



Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

**PLEC DE PRESECRIPCIONS TÈCNIQUES PER AL SUBMINISTRAMENT I  
SERVEIS ASSOCIATS DE LES L·LICÈNCIES NECESSÀRIES PER  
AMPLIAR EN 10 AGENTS LA CENTRALETA DE TELEFONIA DEL  
CENTRE D'ATENCIÓ DE I GESTIÓ DE LES TRUCADES D'URGÈNCIA 112  
CATALUNYA**

**Núm. d'expedient: 112-2026-17**



Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

## ÍNDEX

|                                                                                          |   |
|------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 1. INTRODUCCIÓ .....                                                                     | 3 |
| 2. OBJECTE DEL PLEC .....                                                                | 3 |
| 3. DESCRIPCIÓ DE SERVEIS .....                                                           | 4 |
| 4. CONDICIONS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI .....                                              | 4 |
| 4.1. ÀMBIT D'ACTUACIÓ .....                                                              | 4 |
| 4.2. DURADA DE L'EXPLOTACIÓ DEL SERVEI .....                                             | 4 |
| 4.3. LLIURAMENT DE LES LLICÈNCIES .....                                                  | 5 |
| 4.4. TIPOLOGIA I HORARI DEL SERVEI .....                                                 | 5 |
| 5. NORMATIVA DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS.....                                        | 5 |
| 6. ADAPTACIÓ DEL SERVEI A ISO 22301.....                                                 | 5 |
| 7. ACORD DE CONFIDENCIALITAT I COMPLIMENT DE LA NORMATIVA DE<br>PROTECCIÓ DE DADES ..... | 6 |
| 8. ESTRUCTURA I CONTINGUT DE LES PROPOSTES.....                                          | 6 |



Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

## 1. INTRODUCCIÓ

El Centre d'Atenció i Gestió de Trucades 112 de Catalunya (CAT112) centralitza totes les trucades d'urgència que es produeixen al territori, permetent que la ciutadania pugui sol·licitar els serveis públics d'urgències sanitàries, extinció d'incendis i salvaments, seguretat ciutadana, protecció civil i altres, davant de qualsevol situació d'emergència.

El CAT112 disposa de dos centres redundants operativa i tecnològicament ubicats a Reus i a Gran Via (L'Hospitalet de Llobregat), on recentment s'ha traslladat des del centre de Zona Franca. Cada centre està equipat per assumir el 100% del volum de trucades en qualsevol moment, garantint així la continuïtat del servei.

Inicialment, el nou centre de Gran Via es va dotar amb les llicències necessàries per a 60 posicions d'operadors. No obstant això, davant la possibilitat d'incrementos puntuals i significatius en el volum de trucades —ja sigui per episodis d'emergència col·lectiva, fenòmens meteorològics adversos, grans esdeveniments (com la nit de Sant Joan) o altres situacions imprevistes—, i atès que l'espai físic del centre permet allotjar més operadors, es considera necessari incrementar la capacitat fins a 70 posicions.

Per assolir aquest objectiu, cal l'adquisició de 10 noves llicències d'agent Avaya.

L'adquisició de les 10 llicències d'agent Avaya representa una mesura imprescindible per garantir la capacitat, fiabilitat i qualitat del servei d'atenció d'emergències que presta el CAT112 a la ciutadania de Catalunya.

## 2. OBJECTE DEL PLEC

La contractació descrita en aquest plec inclou el subministrament de les llicències, el manteniment de nivell 3 (o garantia de fabricant) per un període màxim de 32 mesos així com la seva instal·lació, configuració i posada en marxa a la centraleta de producció.

Té com a finalitat reforçar la capacitat operativa del CAT112 i donar cobertura a l'increment de trucades que es produeixen en grans episodis, emergències o esdeveniments amb alta demanda, com la revetlla de Sant Joan.



Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

### 3. DESCRIPCIÓ DE SERVEIS

Subministrament de les llicències:

- 10 llicències addicionals de CMS R21 NEW/ADD AGENT
- 10 llicències addicionals d' AGENT FOR DESKTOP R2 ADVANCED NEW / ADDITIONS LIC:CUSR
- 10 llicències addicionals d' AURA R10 CORE SUITE ADD SOFTWARE LIC: NU;CU;SR
- 10 llicències addicionals de CC R10 ELITE AGENT ADD 1-250 LIC:CU

Manteniment i suport de fabricant durant el període de servei:

- SA PREFER SUPT CO-DEL CMS R21 NEW/ADD AGENT 3YR AN PREPD
- SA PREFER SUPT AGT FOR DSKTP R2 ADVANCED 3YR AN PREPD
- SA PREFER SUPT CC R10 ELITE AGENT 3YR AN PREPD
- SA PREFER SUPT CO-DEL AURA R10 CORE SUITE 3YR AN PREPD

Instal·lació, activació i posada en servei de les llicències.

### 4. CONDICIONS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

#### 4.1. ÀMBIT D'ACTUACIÓ

El servei s'haurà de prestar presencial o remotament al Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 (CAT112) de Catalunya de Gran Via, a l'adreça següent:

- Avinguda de la Gran Via de l'Hospitalet, 195, 08908 L'Hospitalet de Llobregat, Barcelona

#### 4.2. DURADA DE L'EXPLOTACIÓ DEL SERVEI

La prestació dels serveis previstos en aquest plec tindrà una durada màxima de 32 mesos, des de l'1 de gener de 2026 o data d'adjudicació del contracte.



**Generalitat  
de Catalunya**



Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

#### **4.3. LLIURAMENT DE LES LLICÈNCIES**

El termini de lliurament, instal·lació i posada en servei de les llicències és de 2 mesos des de la data d'adjudicació del contracte.

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

El servei d'instal·lació es prestarà generalment de forma remota a través de les xarxes privades virtuals habilitades. L'empresa licitadora inclourà en el contracte, si és necessari, el subministrament del programari de control remot per als seus tècnics d'acord amb els requeriments del CAT112.

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

### **5. 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. 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 tests i proves que es duren a terme en el marc de la ISO i que requereixen els seus serveis segons indicacions del CAT112.



Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

## **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 CONTINGUT DE LES PROPOSTES**

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

- Descripció detallada del servei ofert
- Preu del servei desglossat per partides
  - Subministrament de llicències
  - Manteniment

*Signat electrònicament*

Jordi González Freginé

Director de l'àrea de Tecnologia i Innovació