

Servei de manteniment de l'equipament de gravació/reproducció d'àudio d'FGC

Plec de Prescripcions Tècniques Particulars

ÍNDEX

<u>1</u>	<u>OBJECTE</u>	<u>2</u>
<u>2</u>	<u>ABAST DE LA CONTRACTACIÓ</u>	<u>2</u>
<u>3</u>	<u>CONDICIONS DEL SERVEI</u>	<u>2</u>
<u>4</u>	<u>ACORDS DE NIVELL DE SERVEI</u>	<u>4</u>
<u>5</u>	<u>MODEL DE GOVERNANÇA</u>	<u>6</u>
<u>5.1</u>	<u>MODEL DE RELACIÓ</u>	<u>6</u>
<u>5.2</u>	<u>EQUIP DE TREBALL</u>	<u>7</u>
<u>5.2.1</u>	<u>RESPONSABLE DEL SERVEI</u>	<u>7</u>
<u>5.2.2</u>	<u>TÈCNIC ESPECIALISTA</u>	<u>8</u>
<u>5.3</u>	<u>REPORT D'INFORMACIÓ</u>	<u>8</u>
<u>5.4</u>	<u>ENTORN D'INTERCANVI D'INFORMACIÓ</u>	<u>9</u>
<u>5.5</u>	<u>ENTORN DE GESTIÓ DE MANTENIMENT I INCIDÈNCIES</u>	<u>9</u>
<u>6</u>	<u>SEGURETAT I SALUT EN EL TREBALL</u>	<u>9</u>
<u>7</u>	<u>CONDICIONS GENERALS</u>	<u>10</u>
<u>8</u>	<u>TERMINI D'EXECUCIÓ</u>	<u>10</u>
<u>9</u>	<u>CONFIDENCIALITAT - LOPD</u>	<u>10</u>

1 OBJECTE

El present Plec de Prescripcions Tècniques Particulars, té com a objectiu definir el servei de manteniment dels l'equips de gravació d'àudio del fabricant Nice despleats a FGC.

En tot el què no s'especifica al present Plec de Prescripcions Tècniques Particulars, el contractista haurà d'acomplir allò especificat en el Plec de Prescripcions Tècniques Generals de FGC, així com en les normatives d'obligat compliment, en especial aquelles relatives a la Prevenció de Riscos Laborals i Reial decret 1627/1997.

2 ABAST DE LA CONTRACTACIÓ

FGC disposa actualment de cinc equips de gravació i reproducció d'àudio del fabricant Nice, cadascun amb una configuració diferent.

Actualment els equips estan instal·lats a les següents ubicacions i tenen les següents característiques:

- **Balaguer**, un equip de gravació/reproducció Nice Recording Express v6.5 + Inform v7.1 equipat per a la gravació de 4 canals analògics i 4 canals VoIP.
- **Cremallera de Montserrat**, un equip de gravació/reproducció Nice Recording Express v6.6 + Inform v7.2 equipat per a la gravació de 4 canals analògics i 4 canals VoIP Siemens passius Optipoint 410 HFA.
- **CTC Rubi**, un equip de gravació/reproducció Nice Recording Express v9.0 + Inform versió v9.0 equipat per a la gravació de 20 canals analògics i 40 canals VoIP passiu; i un equip de gravació/reproducció Nice Call Focus III equipat per a la gravació de 48 canals analògics i doble unitat d'emmagatzemament DVD.
- **Edifici NEO**, un equip de gravació/reproducció Nice Recording Express v10.0 + Inform versió v10.0 equipat per a la gravació de 20 canals analògics i 40 canals VoIP passiu.

3 CONDICIONS DEL SERVEI

El servei de manteniment correctiu requerit inclourà les intervencions per assistència tècnica que siguin necessàries per resoldre tant consultes dels usuaris de la plataforma com incidències i avaries que puguin presentar les gravadores d'àudio i/o la plataforma en la seva totalitat així com garantir el correcte i segur allotjament de les dades emmagatzemades dels mòduls i subsistemes següents del programari Cloud SaaS.

Aquest servei es prestarà sota demanda d'FGC per resoldre qualsevol tipus d'incidència en qualsevol de les gravadores o de la plataforma de gestió de les mateixes. Serà necessari disposar de la següent cobertura:

- Atenció d'incidències via telèfon i/o correu electrònic.
- Suport in-situ.
- Suport remot amb connexió via VPN.

- Despeses incloses: material de recanvi i costos de mà d'obra i desplaçament.

Per l'atenció d'incidències l'adjudicatari haurà de:

- Designar un telèfon de contacte per atenció d'incidències 24x7x356.
- Designar una bústia de correu electrònic per atenció d'incidències 24x7x356.
- Donar-se d'alta al sistema intern de gestió d'incidències d'FGC i gestionar el tancament dels avisos des del propi sistema un cop resolta la incidència.

S'estableixen tres tipus de prioritats per les incidències:

- Prioritat 1
- Prioritat 2
- Prioritat 3

La prioritat de cada incidència serà fixada per FGC segons el grau d'afectació, essent la més prioritària la de Prioritat 1.

El servei d'atenció d'incidències es prestarà durant les 24 hores x 7 dies setmana x 365 dies any. Una vegada comunicada la incidència el temps de resolució queda definit a la següent taula en funció de la prioritat de la incidència:

Prioritat de la incidència	Temps de resolució
Prioritat 1	8 hores
Prioritat 2	24 hores
Prioritat 3	7 dies

El temps de resolució comença a comptar des de la data i hora de la comunicació de la incidència essent aquesta la data i hora d'obertura de l'avís al sistema intern d'FGC.

En quant als horaris d'actuació per atenció i resolució d'incidències es prestarà segons el següent:

Prioritat de la incidència	Horari d'actuació
Prioritat 1	24x7h
Prioritat 2	24x7h
Prioritat 3	Dilluns a divendres de 08:00 a 18:00h

Les intervencions de manteniment correctiu inclouran la identificació de l'avaría i la seva reparació dins del temps de resolució i horaris definits.

Es dona per finalitzada i resolta cada incidència un cop:

- 1- L'adjudicatari ha resolt la mateixa i realitza la notificació segons el següent:

- a. Prioritat 1 i 2 via trucada telefònica i posterior correu electrònic.
 - b. Prioritat 3 via correu electrònic.
- 2- FGC revisa i valida que efectivament, la incidència ha estat resolta.
 - 3- L'adjudicatari efectua el tancament de l'avaria al sistema intern.

Les tasques correctives requerides inclouran:

- Assistència per personal especialitzat en aquest tipus de sistemes.
- Localització i resolució de la incidència o avaria del sistema.
- Realització de les comprovacions, mesures i proves necessàries per confirmar el correcte funcionament.
- Notificació de la resolució, un cop resolta la incidència, amb un resum de les causes diagnosticades i les accions realitzades per la seva resolució.
- Tancament de la incidència dins del sistema intern d'FGC.
- En finalitzar el treball, serà necessari l'elaboració de l'informe de servei on caldrà reflectir, com a mínim, la següent informació:
 1. Incidència detectada.
 2. Causa diagnosticada de la incidència.
 3. Procediments, accions i mesures correctives aplicades per la seva resolució.
 4. Informació addicional i recomanacions per evitar la reproducció de la incidència.

Amb l'objectiu de garantir l'entrega dels informes de servei de cada incidència, es defineixen els següents terminis d'entrega segons el tipus d'incidència, a comptar des de la data i hora de la resolució de la incidència:

Tipus d'informe	Termini d'entrega
Informe d'incidència de Prioritat 1	24 hores
Informe d'incidència de Prioritat 2	48 hores
Informe d'incidència de Prioritat 3	72 hores

L'adjudicatari haurà de disposar com a solvència tècnica un acord de manteniment expedit pel fabricant de l'equipament inclòs la present plec tècnic, en aquest cas NICE Systems referenciat als equips indicats, per tal de garantir la correcta execució del servei sol·licitat.

4 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

El **model d'ANS** (Acord de Nivell de Servei) defineix la gestió dels indicadors i els nivells de servei exigits, establint una base objectiva i mesurable que reflecteixi el compromís entre l'adjudicatari i FGC.

La gestió dels Nivells de Servei defineix els mecanismes que permeten assolir el màxim grau de satisfacció i qualitat, alineant-los amb el negoci. El procés es basa en els següents aspectes:

- Mesura dels indicadors descrits al catàleg de SLAs acordats amb FGC.
- Anàlisi i control de la generació d'informes en els temps establerts.
- Revisió contínua dels nivells de servei per tal de disposar d'iniciatives de millora.
- Negociació dels SLAs entre FGC i l'adjudicatari per tal de maximitzar la qualitat dels serveis prestats.

Les desviacions associades a l'incompliment dels nivells de servei podran estar associades a sancions descrites al present plec de prescripcions. FGC podrà optar per aplicar les sancions al primer incompliment o a partir de l'incompliment reiterat dels paràmetres pactats.

Es defineix un conjunt d'indicadors que permeten, a partir de mètriques de dades operatives o subjectives, mesurar els nivells de rendiment i consecució de cada servei segons el nivell acordat. L'estructura dels indicadors és la següent:

- Codi: Nom de l'indicador.
- Descripció: Definició de l'indicador i de l'objectiu de mesura.
- Mètrica: Descripció pel càlcul de l'indicador o parametrització del nivell segons escala de valoració.

Adicionalment es complementarà aquesta informació amb els següents camps:

- Valor de Resposta/Execució requerit: Valor mínim/màxim requerit a partir del qual l'indicador compleix amb l'acord de nivell acordat.
- Sanció màxima associada: Valor de càstig associat a l'incompliment del nivell de servei de l'indicador.

A continuació es detalla la informació relacionada amb els SLAs i sancions associades per incompliment:

Codi	Descripció	Mètrica	Valor de Resposta/Execució requerit	Sanció associada
SLA.01	Temps màxim de resolució per de incidències Prioritat 1	Temps des de la comunicació d'averia, fins la reparació de la mateixa.	8 hores	1 % sobre l'equivalent de facturació mensual associat al servei de suport per cada hora addicional.
SLA.02	Temps màxim de resolució per de incidències Prioritat 2	Temps des de la comunicació d'averia, fins la reparació de la mateixa.	24 hores	1 % sobre l'equivalent de facturació mensual associat al servei de suport per cada hora addicional.

SLA.03	Temps màxim de resolució per de incidències de Prioritat 3	Temps des de la comunicació d'averia, fins la reparació de la mateixa.	7 dies	1 % sobre l'equivalent de facturació mensual associat al servei de suport per cada dia addicional.
SLA.04	Temps màxim de l'informe d'incidència de Prioritat 1	Temps des de la resolució de l'averia fins l'entrega de l'informe.	24 hores	1 % sobre l'equivalent de facturació mensual associat al servei de suport per cada hora addicional.
SLA.05	Temps màxim de l'informe d'incidència de Prioritat 2	Temps des de la resolució de l'averia fins l'entrega de l'informe.	48 hores	1 % sobre l'equivalent de facturació mensual associat al servei de suport per cada hora addicional.
SLA.06	Temps màxim de l'informe d'incidència de Prioritat 3	Temps des de la resolució de l'averia fins l'entrega de l'informe.	72 hores	1 % sobre l'equivalent de facturació mensual associat al servei de suport per cada hora addicional.

5 MODEL DE GOVERNANÇA

El Model de Governança té com a objectiu gestionar de manera eficient i eficaç els recursos, per tal de garantir el millor servei que doni resposta a necessitats estratègiques, de seguretat i operatives de FGC.

Per donar cobertura a aquest objectiu, es defineix un model de relació entre FGC i l'adjudicatari, l'equip de treball i el reporting requerit.

5.1 Model de relació

El Model de Relació acorda les funcions i responsabilitats tant d'FGC com de l'adjudicatari del contracte per tal d'assegurar el compliment de les respectives obligacions. Aquest model definirà la interlocució i coordinació amb l'adjudicatari, així com la definició de les diferents reunions de seguiment, tan periòdiques com sota demanda, entre els responsables d'FGC i els responsables de l'adjudicatari del contracte.

Amb caràcter general, l'Àrea de Tecnologies de les Comunicacions d'FGC actuarà com a interlocutor amb l'adjudicatari per a la gestió d'aquest contracte.

El model de relació està estructurat en diferents nivells d'escalat, cadascun d'ells defineixen uns nivells d'interlocució i paràmetres de seguiment específic:

- **Nivell Executiu**, encarregat de la gestió a més alt nivell del contracte. S'estableixen reunions durant el contracte, tot i que FGC es reservà el dret de fer convocatòries extraordinàries o

modificar la periodicitat, per avaluar la qualitat del servei prestat, la coordinació i altres aspectes de caràcter general.

- **Nivell Tàctic**, s'articula a través de les reunions de seguiment mensuals (o amb major freqüència, sota demanda per part de FGC). S'efectua el seguiment de riscos i millores, i la gestió global dels serveis.
- **Nivell Operatiu**, s'aborden qüestions relacionades amb el desenvolupament de tasques específiques. Aquestes reunions s'executaran sota demanda per part de FGC.

Els comitès de seguiment i control es realitzaran de forma pactada entre l'empresa adjudicatària i FGC per tal de revisar els diferents aspectes relacionats amb el contracte. La periodicitat es definirà formalment en la reunió d'inici de contracte i podrà variar en el cas que FGC ho cregui necessari. En aquestes reunions hi participarà FGC i com a mínim el Responsable de Contracte de l'adjudicatari. Previ a les reunions, han d'entregar els informes pertinents de l'evolució del contracte i de les incidències del mes anterior.

Qualsevol de les parts podrà convocar reunions addicionals sempre que les consideri necessàries per tractar temes dins de l'abast del present contracte.

5.2 Equip de treball

El personal que l'adjudicatari dediqui al desenvolupament dels serveis requerits, haurà d'estar adequadament qualificat i certificat, disposant de les competències, formació i eines adequades pel correcte desenvolupament de les tasques i activitats que se li assignin dins del seu marc d'actuació. L'objectiu és garantir durant tot el cicle de vida del projecte la qualitat i la disponibilitat de forma estricta, així com l'excel·lència en les bones pràctiques.

L'adjudicatari disposarà en tot moment i quan es requereixi del personal necessari per garantir la continuïtat del projecte segons l'abast definit al plec.

L'adjudicatari presentarà una matriu d'escalat per a les incidències i consultes i posarà a disposició de FGC les dades de contacte associades a cadascun dels tècnics. L'adjudicatari té l'obligació de mantenir actualitzada la matriu, i notificar de manera immediata qualsevol canvi. FGC es reserva el dret del seu ús en cas que l'escalat d'incidències i SLA no s'implementin adequadament.

Amb caràcter periòdic, FGC i l'adjudicatari faran un seguiment del servei i de l'equip, per tal d'avaluar conjuntament, si escau, qualsevol adequació.

A continuació es relacionen el que es consideren perfils i característiques dels mateixos mínimes, on el licitador podrà proposar ampliacions o enfocament diferents, establint la participació dels diferents recursos al servei.

5.2.1 Responsable del servei

Haurà de disposar d'una titulació superior que habiliti a realitzar les funcions en la coordinació i gestió de servei de manteniment i en la relació amb el client, sent la comunicació, la flexibilitat i la proactivitat aptituds fonamentals per aquest perfil.

Serà l'encarregat de:

- Participar en les reunions de seguiment i control amb FGC.
- Informar de l'evolució, canvis i/o incidències que hagin sorgit durant aquest temps.
- Assegurar que es compleixen les obligacions contractuals i els nivells de qualitat pactats.
- Fer el seguiment i control dels nivells de servei pactats.
- Donar suport en qualsevol requeriment de servei addicional i possibles canvis d'abast.
- Realitzar el seguiment continuat dels objectius, millores i estratègies del contracte.
- Resoldre qualsevol aspecte de facturació.
- Resolució de problemes puntuals.

5.2.2 Tècnic especialista

L'adjudicatari assignarà dos tècnics especialistes, les principals responsabilitats del qual seran:

- Participació executant tasques relatives al servei descrit a la present licitació.

5.3 Report d'informació

L'adjudicatari haurà de presentar la següent informació:

- **Acta d'inici de contracte.** L'adjudicatari haurà de presentar un acta d'inici del contracte que ha d'incloure l'equip de treball.
- **Acta seguiment de contracte.** Durant la durada del contracte de mensual s'hauran d'entregar els informes de servei pertinents contemplant les peticions i incidències del període (obertes, tancades i pendents), canvis realitzats, riscos i problemàtiques identificades, propostes de millora i/o modificacions dintre del període de projecte.
En aquesta fase l'adjudicatari haurà de presentar un informe de cadascuna de les actuacions realitzades així com la bateria de proves fetes per garantir el correcte funcionament.
En el cas del software instal·lat caldrà definir un document de control de canvis de versions on estigui qualsevol canvi o modificació.
- **Informes d'actuacions correctives.** Un cop resolta una incidència, tant de manera definitiva com de forma contingent, l'adjudicatari haurà de lliurar l'informe del servei realitzat que inclogui com a mínim la següent informació:
 - Incidència detectada.
 - Causa diagnosticada de la incidència.

- Procediments, accions i mesures correctives aplicades per la seva resolució.
- Informació addicional i recomanacions per evitar la reproducció de la incidència.

5.4 Entorn d'intercanvi d'informació

Tot l'intercanvi d'informació relativa al propi contracte, actes d'inici o de reunions i el propi seguiment del contracte i de les tasques associades, es realitzarà mitjançant un equip de Teams dedicat i exclusiu pel contracte.

FGC es guarda la possibilitat de presentar un informe tipus que l'adjudicatari haurà de complimentar.

5.5 Entorn de gestió de manteniment i incidències

La comunicació de les incidències es realitzarà mitjançant correu electrònic i en casos urgents per telèfon. Per tant l'adjudicatari posarà en disposició una bústia de correu i telèfon de contacte segons s'indica en l'apartat "3 Condicions de Servei" d'aquest plec de prescripcions tècniques.

L'adjudicatari disposarà de connexió amb la plataforma corporativa d'FGC per a la gestió d'incidències (SAP-FIORI) i serà el responsable de realitzar el tancament dels avisos a la finalització dels mateixos (en temps real) informant els camps requerits quan a temps i causes.

FGC posarà a disposició de l'adjudicatari una connexió via VPN per poder gestionar els sistemes que ho permetin de forma remota. Aquesta connexió serà nominativa per cadascuna de les persones que conformin el grup de manteniment. Per obtenir aquesta connexió l'adjudicatari haurà de presentar un pla de Ciberseguretat per tal de garantir una connexió segura als sistemes que haurà de ser validat per l'àrea de Ciberseguretat de FGC.

6 SEGURETAT I SALUT EN EL TREBALL

Per a treballar a les instal·lacions d'FGC és d'obligat compliment que les empreses contractistes estiguin inscrites al Registre intern d'empreses en Prevenció de Riscos Laborals. L'alta en aquest registre és fa a la següent adreça web "www.fgc.cat".

És obligació del contractista el compliment de tota la normativa que faci referència a la prevenció de riscos laborals i a la seguretat i salut en la construcció, en concret, de:

- La Llei 31/1995, de 17 de gener, de Prevenció de Riscos Laboral
- El Reial Decret 1627/1997, de 24 d'octubre (BOE 25/10/97), pel qual s'estableixen Disposicions mínimes de Seguretat i de Salut en les Obres de construcció
- Condicions generals per a treball a les dependències d'FGC

7 CONDICIONS GENERALS

Tots els treballs hauran de ser coordinats i autoritzats prèviament per part d'FGC, i s'executaran d'acord amb els procediments de treball d'FGC.

El Contractista ha de tenir present que la seva oferta ha d'incloure tot el necessari per a la prestació del servei, tant els mitjans tècnics, materials, com els humans.

Tot el material necessari per a la realització del servei, equips, i llicències d'aplicatius informàtics estan inclosos dins del cost del servei i seran posades a disposició per part del licitador per a l'execució del servei sense cap cost addicional per FGC.

No serà objecte de reclamació qualsevol impediment en els treballs derivats de la compatibilització en l'espai o en el temps de les tasques a realitzar amb els altres contractistes que puguin estar treballant a la zona, o bé sigui per les obres d'FGC o d'Administracions competents.

El licitador garanteix que la Qualitat dels Treballs i nous desenvolupaments associats al manteniment preventiu, correcció d'incidències o noves funcionalitats i integracions no tinguin defectes. Un cop finalitzada una intervenció per part del personal tècnic de l'adjudicatari, aquest haurà de realitzar les proves necessàries per verificar les funcionalitats del sistema. Durant els treballs inclosos dins de l'abast d'aquest plec, si FGC ho considera podrà ser present personal d'FGC.

8 TERMINI D'EXECUCIÓ

Atenent a la naturalesa i característiques de la prestació que es pretén contractar en el marc d'aquest procediment, s'estableix una durada del 26 de gener de 2026 fins el 25 de gener de 2027 en el supòsit cas el contracte es signes posteriorment a la data d'inici indicada s'estableix un termini d'un any a comptar des de la data de la formalització del contracte.

Arribada la data de finalització del contracte, aquest es podrà prorrogar per 1 any addicional. La pròrroga no serà obligatòria per a FGC, sense que aquest fet doni dret a l'adjudicatari a ser compensat, indemnitzat o rescablat.

9 CONFIDENCIALITAT - LOPD

La informació obtinguda com a conseqüència de la prestació dels serveis objecte d'aquest contracte té caràcter confidencial, i l'empresa adjudicatària haurà de mantenir en tot moment el secret professional, fins i tot una vegada finalitzat l'objecte del present contracte.

L'adjudicatari serà responsable de qualsevol violació del deure de secret que es pugui produir per part del personal al seu càrrec. Per evitar-ho, s'obliga a aplicar sobre el personal vinculat al projecte les mesures que siguin necessàries per a garantir el compliment dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer.

Un cop finalitzat el contracte, l'adjudicatari es compromet a destruir o retornar la totalitat de la informació facilitada per l'administració, així com qualsevol altre producte resultant de l'execució del present contracte.

En el cas que l'adjudicatari, com a conseqüència de l'execució del present contracte tingui accés a dades personals d'FGC, ostentarà la posició d'encarregat de tractament envers aquestes dades de conformitat amb l'article 28 del Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell (Reglament General de Protecció de Dades). En conseqüència l'adjudicatari es compromet a utilitzar les dades única i exclusivament amb les finalitats i obligacions establertes en aquest contracte, a tractar les dades d'acord amb les instruccions d'FGC, i a no aplicar-les ni utilitzar-les amb una finalitat diferent a la d'aquest contracte, ni comunicar-les ni cedir-les, ni tan sols per a la seva conservació, a qualsevol tercer aliè al contracte.

L'adjudicatari vetllarà per tal que les persones que tinguin accés a dades personals siguin les estrictament imprescindibles per a la correcta execució de les tasques derivades del contracte. Totes aquestes persones hauran de ser advertides de la naturalesa confidencial i reservada de les dades i del deure de secret al que estan sotmeses, essent l'adjudicatària el responsable del compliment d'aquestes obligacions per part del seu personal i de les conseqüències d'una eventual violació de les mateixes.

L'adjudicatari haurà de comunicar a FGC quins treballs seran objecte de subcontractació i quines seran les empreses que els realitzaran. Amb el permís exprés d'FGC i actuant en nom i representació d'aquest, l'adjudicatari formalitzarà els corresponents contractes amb les empreses subcontractades que, als efectes de l'aplicació de la normativa en matèria de protecció de dades, tindran la consideració d'encarregats del tractament. Aquests contractes s'afegiran com annex al contracte administratiu que formalitza aquesta adjudicació.

Davant qualsevol incompliment d'aquesta clàusula, l'adjudicatari serà considerat responsable del tractament i respondrà personalment de les infraccions que hagi comés i de les possibles reclamacions que es puguin produir al respecte. FGC repercutirà a l'adjudicatari tots els costos corresponents a sancions i/o indemnitzacions a les que hagi de fer front que s'haguessin originat directament o indirecta per un tractament deficient o negligent de les dades de caràcter personal per part de l'adjudicatari.