase d'execució de la transició. Durant aquest període, es coordinaran les actuacions per a que el nou adjudicatari estigui en condicions d'empendre el servei amb garanties suficients.

13 ESTRUCTURA I CONTINGUT DE LES PROPOSTES

- Descripció detallada del servei ofert.
 - Proposta per a les actualitzacions de centraletes.
 - Proposta per a cadascun dels serveis descrits en el punt 5. De manera específica per al servei de manteniment: organització, estructura, compliment mínims dels temps establerts en els ANS.





Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

- Descripció i jornades mínimes de formació, descripció de serveis i hores mínimes de la bossa d'hores.
 - Proposta d'auditoria
 - Proposta monitorització
- Processos i metodologia del servei.
- Certificació partner AVAYA
- Perfil tècnic dels professionals assignats al servei amb experiència mínima de 2 anys en manteniment de centraletes AVAYA.
- Model organitzatiu i gestió del servei.

14 FACTURACIÓ.

La facturació del servei es realitzarà de forma mensual a mes vençut. L'import de la factura corresponent al servei de manteniment es calcularà com la part proporcional del cost total del servei ordinari entre els **48 mesos** de la durada del contracte, és a dir, dividint l'import total del servei ordinari (sense incloure la bossa d'hores) entre 48.

A la factura mensual s'inclourà, com a concepte diferenciat de l'import ordinari, la imputació de les hores de la bossa d'hores que hagin estat executades durant el mes.

Les hores no executades de la bossa durant la vigència del contracte no es podran facturar i, per tant, no generaran cap cost addicional.





Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

**LOT 2: SERVEI DE MANTENIMENT DELS NIVELLS 1 A 4 DEL
SISTEMA D'ENREGISTRAMENT AVAYA ACRA i MANTENIMENT
NIVELLS 1 i 2 DE LES CABINES ECS**





Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

1. INTRODUCCIÓ

Per poder donar el servei d'atenció a les emergències de Catalunya, CAT112 disposa de dos centres equipats amb els sistemes tecnològics que permeten als operadors atendre les trucades i gestionar els servei de la manera adequada. Una peça fonamental per la gestió de les emergències és el sistema d'enregistrament veu que està format per dos sistemes de gravació (un per centre) que permeten al personal de sala accedir a l'àudio de les trucades i el vídeo de la pantalla dels gestors per recuperar informació que pot ser essencial en la gestió, en cas que sigui necessari.

Tanmateix, disposar dels enregistraments d'àudio i vídeo permet l'anàlisi a posteriori de les gestions dutes a terme per part del personal de les sales operatives per millorar la qualitat del servei.

És absolutament imprescindible que el sistema d'enregistrament estigui sempre en un estat de funcionament òptim i per això és necessari d'una banda assegurar que tinguin un servei de manteniment adient i de l'altra garantir que els seus components estiguin actualitzats tant pel que fa a programari com a maquinari.

2 OBJECTE DEL PLEC

L'objecte d'aquest plec és la contractació del servei de manteniment dels sistemes d'enregistrament de veu i consolidació de gravacions del CAT112. S'inclouen en el servei les tasques administratives, organitzatives, d'operació i gestió necessàries per tenir els sistemes es funcionament òptim. La finalitat del servei és:

- Maximitzar la disponibilitat del sistema d'enregistrament i consolidació de gravacions, minimitzant el temps de resolució d'incidències i realitzar tasques preventives que minorin l'aparició d'aquestes.
- Tenir la màxima traçabilitat davant l'escalat d'incidències que permeti seguir la resolució de les mateixes i per tant poder gestionar més eficientment l'impacte en els processos del servei del CAT112.
- Disposar d'uns sistemes tecnològics amb un funcionament òptim tant pel que fa a la utilització de recursos, la usabilitat i la seguretat informàtica. Per això el servei de manteniment especialitzat haurà de proposar de manera proactiva els canvis en el funcionament i configuracions, les actualitzacions a aplicar i, en general totes aquelles



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

actuacions necessàries per tal d'optimitzar el funcionament del sistema.

3 DESCRIPCIÓ DEL SISTEMA D'ENREGISTRAMENT.

3.1 VISIÓ GENERAL

CAT112 disposa del sistema d'enregistrament AVAYA ACRA que és una solució integral per a l'anàlisi de les interaccions amb els clients, que permet enregistrar i explorar fàcilment les converses i obtenir la informació necessària de manera eficaç. Aquesta solució de gravació multicanal s'adapta a diversos tipus d'interacció, incloent-hi:

- Veu: gravació de converses telefòniques.
- Pantalles: enregistrament simultani de la pantalla de l'agent durant una trucada.

La solució d'enregistrament inclou els mòduls de Recording i Quality Management. La seva arquitectura permet la gravació independent en diversos centres del CAT112, amb redundància Actiu/Actiu (N+N). Els usuaris accedeixen a la plataforma a través d'un únic Application Server, independentment del seu centre i rol. La solució integra els canals de gravació de veu i pantalles, utilitzant tecnologies com SIPREC i DMCC per a la gravació de trucades, amb la integració de CTI per etiquetar les gravacions amb dades de negoci.

El sistema inclou encriptació de gravacions per garantir la seguretat i compleix amb les normatives de privacitat. La integració amb altres sistemes, com Seneca, es facilita mitjançant connectors. L'arquitectura contempla també un sistema de gestió de clau d'encriptació i un Central Archive per a l'archivament de gravacions.

La gravació SIPREC es realitza mitjançant SBC, i la gravació de trucades per extensions d'agent es fa per multiconferència sense necessitat de configuració de ports de xarxa.

La gravació per DMCC de les extensions es realitza per Multiple Registrations per permetre la redundància N+N.

3.2 INFRAESTRUCTURA.

El sistema disposa de dos entorns, un al centre 112 de Reus i un altre al centre 112 de Zona Franca, amb components essencials com els Recorders ACRA, Session Manager i System Manager. Aquesta arquitectura garanteix

una alta disponibilitat i redundància. Els sistemes en cada local contenen diversos components virtualitzats per gestionar les funcions de gravació, supervisió i gestió de dades.

3.3 INTEGRACIÓ AMB L'APLICACIÓ DE GESTIÓ D'EMERGÈNCIES DEL CAT112:

La visió global a nivell de negoci dins del CAT112, és aportada per l'aplicació informàtica de gestió d'emergències que disposa. A dia d'avui, aquesta aplicació és el despatx d'emergències SÈNECA.

Els gravadors s'integren amb Séneca mitjançant una API desenvolupada ad-hoc per AVAYA per tal que la plataforma SÈNECA es pugui integrar dins la plataforma les gravacions. Aquesta API aconsegueix amb tots els requeriments específics de la plataforma SÈNECA. Les principals funcionalitats de la API són:

- Tagueig dels enregistraments: Séneca crea i envia tags al sistema d'enregistrament que els associa a cada gravació.
- Reproducció i descàrrega de gravacions: L'API permet la cerca d'enregistraments i la reproducció amb funcionalitats com avanç, retrocés, pausa, etc. Dels enregistraments així com la descàrrega.

3.4 BOLCAT DE TRUCADES A CABINES DELL ECS

Els enregistraments de les trucades i les pantalles s'emmagatzemen en dues cabines DELL ECS. Les cabines Dell ECS ofereixen una solució d'emmagatzematge escalable i flexible amb la funcionalitat WORM (Write Once, Read Many), que assegura la immutabilitat de les dades un cop escrites. Aquesta garanteix el compliment de la normativa RGPD, ja que evita qualsevol modificació o esborrat accidental o malintencionat de la informació emmagatzemada. Així mateix la informació continguda en cadascuna de les cabines es replica a l'altra.

El sistema d'enregistrament AVAYA bolca automàticament i pràcticament en temps reals les trucades a les cabines ECS. La recuperació d'aquests enregistraments es fa així mateix a través del sistema AVAYA.

3.5 MÒDUL DE QUALITAT.

CAT112 disposa del mòdul de Quality Management (QM o mòdul de qualitat) d'Avaya ACRA per garantir la qualitat de les interaccions amb els usuaris. Aquesta solució permet la gravació i anàlisi de les comunicacions dels canals de veu i vídeo (pantalles) integrant dades de les trucades amb informació de negoci mitjançant la tecnologia CTI. El mòdul facilita la revisió i etiquetatge de



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

les gravacions, així com la generació d'informes per identificar àrees de millora i optimitzar la formació dels agents. Aquest sistema contribueix a mantenir els estàndards de qualitat del servei al CAT112.

4 ABAST

La contractació descrita en aquest plec inclou els serveis de gestió, operació, administració i manteniment del conjunt de la solució en els entorns de Producció i pre producció:

Manteniment de nivells 1 a 4 del Sistema d'enregistrament AVAYA ACRA:

- Sistema d'enregistrament i tota la seva infraestructura.
- API d'integració amb Séneca.
- Mòdul de Qualitat.
- Mecanisme de bolcat i recuperació d'enregistraments a cabines ECS.

Manteniment de nivells 1 i 2 de les cabines DELL ECS. El manteniment de nivell 3 de les cabines queda fora de l'abast d'aquest lot. Es contracta en el lot 3. Tot i que el nivell 3 de les cabines ECS no s'inclou en l'abast de la present licitació, el servei SI que inclou les gestions d'obertura i seguiment dels casos, i la coordinació de tasques amb aquest nivell 3

El plec inclou com a mínim dues actualitzacions majors del sistema d'enregistrament AVAYA de Zona Franca i Reus. Això és: subministrament de programari i llicències, desplegament de la solució, instal·lació, configuració i posada en servei, equipament auxiliar així com els serveis professionals necessaris per dur-la a terme. La solució proposada serà completa mantenint i/o ampliant funcionalitats i integracions actuals de les dues centraletes.

En les actualitzacions, s'inclou el desplegament de les noves versions sobre les màquines virtuals de la plataforma de virtualització del CAT112. No s'inclou en l'abast del servei ni el subministrament ni el manteniment de les màquines virtuals ni el seu programari base (sistema operatiu, antivirus, etc.) com tampoc el de la plataforma Hardware i entorn de virtualització.

L'any 2025 està previst que el servei d'atenció de les trucades que es presta des del centre actual de Zona Franca a l'Hospitalet de Llobregat es traslladi a



un nou edifici. El nou edifici es muntarà amb el sistema d'enregistrament. El desplegament dels nous sistemes de veu i trasllat de les ECS queden fora de l'abast d'aquesta contractació. Pel que fa al centre de la Zona Franca, el manteniment serà dels actuals sistemes, si a l'inici del servei no s'ha dut a terme encara el trasllat o dels futurs instal·lats a la nova si aquest ja s'ha efectuat. Durant un temps es preveu que els sistemes de veu del centre actual i el nou convisquin en funcionament. Tot i estar els 2 sistemes en funcionament únicament un d'ells estarà en producció.

5 DESCRIPCIÓ DE SERVEIS

El plec inclou el manteniment del sistema d'enregistrament i consolidació de gravacions descrit en l'abast i la prestació de serveis de gestió i administració de sistemes en general, per la resolució d'incidències o canvis i configuracions sota petició del CAT112 i dues actualitzacions de sistema.

5.1 ACTUALITZACIÓ DEL SISTEMA DE GRAVACIÓ

S'inclouen en el servei com a mínim dues actualitzacions a versions majors de fabricant complertes del sistema de gravació. Una primera que s'haurà de realitzar preferentment dins els primers dotze mesos de contracte i una segona que es farà preferentment l'últim any de vigència del contracte.

Els elements a actualitzar seran tots els que conformen la plataforma de gravació AVAYA en el moment de l'actualització incloent el mòdul de qualitat. Primer es durà a terme l'actualització de l'entorn de preproducció i posteriorment el de producció. En les actualitzacions:

- Tots els sistemes actualitzats hauran de mantenir i millorar si és possible les funcionalitats, serveis, etc. existents en el moment del canvi.
- Tots els sistemes actualitzats i noves instal·lacions hauran de mantenir o millorar si és possible els mecanismes i estratègies de contingència existents en el moment del canvi (sistemes redundats, configuració actiu – actiu, etc.).
- Cadascuna de les dues actualitzacions / instal·lacions inclouran el muntatge, instal·lació, configuració i desplegament del sistema sobre les màquines virtuals.
- Les actualitzacions seran complertes en el sentit que inclouran tot allò que sigui necessari per dur-les a terme: serveis professionals, programari, llicències, material auxiliar, etc.

- En les actualitzacions s'haurà de mantenir la integració i compatibilitat amb les aplicacions informàtiques i altres sistemes del CAT112 integrats amb el sistema de veu:
 - Aplicació de despatx d'emergències del CAT112 (Sèneca) integrat amb la centraleta mitjançant el CTI Genesys.
 - Sistemes de telefonia AVAYA.
 - Bolcat de dades a cabines ECS.
 - etc.
- En totes les actuacions s'haurà de minimitzar l'impacte en el servei 112, planificant i avaluant els riscos de cadascuna de les actuacions, realitzant el treball de la manera més fiable possible, garantint la marxa enrere en cas de fallada i executant les tasques crítiques o amb risc elevat en hores on l'activitat de les sales sigui mínima.
- En tots els casos s'acordarà amb el CAT112 l'horari i la metodologia d'execució de les actuacions. Per això l'empresa licitadora presentarà una planificació amb proposta d'actuacions, aturades, impacte, etc. que el CAT112 haurà de validar.
- La plataforma actualitzada tindrà la capacitat d'incorporar noves funcionalitats de manera que els serveis desenvolupats en el centre es puguin beneficiar de les noves prestacions que ofereixi el fabricant a mesura que les necessitats del servei ho requereixin.

5.2 MANTENIMENT

L'adjudicatari proveirà els serveis de manteniment dels sistemes detallats en l'apartat 5.2.2 d'aquest document abans i després de les actualitzacions. Així mateix, s'inclouen els serveis de gestió, administració i configuració dels sistemes mantinguts. Per poder prestar el servei d'actualització i manteniment, l'adjudicatari haurà de disposar de l'acreditació corresponent com a partner D'AVAYA.

El manteniment ha de garantir:

- Que la disponibilitat del sistema d'enregistrament i consolidació de gravacions del CAT 112 sigui màxima, minimitzant la possibilitat d'aparició d'incidències realitzant un bon manteniment preventiu, minimitzant també el temps de resolució de incidències amb el manteniment correctiu i facilitant la operació diària dels sistemes de veu (operatiu).

- La màxima traçabilitat pel que fa a la gestió de la incidència per poder gestionar més eficientment l'impacte en els processos de servei del CAT112.
- Poder realitzar les configuracions, canvis i evolutius de manera ràpida i àgil i coordinadament amb altres equips mantenidors i l'àrea operativa.
- Disposar d'informació de l'estat present i futur del suport per part de fabricant dels equips per poder planificar la renovació i/o canvi d'aquests.
- Que la plataforma sigui segura des del punt de vista de ciberseguretat.

5.2.1 TIPOLOGIA DEL SERVEI DE MANTENIMENT

El servei de manteniment serà generalment de tipus no presencial; tot i això, quan la resolució d'una incidència o les necessitats del servei ho requereixin, el servei serà a més presencial. La manera de contactar amb el servei serà mitjançant telèfon i/o correu electrònic. L'oferta inclourà una descripció clara dels canals de comunicació, horaris d'atenció per canal i nivells i mètodes d'escalat d'incidències que s'implantaran en el servei. S'inclouen en el plec els desplaçaments i les dietes del personal i en general qualsevol despesa necessària per dur a terme el servei. El manteniment serà de tipus:

Operatiu: Configuració, operació i administració dels sistemes inclosos en el plec, bé com a tasques habituals o sota demanda del CAT112. Inclou, entre d'altres:

- La configuració SNMP dels equips per a les eines de monitorització.
- Les actuacions necessàries de configuració dels sistemes d'enregistrament i consolidació de gravacions d'acord amb els requeriments del CAT112.
- La renovació de certificats.
- Revisions com a mínim setmanals de tots els sistemes.
- La creació i gestió d'usuaris i d'altres configuracions.
- L'aplicació de pegats de seguretat i d'altres tipus de pegats que siguin necessaris per solucionar possibles problemes o vulnerabilitats en el sistema.
- La identificació i eliminació sistemàtica dels usuaris genèrics o que no es facin servir

Preventiu: Totes aquelles activitats a realitzar de forma programada, com a mesures de prevenció per evitar l'aparició d'incidències. Inclou, entre d'altres:

- Auditories i revisions periòdiques.
- Elaboració d'informes.
- Aplicació de pegats de seguretat de forma proactiva.
- Proves i monitorització contínua del sistema.
- Renovació i verificació periòdica de certificats.
- Planificació i aplicació de pegats per prevenir vulnerabilitats o problemes potencials.

L'adjudicatari presentarà, com a molt tard el primer mes de cada any, un pla de manteniment preventiu amb el detall de les actuacions que durà a terme durant el període de vigència del contracte.

Així mateix, durant el primer mes de cada any, l'adjudicatari haurà de presentar el calendari anual de suport del fabricant de tots els elements mantinguts, incloent-hi els períodes d'**End of Service, End of Maintenance i End of Support**.

Correctiu: activitats dutes a terme per solucionar errors lògics o físics en algun dels subsistemes objecte del contracte. Inclou la reparació o canvi d'equipament, la mà d'obra requerida i les actuacions necessàries per dur-ho a terme amb garanties.

Correctiu de Software: aplicació de pegats i actualitzacions sobre els sistemes que ho requereixin per resoldre incidències.

Per les actuacions preventives, evolutives i les correctives no crítiques, CAT112 i l'adjudicatari acordaran un horari (tant en horari laboral o especial) per minimitzar l'impacte de l'actuació en el servei d'emergències.

5.2.2 SISTEMES MANTENIR

Els serveis de manteniment i suport es desenvoluparan sobre tots els elements que componen els sistemes de gravació AVAYA (incloent mòdul de qualitat i integracions) i el de consolidació DELL ECS del CAT112 dels entorns de PRO i PRE dels centres de Zona Franca i Reus.

El manteniment NO inclou les màquines virtuals i el seu programari base (sistemes operatius, antivirals, etc.), gestió i administració dels propis sistemes, seguretat i antivirus, actualitzacions de sistema, vulnerabilitats, còpies de seguretat, etc. Si que inclou les bases de dades.

El manteniment es realitzarà en els sistemes de veu existents abans i després de les actualitzacions. Els sistemes actuals es detallen en Annex 1 a aquest plec de prescripcions tècniques.

Detall del maquinari dels sistemes inclosos en el plec.

Les empreses licitadores interessades a rebre el detall i característiques del maquinari i programari a mantenir, ho hauran de sol·licitar enviant l'Annex Document de confidencialitat del PCAP mitjançant una notificació electrònica a través de la Plataforma de serveis de contractació pública (PSCP).

Els elements que es detallen 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.

5.2.3 NIVELLS.

L'oferta inclourà els següents nivell de manteniment:

Nivells 1 i 2 (per a tot el sistema d'enregistrament i consolidació):

Correspon a la detecció, registre (finestra única d'entrada d'incidències i sol·licituds), 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. Nivell 1 correspon a primera assistència i nivell 2 correspon a atenció especialitzada. *Aquest servei el realitzarà l'adjudicatari amb mitjans propis: equipament adequat i tècnics amb la formació i experiència adient.*

Nivells 3 i 4 (únicament sistema d'enregistrament, no ECS): Manteniment de maquinari (màquines virtuals) i programari del fabricant. *L'adjudicatari contractarà aquest servei al fabricant.*

CAT112 disposa d'un servei de manteniment informàtic in situ que realitzarà la primera atenció a les incidències i en farà el traspàs si és necessari al servei de manteniment objecte d'aquest plec. L'empresa adjudicatària podrà fer ús del servei de manteniment informàtic in situ del CAT112 per a utilitzar com a "mans remotes", ajuts puntuals i consultes.

Aquest servei el realitzarà l'adjudicatari amb mitjans propis: equipament adequat(ordinadors, telèfons, eines de diagnosi i resolució i, en general, tot el que requereixi la seva feina) i tècnics amb la formació i experiència adient d'acord amb el punt 3 de la memòria justificativa.

5.2.4 MANTENIMENT CORRECTIU

En aquest capítol es defineixen els aspectes clau del manteniment correctiu, centrant-se en la classificació de les incidències segons la seva tipologia i impacte. A més, s'estableixen els paràmetres fonamentals per a la seva gestió, com els temps de resposta, atenció i resolució, que permeten determinar l'eficiència del servei. Aquests elements són essencials per a la definició dels Acords de Nivell de Servei (ANS), assegurant que les expectatives i compromisos entre les parts siguin clars i mesurables.

5.2.4.1 CLASSIFICACIÓ D'INCIDÈNCIES

Per establir els Acords de nivell s'estableixen diferents tipologies d'avaries:

Episodi crític.

Si la incidència és conseqüència d'un conjunt d'averies prèvies relacionades entre si, s'està davant d'un episodi i cal considerar el temps de el inici de la primera averia, 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.

Avaries:

Les avaries o incidències es classifiquen en **crítiques, greus o lleus**, segons el seu impacte en l'operativa del servei d'atenció de trucades d'emergència.

- **Crítica:** Es considerarà com a avaria crítica aquella en la que el sistema no funcioni total o parcialment provocant una degradació del servei superior al 40%. Implica una aturada i/o degradació en el funcionament normal de la operativa. Es considerarà també avaria Crítica la repetició de la mateixa avaria greu si afecta a la operativa. . S'hi inclouen també les avaries que obliguin a activar protocols de contingència, la repetició d'una mateixa avaria greu, la pèrdua d'enregistraments o dades no recuperables, així com altres incidències de naturalesa similar.

- **Greu:** Es considerarà com a avaria crítica aquella en la que el sistema no funcioni total o parcialment provocant una degradació del servei entre el 20 i el 40%, sempre i quan però no impedeix l'operativa normal del servei. Es considerarà també avaria Greu la repetició de la mateixa avaria Lleu. També es classifica com a greu la no accessibilitat als enregistraments, la repetició d'una mateixa avaria lleu o qualsevol incidència que afecti l'operativa del servei sense impactar directament en els nivells de servei ni en el temps mitjà d'operació (en cas contrari, es considerarà crítica).
- **Lleu:** Es considerarà com avaria lleu d'un sistema aquella que provoqui una degradació del servei entre el 1% i el 20%. Es considerarà avaria greu la no disponibilitat del mòdul de qualitat.

El percentatges d'afectació es calcularan per centre.

Nota: les actuacions realitzades sense previ avís al CAT112 que tinguin afectació en el servei, seran considerades com a incidència a tots els efectes d'acord amb les afectacions que causin.

5.2.4.2 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

Es defineixen uns temps màxims d'actuacions que s'hauran de complir en tots els casos. Es tindran en compte les definicions següents:

6Cobertura 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.

7Temps 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.

8Temps 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.

D'acord amb aquests temps, es presenta en la següent taula els màxim establerts per al servei d'acord amb la tipologia d'incidència:

Tipus incidència	Cobertura horària	Temps de resposta	Temps de resolució
Crítica	24 x 7	½ h	2h
Greu	24 x 7	½ h	4h
Lleu	24 x 7	4h	24h

5.2.4.3 PROTOCOLS D'ACTUACIÓ

Manteniment operatiu: Protocol d'actuació per a la gestió de sol·licituds de canvi de funcionalitat o configuració

5. Recepció de la sol·licitud: Un cop el CAT112 realitzi una sol·licitud relacionada amb un canvi de funcionalitat, configuració o qualsevol altra actuació requerida en els sistemes inclosos en el plec, l'adjudicatari haurà de confirmar-ne la recepció en un termini màxim **d'un dia laboral**.

6. Resolució de la sol·licitud

- L'adjudicatari disposarà d'un termini màxim **de dos dies laborals** per resoldre la sol·licitud i implementar els canvis requerits. Aquest període començarà a comptar des de la confirmació de recepció de la sol·licitud.
- Durant aquest termini, es durà a terme la configuració, la modificació o qualsevol altra actuació necessària per donar resposta completa a la sol·licitud del CAT112.

7. Casos excepcionals

- Si per motius tècnics o operatius no fos possible resoldre la sol·licitud dins del termini establert, l'adjudicatari haurà de:
 - **Justificar degudament** la impossibilitat de complir amb el termini, detallant les raons tècniques o logístiques que ho impedeixen.
 - **Presentar una planificació detallada** per a la implantació de la resolució, especificant:
 - Les accions concretes que es duran a terme.
 - Els recursos implicats.
 - El cronograma previst, amb terminis concrets per a cada etapa.

8. Comunicació i seguiment

- L'adjudicatari haurà de mantenir una comunicació fluïda i constant amb els responsables designats pel CAT112, informant-los del progrés en la resolució de la sol·licitud.
- Si es detecten possibles afectacions al servei durant la implementació dels canvis, l'adjudicatari haurà de coordinar amb el CAT112 les estratègies de mitigació necessàries per garantir la continuïtat i qualitat del servei.

Manteniment Correctiu.

Un cop detectada la incidència (via monitorització del propi servei o notificació per part del CAT112), l'adjudicatari procedirà a resoldre-la dins del temps de resolució estipulat en l'acord de nivell de servei. L'adjudicatari mantindrà informat en tot moment als responsables del CAT112 de l'evolució de les actuacions.

En cas que la incidència no es pugui resoldre des del nivell 1, es procedirà a l'escatament a nivells superiors, i es realitzarà el seguiment i la coordinació necessària d'actuacions entre els diferents nivells. La incidència no estarà tancada fins que el CAT112 i l'adjudicatari així ho acordin.

Per incidències crítiques o greus es presentarà un informe d'incidència amb l'origen i causes, les actuacions dutes a terme per solucionar-la i un pla de millores per evitar la repetició de la incidència o mitigar-ne els seus efectes si torna a succeir.

Manteniment preventiu i evolutiu.

Es seguiran les pautes definides i planificades en el "Pla de manteniment preventiu". Les actuacions de manteniment evolutiu que tinguin o puguin tenir afectació en el servei es duran a terme en hores de baixa activitat previ acord amb els responsables del CAT112.

Es realitzaran verificacions setmanals de l'estat del sistema de gravació i consolidació i s'enviarà l'informe de la verificació corresponent al CAT112. En la proposta s'ha d'incloure un exemple dels ítems a revisar en la revisió setmanal.

TRACTAMENT D'INCIDÈNCIES I SOL·LICITUDS JA EXISTENTS



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

Per a les sol·licituds i incidències existents en el moment d'inici del servei, s'estableix un període màxim de 10 dies des de la data en que el CAT112 en faci el traspàs de la relació d'incidències i sol·licituds pendents a l'empresa adjudicatària per a que aquesta doni solució o presenti una planificació per a donar solució.

5.3 FINESTRA ÚNICA PER NOTIFICACIONS

Es disposarà d'una finestra única per a la gestió centralitzada de totes les incidències i peticions relacionades amb els serveis de les centraletes de telefonia. Aquesta finestra única funcionarà com a punt de contacte únic per als usuaris, on es podran registrar i gestionar de manera eficient totes les sol·licituds. El sistema haurà d'oferir diferents canals d'accés, com ara una plataforma web, correu electrònic i, obligatòriament una línia telefònica directa.

El prestador del servei haurà de garantir que la finestra única estigui operativa les 24 hores del dia, els 7 dies de la setmana, assegurant així una atenció continuada. Així mateix, s'haurà d'integrar un sistema de ticketing que permeti:

- El registre i la traçabilitat de cada incidència o petició.
- La classificació automàtica segons la seva prioritat i tipologia.
- L'assignació a l'equip corresponent per a la seva resolució.
- La notificació a l'usuari sobre l'estat i la resolució de la seva sol·licitud.

El sistema haurà de generar estadístiques i informes periòdics que permetin a l'administració supervisar els temps de resposta i els nivells de servei, facilitant així l'avaluació i millora contínua del servei prestat.

5.4 MESURES DE CIBERSEGURETAT I PROTECCIÓ DELS SISTEMES DE GRABACIÓ I CONSOLIDACIÓ

L'adjudicatari haurà d'implementar les mesures de ciberseguretat necessàries per garantir la protecció dels sistemes davant possibles amenaces o vulnerabilitats. Aquestes mesures hauran d'incloure protocols específics que assegurin la integritat, confidencialitat i disponibilitat de les dades gestionades pel sistema, amb especial atenció a la protecció de les dades i credencials del CAT112.

De manera específica, l'adjudicatari haurà de garantir la capacitat de bloquejar de manera remota qualsevol equip extraviat o compromès que estigui vinculat al sistema. Aquesta funcionalitat o una solució equivalent haurà de prevenir de forma efectiva l'accés no autoritzat als sistemes, evitant així la filtració de dades o credencials sensibles.

A més, s'exigirà que l'adjudicatari mantingui actualitzades totes les mesures de seguretat i realitzi revisions periòdiques per identificar i corregir possibles vulnerabilitats. El compliment de les mesures haurà d'estar alineat amb els estàndards i normatives vigents en matèria de ciberseguretat, garantint la protecció òptima dels sistemes i les dades gestionades.

5.5 MONITORITZACIÓ

L'Adjudicatari haurà de monitoritzar els sistemes inclosos en l'abast del plec de manera continuada (24 x 7). Per a fer-ho, podrà fer ús de l'eina de monitorització pròpia del CAT112 (en aquest cas detallarà els elements i paràmetres a monitoritzar i s'inclouran en la oferta les tasques necessàries per la configuració) o qualsevol altra amb capacitat de monitoritzar els sistemes TIC mantinguts. En aquest últim supòsit, la proposta incorporarà les llicències, maquinari i configuracions necessàries per la posada en marxa de la plataforma de monitorització.

5.6 BOSSA D'HORES

S'inclou en aquest plec una bossa de 800 hores de tècnic especialista en els sistemes inclosos en el plec. Aquesta bossa podrà correspondre a un o diversos tècnics que podran realitzar les seves tasques de manera seqüencial o simultània per dur a terme actuacions sobre els sistemes a mantenir no incloses inicialment en l'abast del servei. Això és: desenvolupament de noves funcionalitats o integracions no incloses en el sistema actual, re disseny / reimplementació de funcionalitats actuals, etc.

5.7 AUDITORIA DE LLICENCIAMENT I RECURSOS.

Durant els tres primers mesos de servei, l'empresa adjudicatària realitzarà una auditoria general del sistema amb l'objectiu d'optimitzar-ne els recursos i identificar la totalitat de llicències, accessos d'usuaris.

- Les llicències disponibles, el seu ús i dates de EoS, EoM.
- Funcionalitats disponibles i el seu ús.
- Utilització de recursos de la plataforma



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

- Accessos a la plataforma: webs, portals, programari específic i usuaris donats d'alta.
- Certificats de seguretat de la plataforma i data de caducitat.
- Màquines virtuals i IPs assignades.

Amb aquesta informació s'haurà de proposar un pla de millora per aprofitar al màxim els recursos i les llicències i executar-ne els canvis validats pel CAT112.

5.8 FORMACIÓ.

L'oferta ha d'incloure com a mínim vuit jornades de formació al personal propi del CAT112 o al que aquest designi. La temàtica de la formació serà definida pel 112 conjuntament amb l'adjudicatari i tractarà sobre la gestió, operació, administració, manteniment, configuració etc. dels sistemes objecte del plec. La formació podrà ser presencial o online d'acord amb les indicacions del CAT112.

6 PENALITZACIONS

CAT112 podrà aplicar penalitzacions econòmiques a l'empresa licitadora si per deficiències en l'execució del servei contractat es produeixen afectacions en servei d'atenció a les emergències.

6.1 PENALITZACIONS APLICABLES PER INCIDENTS EN ACTUALITZACIÓ DE SISTEMES.

CAT 112 tindrà dret a aplicar les següents penalitzacions econòmiques quan les actuacions de l'adjudicatari provoquin:

- Talls o degradació de servei no planificats d'una durada superior a 15 minuts.
- Fallada de les integracions actualment existents no planificada amb una durada superior a 15 minuts.
- Demora de més de 15 dies laborables de les tasques acordades en el calendari global del projecte, i que siguin atribuïbles únicament a l'adjudicatari.

S'executarà una penalització del 20% del import de facturació ordinari mensual per a cada incidència d'aquestes característiques. El límit màxim del total de penalitzacions a aplicar es fixa en un 10% del preu del contracte.





Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

6.2 PENALITZACIONS APLICABLES PER INCIDENTS EN MANTENIMENTS

MANTENIMENT OPERATIU:

CAT112 podrà aplicar una penalització de l'1% de l'import mensual ordinari del servei per a cada dia en el retard en la implementació de la solució a sol·licituds.

MANTENIMENT CORRECTIU:

CAT112 podrà aplicar les següents penalitzacions econòmiques en cas d'incompliment dels nivells de servei segons l'incompliment dels ANS per a cada tipologia:

Incidència Crítica: S'executarà una penalització del 15 % del import ordinari mensual del servei per a cada incompliment.

Incidència Greu: Comportarà una penalització del 10 % del import ordinari mensual del servei per a cada incompliment.

Incidència Lleu: En cas d'incompliment de l'ANS, es podrà executar una penalització del 2 % del import mensual ordinari del servei per a cada incompliment.

6.3 PENALITZACIONS PER MALA EXECUCIÓ O PLANIFICACIÓ DE TASQUES

Amb l'objectiu de garantir un nivell de qualitat òptim en la prestació del servei i assegurar el correcte funcionament dels sistemes d'enregistrament i consolidació de gravacions, es defineixen les penalitzacions aplicables en cas que el prestatari del servei cometi errors atribuïbles únicament a la seva responsabilitat, ja sigui per una mala execució, una mala planificació, un pas a producció fallit o qualsevol altra negligència que pugui ocasionar:

- Una caiguda total o parcial del servei.
- Mal funcionament de les centraletes de telefonia.
- Qualsevol afectació en la qualitat o disponibilitat del servei.
- Funcionament no desitjat dels canvis passats a producció.

Les penalitzacions s'aplicaran en funció de la gravetat de la incidència causada segons sigui crítica, greu o lleu.





Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

7 GESTIÓ DEL SERVEI

7.1 RESPONSABLES

L'adjudicatari designarà un únic Responsable del Servei que actuarà com a 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.

7.2 EQUIP DE TREBALL

El personal que l'adjudicatari assigni per aquest projecte haurà d'estar capacitat suficientment per al manteniment de cadascun dels sistemes. Els tècnics que donaran el servei hauran de tenir un perfil amb amplis coneixements i experiència mínima de 2 anys sistemes similars als mantinguts per tal de garantir la qualitat en el servei.

L'adjudicatari haurà d'acreditar la presència de recursos tècnics als Centres del CAT112, en un temps inferior a dues hores per la prestació del servei, quan es requereixi.

En casos puntuals l'adjudicatari podrà sol·licitar el suport del nivell 1 de manteniment genèric del CAT112 prèvia sol·licitud al responsable. Les tasques en les que CAT112 podrà donar suport seran les de suport local (Mans remotes)

En el cas que la resolució d'una incidència impliqui a més d'un proveïdor, el responsable del manteniment del Cat112 obrirà el cas als altres agents però no farà d'intermediari entre aquests, que coordinaran entre ells la resolució de l'incident i informaran al CAT112 dels avenços.

7.3 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 informará al CAT112 dels avenços que es produeixin en el transcurs d'una incidència.

7.4 SEGUIMENT DEL SERVEI

A banda dels contactes propis per les necessitats del servei, es realitzaran reunions periòdiques (mensuals o quinzenals) de seguiment del servei, en les que es tractarà l'estat del sistema, incidències detectades, propostes de millora, evolutius. Així mateix es realitzarà una reunió mensual per avaluar el servei prestat en el període, revisar les actuacions dutes a terme i planificar les actuacions pendents. Extraordinàriament es podran realitzar reunions per tractar temes puntuals que afectin el funcionament dels sistemes o del servei.

7.4.1 INFORMES

- **INFORME MENSUAL:**

L'adjudicatari presentarà un informe de seguiment **mensual** de caràcter ordinari que inclourà com a mínim:

- 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.
- Consum de la bossa d'hores.
- Qualsevol altre tema que sigui d'interès per al servei.

- **Checklist:** Es presentarà un informe setmanal de l'estat dels sistemes amb els paràmetres bàsics dels sistemes mantinguts:

- Estat general de la plataforma
- Events de sistema.
- Processos crítics en servei
- Ocupació de memòria, cpu, espai en disc, ocupació de memòria i demés paràmetres dels sistemes
- Estat de connectivitat
- Qualsevol altre paràmetre o indicador que pugui ser d'interès per al servei.

** El checklist no serà necessari quan la plataforma de monitorització estigui totalment operativa i garanteixi que qualsevol incidència en els sistemes és notificada de manera immediata.

- **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.

7.5 SERVEI PROACTIU

L'empresa adjudicatària haurà de prestar el servei de manera proactiva havent de de proposar millores en el funcionament establert per:

- Garantir el funcionament i la continuïtat dels sistemes de gravació.
- Optimitzar els recursos del sistema facilitar la informació d'ús i ocupació dels sistemes.
- Disposar d'un sistema segur tant pel que fa a possibles vulnerabilitats dels propis equips com a protecció de dades, d'acord amb les directrius de CESICAT.
- Establir estratègies i polítiques de còpies de seguretat per donar compliment a l'estàndard de continuïtat del CAT112 optimitzant les finestres de còpia.
- Assessorar al CAT112 en l'ús de les TIC pròpies i noves informar de tecnologies que puguin millorar les existents.

8 CONDICIONS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

8.1 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 (c. Pablo Iglesias, 101-115, 08908 L'Hospitalet de Llobregat). Aquest és el centre actual. Després del trasllat el servei de manteniment es realitzarà sobre l'equipament del nou centre.
- CAT112 Reus (C. dels Pagesos, 2, 43204 Reus).

8.2 DURADA DE L'EXPLOTACIÓ DEL SERVEI

La prestació dels serveis previstos en aquest plec seran des de l'1 de juliol de 2025, o des de la data de signatura del contracte si aquesta és posterior, fins a 30 de juny de 2029 o posterior en funció de la durada total d'execució de 48 mesos.

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 DEVOLUCIÓ DEL SERVEI

S'estableix un període de transició d'un mes a la finalització del contracte per minimitzar l'impacte de la possible transició a un nou adjudicatari. Es realitzarà un pla de devolució del servei que inclourà en qualsevol cas: traspàs de coneixement, traspàs de documentació, traspàs del servei.

Traspàs del Coneixement

Es realitzaran sessions de traspàs de coneixement amb el nou adjudicatari amb l'objectiu d'explicar el funcionament actual i exposar tot el coneixement necessari per dur a terme el manteniment de les centraletes. Aquestes sessions poden ser del tipus que es decideixi com el més adequat en cada moment i en funció de l'evolució del mateix traspàs (conferències, workshops, treball en paral·lel, formació d'equips mixtes,...).

Traspàs de Documentació

A l'inici de la fase de traspàs del coneixement, l'adjudicatari lliurarà al nou adjudicatari tota la documentació disponible pel que fa als sistemes de telefonia dels que passi a responsabilitzar-se. En cas que sigui necessari, es podran realitzar les sessions oportunes per explicar el contingut de la documentació.

Traspàs de Servei

S'estableix una setmana per a la fase d'execució de la transició. Durant aquest període, es coordinaran les actuacions per a que el nou adjudicatari estigui en condicions d'emprendre el servei amb garanties suficients.

13 ESTRUCTURA I CONTINGUT DE LES PROPOSTES

- Descripció detallada del servei ofert.
- Proposta per a les actualitzacions del sistema d'enregistrament.
- Proposta per a cadascun dels serveis descrits en el punt 5. De manera específica per al servei de manteniment: organització, estructura,
- Compliment mínims dels temps establerts en els ANS.
 - Descripció i jornades mínimes de formació, descripció de serveis i hores mínimes de la bossa d'hores.
 - Proposta d'auditoria
 - Proposta monitorització
- Processos i metodologia del servei.
- Certificació partner AVAYA
- Perfil tècnic dels professionals assignats al servei amb experiència mínima de 2 anys en manteniment de sistemes d'enregistrament AVAYA.
- Model organitzatiu i gestió del servei.

14 FACTURACIÓ.

La facturació del servei es realitzarà de forma mensual a mes vençut. L'import de la factura corresponent al servei de manteniment es calcularà com la part proporcional del cost total del servei ordinari entre els **48 mesos** de la durada del contracte, és a dir, dividint l'import total del servei ordinari (sense incloure la bossa d'hores) entre 48.

A la factura mensual s'inclourà, com a concepte diferenciat de l'import ordinari, la imputació de les hores de la bossa d'hores que hagin estat executades durant el mes.

Les hores no executades de la bossa durant la vigència del contracte no es podran facturar i, per tant, no generaran cap cost addicional.



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

**LOT 3: SERVEI DE MANTENIMENT DELS NIVELL 3 DE LES
CABINES D'EMMAGATZEMATGE DELS ENREGISTRAMENTS DE
VEU**





Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

1. INTRODUCCIÓ.

Per poder donar el servei d'atenció a les emergències de Catalunya, CAT112 disposa de dos centres equipats amb els sistemes tecnològics que permeten als operadors atendre les trucades i gestionar els serveis de la manera adequada. L'element TIC essencial per atendre les trucades és el sistema de veu que està format per dues centraletes de telefonia (una per centre) que permeten no solament rebre l'alerta del trucant si no coordinar les actuacions amb la resta d'agències d'emergència, garantint així una gestió adient de les emergències.

Els sistemes de veu estan formats per centraletes de telefonia, sistemes d'enregistrament i cabines d'emmagatzematge de gravacions. Les cabines garanteixen la disponibilitat i la immutabilitat dels enregistraments durant el temps màxim de retenció assegurant el compliment de la normativa de protecció de dades. És doncs, imprescindible que estiguin en un estat de funcionament òptim.

2. OBJECTE DEL PLEC

L'objecte del contracte és la prestació del servei de manteniment de Nivell 3 (en endavant N3) per als sistemes Dell Elastic Cloud Storage (ECS) del CAT112. El servei té com a objectiu garantir la **disponibilitat, seguretat i rendiment òptim** de les cabines d'emmagatzematge **Dell Elastic Cloud Storage (ECS)** ubicades en dos CPDs diferents. El servei inclou suport tècnic avançat, resolució d'incidències crítiques en un termini màxim de 4 hores, així com l'aplicació de **pegats de seguretat i actualitzacions** necessàries per al correcte funcionament del sistema.

3. ABAST DEL PROJECTE

Manteniment de N3 de les 2 cabines del ECS del CAT112 ubicades una al CPD del centre de Reus i l'altra al CPD del centre de la Zona Franca de l'Hospitalet de Llobregat.

L'any 2025 està previst que el servei d'atenció de les trucades que es presta des del centre actual de Zona Franca a l'Hospitalet de Llobregat es traslladi a un nou edifici. El trasllat de les cabines ECS queda fora de l'abast d'aquesta contractació. Pel que fa a manteniment de les cabines es prestarà tant si aquestes estan en l'edifici actual com en el nou.



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

4. ESTAT ACTUAL DE LA PLATAFORMA DE VEU

CAT112 disposa de dues cabines d'emmagatzematge Dell Elastic Cloud Storage ubicades en dos Centres de Processament de Dades diferenciats. Aquestes cabines estan configurades per operar en un esquema de **replicació bidireccional**, garantint la redundància i la seguretat de la informació emmagatzemada.

Funcionalitat i ús principal

Les cabines tenen la funció principal d'emmagatzemar els enregistraments de les trucades de veu i del vídeo dels monitors dels gestors del CAT112 que es bolquen des del sistema de gravació corporatiu. Aquest sistema genera grans volums de dades d'àudio i vídeo, els quals són transferits de manera automatitzada a les cabines per a la seva custòdia, consulta i gestió posterior.

Arquitectura i sincronització

- **Ubicació geogràfica distribuïda:** Les dues cabines es troben en CPDs físicament separats per garantir la **continuïtat del servei i la resiliència davant incidències** en un dels centres.
- **Replicació en temps real:** La informació s'emmagatzema simultàniament a les dues cabines mitjançant un mecanisme de **sincronització automàtica**, assegurant que cada trucada enregistrada estigui disponible en ambdues ubicacions sense pèrdua de dades.
- **Alta disponibilitat:** En cas de fallada d'una de les cabines o d'un dels CPDs, l'accés a la informació es manté disponible a través de l'altra unitat, minimitzant l'impacte en les operacions.

Gestió i seguretat de la informació

- **Protecció de dades:** Els enregistraments són gestionats sota estrictes protocols de seguretat, incloent mecanismes d'encriptació i control d'accés per garantir la **confidencialitat i la integritat** de la informació.
- **Escalabilitat:** Les cabines disposen de capacitat d'expansió per adaptar-se al creixement del volum de dades generades pel sistema de gravació.
- **Monitoratge i suport 24x7:** La infraestructura està supervisada de manera contínua per detectar i corregir possibles incidències de rendiment, disponibilitat o seguretat.



** *Les empreses licitadores interessades podran sol·licitar l'Annex 1- Document de confidencialitat, mitjançant una notificació electrònica a través de la Plataforma de serveis de contractació pública (PSCP).*

5. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El manteniment de N3 ha d'oferir:

- Suport tècnic 24x7: Assistència especialitzada disponible les 24 hores del dia, 7 dies a la setmana.
- Intervenció en 4 hores: Temps màxim de resposta per a incidències crítiques amb desplaçament in situ si cal.
- Monitoratge i detecció proactiva: Supervisió contínua per prevenir errors i possibles fallades.
 - Gestor tècnic dedicat: Responsable de la coordinació del servei i optimització del rendiment de les cabines.
 - Pegats de seguretat i actualitzacions:
 - Aplicació de pegats de seguretat per corregir vulnerabilitats.
 - Actualitzacions de firmware i programari per mantenir la compatibilitat i estabilitat del sistema.
- Conservació de discos durs defectuosos: Per garantir la protecció de la informació en cas de substitució d'un disc.

Requeriments tècnics

El proveïdor haurà de complir amb els següents requisits:

- Certificacions: Disposar de les certificacions oficials de Dell per a la prestació del servei ProSupport Plus.
- Experiència: Demostrar experiència prèvia en el manteniment de sistemes Dell ECS en entorns similars per un període superior a 2 anys.
- Recursos tècnics: Disposar dels recursos humans i materials necessaris per garantir el temps de resposta de 4 hores.

Nivells de servei (SLA)



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

Es defineixen els següents nivells de servei:

- **Disponibilitat:** El servei ha d'estar disponible les 24 hores del dia, els 7 dies de la setmana.
- **Temps de resposta:** Intervenció en un màxim de 4 hores per a incidències classificades com a crítiques.
- **Resolució d'incidències:** les d'incidències crítiques hauran de ser resoltes en un termini màxim de 8 hores.

6. TIPOLOGIA DEL SERVEI

El servei de manteniment serà generalment de tipus no presencial; tot i això, quan la resolució d'una incidència o les necessitats del servei ho requereixin, el servei serà a més presencial. La manera de contactar amb el servei serà mitjançant telèfon i/o correu electrònic. L'oferta inclourà els canals de comunicació, horaris d'atenció per canal i nivells i mètodes d'escalat d'incidències.

7. FINESTRA ÚNICA PER NOTIFICACIONS

Es disposarà d'una finestra única per a la gestió centralitzada de totes les incidències i peticions relacionades amb el manteniment de N3 de les cabines. Aquesta finestra única funcionarà com a punt de contacte únic per als usuaris (Nivell 2), on es podran registrar i gestionar de manera eficient totes les sol·licituds. El sistema haurà d'oferir canals d'accés directe com per exemple una plataforma web, correu electrònic i, obligatòriament una línia telefònica directa.

El prestador del servei haurà de garantir que la finestra única estigui operativa les 24 hores del dia, els 7 dies de la setmana, assegurant així una atenció continuada. Així mateix, s'haurà d'integrar un sistema de ticketing que permeti:

- El registre i la traçabilitat de cada incidència o petició.
- La classificació automàtica segons la seva prioritat i tipologia.
- L'assignació a l'equip corresponent per a la seva resolució.
- La notificació a l'usuari sobre l'estat i la resolució de la seva sol·licitud.



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

8. OBLIGACIONS DEL PROVEÏDOR

El proveïdor haurà de:

- **Garantir la prestació del servei segons els SLA definits.**
- **Disposar de personal certificat per Dell** en solucions ECS.
- **Coordinar-se amb el personal tècnic de l'organització** per a l'aplicació de pegats de seguretat i actualitzacions crítiques.

9. PENALITZACIONS

En cas d'incompliment dels SLA, s'executarà una penalització del 1% del import ordinari del servei per a cada incompliment.

10. 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 (c. Pablo Iglesias, 101-115, 08908 L'Hospitalet de Llobregat).
- CAT112 Reus (C. dels Pagesos, 2, 43204 Reus).

11. DURADA DE L'EXPLOTACIÓ DEL SERVEI

La prestació dels serveis previstos en aquest plec seran des de l'1 de juliol de 2025, o des de la data de signatura del contracte si aquesta és posterior, fins a 30 de juny de 2029 o posterior en funció de la durada total d'execució de 48 mesos.

12. 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.



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

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

13. 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.

14. 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.

15. ESTRUCTURA I CONTINGUT DE LES PROPOSTES

- Descripció detallada del servei ofert.
- Certificació partner DELL

16. FACTURACIÓ.

La facturació del servei es realitzarà de forma semestral. L'import de la factura corresponent al servei de manteniment es calcularà com la part proporcional del cost total del servei ordinari entre els **8 semestres** de la durada del contracte, és a dir, dividint l'import total del servei ordinari entre 8.

Signat electrònicament

Rubén Peyret Seró

Responsable de desenvolupament d'eines corporatives



**Generalitat
de Catalunya**



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat



**Generalitat
de Catalunya**