



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DEL  
SERVEI DE MANTENIMENT DELS NIVELLS 1 I 2 DE SISTEMES DE LA  
PLATAFORMA DE SERVIDORS DEL CENTRE D'ATENCIÓ I GESTIÓ DE  
TRUCADES D'URGÈNCIA 112 CATALUNYA.**

## ÍNDIX

|                                                                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. INTRODUCCIÓ .....                                                                                                  | 3  |
| 2. OBJECTE DEL PLEC .....                                                                                             | 3  |
| 3. ABAST .....                                                                                                        | 4  |
| 4. DESCRIPCIÓ DE SERVEIS .....                                                                                        | 4  |
| 4.1. MANTENIMENT .....                                                                                                | 5  |
| 4.1.1. NIVELLS .....                                                                                                  | 5  |
| 4.1.2. TIPOLOGIA .....                                                                                                | 5  |
| 4.1.3. RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES AMB AFECTACIÓ DIRECTA EN LA<br>GESTIÓ DE LES EMERGÈNCIES (Manteniment correctiu). .... | 7  |
| 4.1.3.1. CLASSIFICACIÓ D'INCIDÈNCIES .....                                                                            | 7  |
| 4.1.3.2. DEFINICIONS DE TEMPS .....                                                                                   | 8  |
| 4.1.3.3. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI .....                                                                             | 9  |
| 4.1.3.4. PROTOCOL D'ACTUACIÓ DAVANT INCIDÈNCIES .....                                                                 | 9  |
| 4.1.4. RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES SENSE AFECTACIÓ DIRECTA EN LA<br>GESTIÓ DE LES EMERGÈNCIES I SOL·LICITUDS .....        | 10 |
| 4.1.5. TRACTAMENT D'INCIDÈNCIES I SOL·LICITUDS JA EXISTENTS .....                                                     | 10 |
| 4.2. MONITORITZACIÓ .....                                                                                             | 10 |
| 4.3. BOSSA D'HORES .....                                                                                              | 10 |
| 4.4. SEGURETAT I PRIVACITAT .....                                                                                     | 11 |
| 4.5. GESTIÓ DEL SERVEI .....                                                                                          | 11 |
| 4.5.1. RESPONSABLES .....                                                                                             | 11 |
| 4.5.2. COORDINACIÓ .....                                                                                              | 11 |
| 4.5.3. SEGUIMENT DEL SERVEI .....                                                                                     | 11 |
| 4.5.3.1. INFORMES .....                                                                                               | 12 |
| 4.6. SERVEI PROACTIU .....                                                                                            | 13 |
| 5. SISTEMES I APLICACIONS INCLOSOS .....                                                                              | 13 |
| 5.1. MAQUINARI, HIPERCONVERGÈNCIA, VIRTUALITZACIÓ I SISTEMES ..                                                       | 13 |
| 5.2. SISTEMA DE CÒPIES DE SEGURETAT I RÈPLIQUES DE DADES: .....                                                       | 14 |
| 6. CONDICIONS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI .....                                                                           | 14 |
| 6.1. ÀMBIT D'ACTUACIÓ .....                                                                                           | 14 |
| 6.2. DURADA DE L'EXPLOTACIÓ DEL SERVEI .....                                                                          | 14 |
| 6.3. TIPOLOGIA I HORARI DEL SERVEI .....                                                                              | 14 |
| 6.4. NORMATIVA DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS .....                                                                  | 15 |
| 6.5. ADAPTACIÓ DEL SERVEI A ISO 22301 .....                                                                           | 15 |
| 6.6. PROCEDIMENTS PER ACCEDIR ALS SISTEMES .....                                                                      | 15 |
| 7. ACORD DE CONFIDENCIALITAT I COMPLIMENT DE LA NORMATIVA DE<br>PROTECCIÓ DE DADES. ....                              | 15 |
| 8. ESTRUCTURA I CONTINGUT DE LES PROPOSTES .¡Error! Marcador no<br>definido.                                          |    |

## 1. INTRODUCCIÓ

El Centre d'Atenció i Gestió de Trucades 112 de Catalunya (CAT112) centralitza totes les trucades d'urgència de Catalunya, per a que els ciutadans i ciutadanes puguin sol·licitar els serveis públics d'urgències sanitàries, d'extinció d'incendis i salvaments, de seguretat ciutadana, de protecció civil i d'altres quan es trobin davant d'una situació d'emergència.

El CAT112 disposa de dos centres redundants operativa i tecnològicament ubicats a Gran Via (L'Hospitalet de Llobregat) i a Reus. Cada centre té instal·lats els equipaments tecnològics adients per poder atendre el cent per cent de les trucades que es puguin produir en qualsevol moment. La plataforma tecnològica que facilita l'atenció a les emergències està formada per l'aplicació de despatx d'emergències, sistema de Telefonia, sistema d'emmagatzematge de dades, Sistema d'Enregistrament i consolidació de trucades que han de donar servei ininterromput 24 hores al dia els 365 dies de l'any. Així mateix CAT112 té en servei una sèrie d'eines TIC administratives que faciliten el funcionament de la organització.

El bon funcionament d'aquests sistemes és de vital importància donada la criticitat del servei que ofereix el CAT112 vers el ciutadà. En aquest sentit, disposar d'un bon servei de manteniment que garanteixi no tant sols el correcte funcionament dels sistemes, si no també previngui possibles avaries i en faciliti la evolució tecnològica per adaptar-se a noves necessitats és essencial.

## 2. OBJECTE DEL PLEC

L'objecte d'aquest plec és la contractació del servei de manteniment de nivells 1 o primera atenció i nivell 2 o atenció especialitzada i l'escalat i coordinació amb el manteniment del nivell 3 o manteniment del fabricant (fora de l'abast d'aquest servei) dels sistemes TIC del CAT112. S'inclouen en el servei les tasques administratives, organitzatives, d'operació i gestió necessàries per tenir els sistemes en un funcionament òptim. La finalitat del servei és:

- Maximitzar la disponibilitat de les aplicacions informàtiques de gestió d'emergències, el sistema de telefonia, el sistema d'explotació de dades i d'altres sistemes auxiliars, minimitzant el temps de resolució d'incidències i realitzant 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 en 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 les actuacions necessàries per tal d'optimitzar el funcionament del sistemes.

### 3. ABAST

La contractació descrita en aquest plec inclou els serveis de gestió, operació, administració i manteniment de nivells 1 i 2 de la infraestructura tecnològica que suporten el programari de gestió d'emergències Séneca i les seves integracions, el maquinari de la centraleta de telefonia, les eines administratives (intranet, altres), i màquines auxiliars del Cat112:

- Maquinari: servidors, plataforma d'hiperconvergència.
- Electrònica de xarxa de la plataforma d'hiperconvergència.
- Plataforma de virtualització VMWARE.
- Programari base: Sistemes operatius Windows, Linux, incloent FW dels propis sistemes, configuració SNMP, etc.
- Sistema de còpies de seguretat i replicació de dades entre centres.
- Gestió i administració de la seguretat: Antivirus, pegats de seguretat, resolució de vulnerabilitats.
- Monitorització de sistemes.

### 4. DESCRIPCIÓ DE SERVEIS

El plec inclou el manteniment de nivell 1 (primera assistència) i nivell 2 (assistència especialitzada) 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.

#### 4.1. MANTENIMENT

L'adjudicatari proveirà els serveis de manteniment de nivells 1 i 2 dels sistemes detallats en l'apartat 5 d'aquest document. Així mateix, s'inclouen els serveis de gestió, administració i configuració dels sistemes mantinguts.

##### 4.1.1. NIVELLS.

L'oferta inclourà els següents nivell de manteniment:

- Nivell 1 o primera assistència : Corresponen a aquest nivell 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 si és necessari.
- Nivell 2 o manteniment especialitzat: S'encarregarà de solucionar les incidències amb una complexitat més elevada o d'escalar-les a nivell 3 si és necessari i fer-ne el seguiment mentre no estiguin resoltes.

*CAT112 té establerts els contractes de manteniment de nivell 3 de tots els sistemes inclosos en aquest plec. Així doncs l'abast del contracte es limita al manteniment de nivells 1 i 2 i l'obertura, coordinació, suport i seguiment de casos amb el nivell 3 de fabricant si la incidència ho requereix.*

*Així mateix, 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.*

*L'accés a les màquines serà compartit per l'adjudicatària del servei, els tècnics in situ i l'empresa mantenidora de les aplicacions.*

*El 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 necessàries d'acord amb el punt 3 de la memòria justificativa.*

##### 4.1.2. TIPOLOGIA

L'oferta inclourà les següents tipologies de manteniment:



- Administració de sistemes: correspon a les tasques de configuració, operació i administració dels sistemes inclosos en plec bé com a tasques habituals o sota demanda del CAT112 dutes a terme per a que el sistema funcioni correctament.
- Preventiu: totes aquelles activitats a realitzar de forma programada, com a mesures de prevenció per l'aparició d'incidències com per exemple auditories i revisions periòdiques, manteniment físic dels equips, proves, monitorització.  
L'adjudicatari presentarà en un període de trenta dies des de l'inici del servei:
  - Un **pla de manteniment preventiu** amb el detall de les actuacions que durà a terme durant el període de vigència del contracte.
  - Un calendari, durant el període de vigència del contracte, de suport del fabricant de tots els elements mantinguts, incloent-hi els períodes d'**End of Service, End of Maintenance i End of Support**.
- Evolutiu: aplicació de pegats i actualitzacions. El servei inclou de manera ordinària 4 aplicacions per any de pegats de seguretat i actualitzacions per als servidors Windows (i RedHat si s'escau). Així mateix s'inclou també 1 actualització de versió de VMWARE i la plataforma d'hiperconvergència durant el contracte.
- Correctiu: compren les activitats necessàries per solucionar errors lògics o físics en qualsevol dels sistemes objecte del contracte. Inclou per exemple la reparació o canvi d'equipament, configuracions, evolutius, la mà d'obra requerida i les actuacions necessàries que se'n derivin. El manteniment correctiu es desenvoluparà de diferent manera segons la incidència a tractar siguin:
  - Incidències amb afectació directa en el servei d'atenció a les emergències: es donen en els entorns productius i afecten a la operativa ordinària del servei.
  - Incidències sense afectació directa en el servei d'atenció a les emergències: es donen en entorns no productius (pre – producció, formació), o en els que suporten les eines administratives.

#### 4.1.3. RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES AMB AFECTACIÓ DIRECTA EN LA GESTIÓ DE LES EMERGÈNCIES (Manteniment correctiu).

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

##### 4.1.3.1. CLASSIFICACIÓ D'INCIDÈNCIES

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

**Crítica:** Provoca la no disponibilitat o degradació molt greu en el funcionament de les màquines que donen suport a:

- Plataforma Séneca.
- Integració amb telefonia.
- Sistema de telefonia
- Integració telemàtica amb agències.
- Servidors d'aplicacions.

En general, es considerarà avaria crítica la que origina una aturada i/o degradació en el funcionament normal de les sales operatives (degradació en el servei d'atenció major o igual al 40%), la que provoqui l'activació de protocols de contingència operatius, la repetició de la mateixa avaria greu. En qualsevol cas es considerarà avaria crítica si es produeix una davallada dels nivells de servei o increment en el temps mig d'operació.

Es consideraran avaries crítiques aquelles que provoquin la no disponibilitat de l'aplicació o degradació en el funcionament de Séneca, la no disponibilitat de la integració amb agències, la pèrdua de la integració amb telefonia, la pèrdua de telefonia, la pèrdua de dades si aquestes no són recuperables, i qualsevol altra de característiques similars a aquestes.

**Greu:** Es considerarà com avaria greu, aquella que provoqui una degradació en el servei d'atenció d'entre el 20% i el 39% i afecti a:

- Plataforma Séneca i GIS
- Integració amb telefonia.
- Sistema de telefonia
- Integració telemàtica amb agències, Terminals d'avisos.
- Servidors d'aplicacions.

Es considerarà també avaria greu la repetició de la mateixa avaria lleu o aquella que impedeixi la operativa normal del servei, si no es produeix una davallada dels nivells de servei ni increment en el temps mig d'operació (en aquest cas es considerarà crítica).

Es consideraran avaries greus aquelles que provoquin la degradació en el funcionament de Séneca (tant el de sales operatives 112 com les aplicacions web de Séneca), o de la integració entre Séneca i Centraleta, la degradació de la telefonia, i demás incidències amb afectacions a la operativa normal de les sales no considerades com a crítiques.

**Lleu:** Es considerarà com avaria lleu d'un sistema aquella que provoqui una degradació del servei entre el 1% i el 19 % de les seves prestacions, o les que afectin al sistema d'explotació de dades DataWareHouse i BI, intranet, eines administratives, aplicacions web de séneca d'informes.

#### **Avaria o episodi crític.**

Si la incidència és conseqüència d'un conjunt d'averies relacionades ho denominem episodi i cal considerar el temps des de l'inici de la primera averia que en forma part, independentment de les seves conseqüències immediates per al càlcul dels temps de resposta i resolució. Respecte a l'ANS i les penalitzacions, els criteris a seguir pels episodis seran els mateixos que els de les avaries.

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

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

#### **4.1.3.2. DEFINICIONS DE TEMPS**

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

- **Cobertura horària:** franja horària en la qual són d'aplicació els serveis i en la qual s'han de complir els nivells de qualitat definits en el present plec.
- **Temps de resposta:** Temps des de que el CAT112 intenta comunicar amb el servei de nivell 1 de l'adjudicatari i aquest respon per a poder comunicar la incidència i coordinar següents passos.



- Temps de resolució: temps des de que la incidència arriba al nivell 1 de l'adjudicatari i aquesta es resol.

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

#### 4.1.3.3. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

La següent taula presenta els temps establerts per al servei:

| Tipus d'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                |

#### 4.1.3.4. PROTOCOL D'ACTUACIÓ DAVANT INCIDÈNCIES

CAT112 notificarà la incidència a l'adjudicatari. Un cop avisat, el Nivell 2 procedirà a resoldre la incidència dins del temps de resposta estipulat en el acord de nivell de servei. Durant el temps que duri l'actuació, el nivell 1 de CAT112 supervisarà i donarà el suport necessari. En cas que la incidència no es pugui resoldre des del Nivell 2, aquest l'escalarà al Nivell 3 de fabricant/desenvolupador (el nivell 3 està fora de l'abast d'aquesta contractació) i s'encarregarà de la coordinació amb aquest nivell per a solucionar la incidència. La incidència no estarà tancada fins que el nivell 1 del CAT112 i el Nivell 2 ó 3 així ho acordin.

En el cas de les actuacions a nivell de manteniment preventiu, es seguiran les pautes definides i planificades en el "Pla de manteniment preventiu". Com en el cas del manteniment correctiu, aquestes tasques es faran sota la supervisió i col·laboració del nivell 1 de manteniment del CAT112.

En el cas de les actuacions a nivell evolutiu, aquestes es realitzaran en funció de les necessitats evolutives dels sistemes. L'activació i planificació d'aquestes actuacions necessiten el vistiplau del Responsable del Servei del CAT112. Com en els casos anteriors, aquestes actuacions es faran sota la supervisió i col·laboració del Nivell 1 de manteniment.

#### **4.1.4. RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES SENSE AFECTACIÓ DIRECTA EN LA GESTIÓ DE LES EMERGÈNCIES I SOL·LICITUDS.**

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

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

La incidència s'atendrà com a màxim el següent dia laborable i se solucionarà en 1 dia com a màxim. Si per alguna raó justificada, no és possible acomplir amb el temps de resolució, l'empresa adjudicatària proposarà una solució associada a un calendari d'implementació que haurà de ser validada pel CAT112. En qualsevol cas, totes les incidències i sol·licituds s'hauran de solucionar abans de 15 dies excepte per causes suficientment justificades.

#### **4.1.5. 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.

### **4.2. MONITORITZACIÓ**

L'Adjudicatari haurà de monitoritzar els sistemes inclosos en l'abast del plec de manera contínua (24 x 7). La contractació inclou el muntatge d'una plataforma (maquinari i llicències si és necessari) de monitorització amb capacitat suficient per monitoritzar tots els sistemes de CAT112, la configuració de les alarmes necessàries, així com la configuració en els elements a monitoritzar.

### **4.3. BOSSA D'HORES**

S'inclou en aquest plec una bossa de 100 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. La bossa d'hores s'executarà per a dur a terme aquelles actuacions sobre els sistemes inclosos en el plec que no estan incloses inicialment en l'abast del servei.

#### **4.4. SEGURETAT I PRIVACITAT.**

El servei inclou la gestió i administració dels antivirus, l'aplicació de pegats de seguretat, la gestió i implementació de polítiques d'accés i, en general totes les actuacions necessàries per garantir la seguretat dels sistemes. El servei s'haurà d'adaptar i seguir les recomanacions del CESICAT pel que fa a mesures de seguretat, privacitat i accés als sistemes.

#### **4.5. GESTIÓ DEL SERVEI**

##### **4.5.1. 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.

##### **4.5.2. COORDINACIÓ.**

L'adjudicatari haurà de coordinar tots els serveis inclosos en el plec involucrats en la resolució d'una incidència i a la vegada coordinar les actuacions amb mantenidors d'altres sistemes que estiguin o puguin estar implicats en la mateixa. Així mateix informarà al CAT112 dels avenços que es produeixin en el transcurs d'una incidència.

##### **4.5.3. SEGUIMENT DEL SERVEI**

A banda dels contactes propis per les necessitats del servei, es realitzaran reunions setmanals de seguiment del servei, en les que es tractarà l'estat del sistemes, 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.

#### 4.5.3.1. 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.

- **INFORME DIARI (Checklist):** Es presentarà un informe diari 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.
- Còpies de seguretat.
- Qualsevol altre paràmetre o indicador que pugui ser d'interès per al servei.

\*\* L'informe diari 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.

- **LLISTAT DE PERSONES I USUARIS AMB ACCÉS ALS SISTEMES DEL**

**CAT112:** L'adjudicatari, cada 2 mesos, haurà d'enviar al CAT112 un llistat amb la relació dels usuaris actius i les baixes de la VPN que CAT112 li haurà donat accés.

#### **4.6. 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 TIC.
- 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.

#### **5. SISTEMES I APLICACIONS INCLOSOS.**

El plec inclou el manteniment de nivells 1 i 2 dels equipaments dels CPDs de Gran Via i Reus.

Tot i que el manteniment de nivell 3 queda fora de l'àmbit d'aquesta contractació, l'empresa licitadora haurà de dur a terme totes les gestions necessàries amb els mantenidors de nivell 3 per resoldre la incidència o petició: obertura de ticket, seguiment, enviament d'informació, mans remotes, proves, en general tot el que sigui necessari per la resolució de la incidència.

##### **5.1. MAQUINARI, HIPERCONVERGÈNCIA, VIRTUALITZACIÓ I SISTEMES.**

- Servidors físics i sistemes d'hiperconvergència(HC) HP Simplivity.
- Electrònica de xarxa del sistema d'hiperconvergència HP.
- Plataforma de virtualització VMWARE.
- Programari base com per exemple sistemes operatius Windows, Linux, UNIX, bases de dades, servidors d'aplicacions (excepte els de les centraletes AVAYA).
- S'inclou també la plataforma d'HC de les centraletes de telefonia.

## **5.2. SISTEMA DE CÒPIES DE SEGURETAT I RÈPLIQUES DE DADES:**

S'inclou la gestió completa i el manteniment del sistema de còpies de seguretat (Veeam Backup i Rman): Gestió, configuració i administració del sistema, desplegament i configuració dels clients de còpies de seguretat, restauracions. En general, totes les configuracions i actuacions necessàries per implementar les còpies d'acord amb les indicacions del CAT112.

Així mateix, també inclou l'establiment, l'administració i manteniment de la rèplica de dades entre els centres de Reus i Gran Via.

### **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 demanant l'Annex 1 - Característiques del Maquinari", 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.

## **6. CONDICIONS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI**

### **6.1. ÀMBIT D'ACTUACIÓ**

El servei s'haurà de prestar al Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 (CAT112) de Catalunya de Reus i Gran Via:

- CAT112 Gran Via (Avinguda de la Granvia de l'Hospitalet, 195, 08908 L'Hospitalet de Llobregat).
- CAT112 Reus (C. dels Pagesos, 2, 43204 Reus).

### **6.2. DURADA DE L'EXPLOTACIÓ DEL SERVEI**

La prestació dels serveis previstos en aquest plec serà del dia 01/01/2026 fins al 30/06/2026, amb possibilitat de pròrroga de 3 mesos més.

### **6.3. TIPOLOGIA I HORARI DEL SERVEI**

Pel que fa al manteniment, el servei en general serà en remot fent ús dels mecanismes de connexió que el CAT112 posarà a disposició del licitador d'acord amb les recomanacions de CESICAT, amb cobertura 24 hores x 7 dies durant els

365 dies de l'any excepte on s'especifiqui un nivell de servei inferior. Quan la resolució d'una incidència ho requereixi, el servei serà a més presencial.

#### **6.4. 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.

#### **6.5. ADAPTACIÓ DEL SERVEI A ISO 22301**

CAT112 disposa de la certificació de la ISO de continuïtat 22301. Aquesta certificació implica canvis en els protocols i processos d'actuació del CAT112 del seu pla de continuïtat i com a conseqüència canvis en la interacció i operativa dels proveïdors. L'adjudicatari s'adaptarà a aquests canvis i els incorporarà en els seus processos d'actuació en el servei CAT112.

Així mateix l'empresa adjudicatària participarà en els test i proves que es duren a terme en el marc de la ISO i que requereixen dels seus serveis segons indicacions del CAT112.

#### **6.6. PROCEDIMENTS PER ACCEDIR ALS SISTEMES**

CAT112 disposa d'un procediment on estableix les normes i mesures per garantir un accés segur i controlat als sistemes, protegint la integritat, confidencialitat i disponibilitat de les dades. Les empreses licitadores hauran de sol·licitar aquest procediment demanant l'"Annex2 - Procediment accés sistemes 112 extern", mitjançant una notificació electrònica a través de la Plataforma de serveis de contractació pública (PSCP).

### **7. ACORD DE CONFIDENCIALITAT I COMPLIMENT DE LA NORMATIVA DE PROTECCIÓ DE DADES.**

Per al personal de l'empresa adjudicatària del concurs, que durant la prestació dels seus serveis tingui accés a espais, serveis, instal·lacions o suports que continguin dades de caràcter personal responsabilitat de la Generalitat de Catalunya o de les seves entitats dependents, els serà d'aplicació allò que estableix el Reglament (UE) 2016/679, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques en el que respecta al tractament de dades personals i a

la lliure circulació d'aquestes dades i pel que es deroga la Directiva 95/46/CE, ostentant la condició d'encarregat de tractament i a la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.

L'empresa adjudicatària adaptarà el seu servei a allò que s'estableix els protocols de seguretat i en especial, el compliment de les mesures tècniques i organitzatives que aplica el CAT112.

Així mateix, l'empresa adjudicatària es compromet a no divulgar a tercers la informació confidencial que se li faciliti o a la que hagi pogut tenir accés en el desenvolupament del servei contractat.

## **8. ESTRUCTURA I CONTINGT DE LES PROPOSTES**

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

- Descripció detallada del servei ofert.
- Processos i metodologia del servei.
- Proposta de pla de manteniment.
- Model organitzatiu i gestió del servei.

Signat electrònicament

Jordi Gonzalez Freginé  
Director de l'Àrea de tecnologia i innovació del CAT112