



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ
DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE NIVELL 3 DE LA
PLATAFORMA DE SERVIDORS DE REUS DEL CENTRE
D'ATENCIÓ I GESTIÓ DE TRUCADES D'URGÈNCIA 112
CATALUNYA. Exp 112-2027-03**

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	3
2. OBJECTE DEL PLEC	4
3. ABAST	4
4. DESCRIPCIÓ DE SERVEIS	4
4.1. PROTOCOL D'ACTUACIÓ DAVANT INCIDÈNCIES	5
4.2. COORDINACIÓ.....	6
4.3. INFORMES	6
5. SISTEMES I APLICACIONS INCLOSOS.....	6
6. CONDICIONS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	7
6.1. ÀMBIT D'ACTUACIÓ	7
6.2. DURADA DE L'EXPLOTACIÓ DEL SERVEI	7
6.3. TIPOLOGIA I HORARI DEL SERVEI	7
7. NORMATIVA DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS.....	7
8. ADAPTACIÓ DEL SERVEI A ISO 22301	7
9. ACORD DE CONFIDENCIALITAT I COMPLIMENT DE LA NORMATIVA DE PROTECCIÓ DE DADES.....	7
10. ESTRUCTURA I CONTINGUT DE LES PROPOSTES	8

1. INTRODUCCIÓ

El Centre d'Atenció i Gestió de Trucades 112 de Catalunya (CAT112) centralitza totes les trucades d'urgència de Catalunya, perquè els ciutadans i ciutadanes puguin sol·licitar els serveis públics d'urgències sanitàries, d'extinció d'incendis i salvaments, de seguretat ciutadana i de protecció civil, etc. 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.

Els servidors constitueixen el nucli del sistema de resposta d'emergències. Un manteniment adequat garanteix que les gestores i els gestors del 112 puguin atendre les trucades d'auxili de manera ràpida i eficient. Qualsevol interrupció pot afectar els temps de resposta i, per tant, la capacitat de gestió en situacions d'emergència.

El 112 és un servei que ha d'estar actiu les 24 hores del dia, els 7 dies de la setmana. Els servidors han de mantenir una disponibilitat pràcticament del 100%, sense marge per a fallades. Un manteniment preventiu de màxima qualitat garanteix que els sistemes estiguin operatius en tot moment, fins i tot durant pic d'emergències, com catàstrofes o situacions extraordinàries.

Els servidors del 112 gestionen dades sensibles dels ciutadans, incloent-hi informació personal, localitzacions i detalls d'incidents. Un manteniment rigorós ajuda a prevenir ciberatacs i a protegir la confidencialitat de les dades, complint amb les normatives de protecció de dades i evitant riscos per a la privacitat dels usuaris.

El manteniment dels servidors s'estructura en 3 nivells:

Nivell 1: el nivell 1 és l'encarregat de rebre les incidències i sol·licituds i fer-ne la primera atenció. En cas que pugui donar solució directament, realitza les actuacions necessàries per fer-ho; si no, escala a nivell 2.

Nivell 2: El nivell 2 està format per tècnics i enginyers especialistes en cadascun dels subsistemes que conformen el sistema principal. Són els encarregats de donar resposta a les incidències i peticions escalades des de nivell 1 o escalar-les a nivell 3 si és necessari.

Nivell 3: És el manteniment que presta el fabricant del sistema. Correspon a la substitució de peces de hardware o a l'evolució del software i firmware del sistema i la seva aplicació a la plataforma.

El manteniment de nivells 1 i 2 són actualment objecte d'un altre contracte. Cal contractar únicament el nivell 3 o manteniment de fabricant.

2. OBJECTE DEL PLEC

La contractació descrita en aquest plec inclou el manteniment de nivell 3 dels equips així com tots els seus components, firmware, mòduls de connectivitat, programari i llicències que conformen el sistema d'hiperconvergència de Reus i té com a finalitat:

- Maximitzar la disponibilitat del servei.
- Minimitzar el temps de resolució d'incidències amb un manteniment de fabricant del sistema.
- Disposar d'uns sistemes tecnològics en un funcionament òptim tant pel que fa a la utilització de recursos, la usabilitat i la seguretat informàtica.
- Cobrir el manteniment de l'any 2027.

3. ABAST

La contractació del servei de manteniment de nivell 3 dels servidors del sistema de hiperconvergència de Reus per al període comprès entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2027, ambdós inclosos.

El nivell 3 de manteniment és el més especialitzat i propi del fabricant dels equipaments i sistemes. Té la capacitat de realitzar evolutius del programari o firmware del sistema i subministrar els recanvis necessaris.

4. DESCRIPCIÓ DE SERVEIS

El manteniment de nivell 3, també conegut com a manteniment de fabricant o manteniment especialitzat, implica tasques complexes i crítiques que requereixen coneixement i experiència sobre el seu funcionament, components i particularitats tècniques. Aquest nivell de manteniment el realitza l'equip de suport del fabricant amb tècnics altament especialitzats. En general, el nivell 3 de manteniment inclou les següents tasques:

1. Diagnòstic avançat i resolució de problemes: Identificació i resolució de fallades crítiques o anomalies que no poden ser resoltes pels nivells de manteniment 1 o 2. Anàlisi forense de fallades del sistema per determinar les causes arrel i aplicar correccions.
2. Actualitzacions de firmware i programari (software): Implementació d'actualitzacions crítiques de firmware o programari per millorar el rendiment, la seguretat o funcionalitat del sistema o per la resolució d'incidències. Validació i prova de les actualitzacions abans de desplegar-les en entorns productius.

3. Modificacions del disseny o l'arquitectura del sistema: Assessorament en canvis significatius en el disseny i/o l'arquitectura de l'equip o del sistema per corregir defectes estructurals, adaptar-lo a noves necessitats o solucionar incidències. Col·laboració amb els equips d'enginyeria per implementar canvis en el maquinari o programari.
4. Suport tècnic especialitzat: Proporcionar assistència tècnica a altres nivells de manteniment (nivells 1 i 2) quan es troben amb problemes que superen les seves capacitats. Obtenció d'informació tècnica avançada o suport per a la resolució de problemes complexos. En aquest cas de manera remota o presencial si la resolució de la incidència ho requereix en horari 24 x 7.
5. Reemplaçament de components o sistemes crítics en un temps màxim de 6 hores: Subministrament i si escau substitució de components de maquinari específics o maquinari sencer per la resolució d'incidències. Reemplaçament de components que només poden ser manipulats amb eines o coneixements especialitzats.
6. Certificació i validació post-reparació: Realització de proves exhaustives per assegurar que el sistema funciona correctament després d'una reparació complexa. Emissió de certificats de conformitat o informes tècnics per documentar el manteniment realitzat.
7. Formació i transferència de coneixement: Formació a l'equip tècnic de manteniment sobre nous procediments, actualitzacions o canvis en el sistema. Creació de documentació tècnica avançada per ajudar en futurs processos de manteniment.
8. Implementació de millores de seguretat: Desenvolupament, subministrament i si escau instal·lació de pegats de seguretat crítics per protegir el sistema contra noves vulnerabilitats. Avaluació i prova de noves mesures de seguretat abans de la seva implementació.
9. Panell o quadre de comandament d'alertes predictives, registre d'incidències i indicadors d'estat de la infraestructura.

Aquestes tasques es realitzen per assegurar que els servidors funcionin correctament i perllongar la seva vida útil, tot minimitzant el risc de fallades.

El servei inclou totes les tasques anteriors que siguin necessàries per a la resolució d'incidències aparegudes als servidors del sistema d'hiperconvergència de Reus del CAT112.

4.1. PROTOCOL D'ACTUACIÓ DAVANT INCIDÈNCIES

CAT112 notificarà la incidència al mantenidor de nivells 1 i 2. Un cop revisada la incidència i verificat que és necessari l'escalat a nivell 3, el Nivell 2 procedirà a realitzar

l'escalat i facilitar tota la informació de què disposi a Nivell 3 que durà a terme les accions necessàries per solucionar la incidència (desenvolupaments, proves, canvis de configuració, etc.).

Els nivells 1 i 2 de manteniment donaran suport a nivell 3. En aquest cas, nivell 3 donarà les instruccions oportunes a nivells inferiors per a executar les actuacions necessàries per solucionar la incidència.

4.2. COORDINACIÓ

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

4.3. INFORMES

INFORME D'INCIDÈNCIES: Per les avaries crítiques i greus caldrà elaborar informes específics, detallant com a mínim quin tipus d'avaria s'ha produït, la seva afectació al servei, quina ha estat la solució i l'evolució del procés de resolució. Finalment, l'informe indicarà les actuacions de millora recomanades. Aquest informe el durà a terme l'adjudicatari de manera independent o conjuntament amb l'equip mantenidor de nivell 2.

5. SISTEMES I APLICACIONS INCLOSOS

El plec inclou el manteniment de nivell 3 de la plataforma de servidors del centre de Reus en la seva totalitat: maquinari, programari, firmware i llicències.

Detall del maquinari dels sistemes inclosos en el plec.

En l'Annex 1 d'aquest plec de prescripcions tècniques es troba el detall del maquinari i programari a mantenir. Aquesta documentació no serà pública; serà entregada a les empreses licitadores sota petició expressa via els canals habituals de contractació del 112 i prèvia signatura d'un acord de confidencialitat.

Les empreses licitadores interessades a rebre el detall de l'equipament inclòs en la licitació podran sol·licitar-ho enviant l'Annex - Document de confidencialitat, mitjançant una notificació electrònica a través de la Plataforma de serveis de contractació pública (PSCP).

Els elements que es detallen en l'Annex 1 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, a l'adreça següent:

- C. dels Pagesos, 2 - 43204 Reus

6.2. DURADA DE L'EXPLOTACIÓ DEL SERVEI

La prestació dels serveis previstos en aquest plec tindrà una durada total de 12 mesos, de l'1 de gener al 31 de desembre de 2027.

6.3. TIPOLOGIA I HORARI DEL SERVEI

Pel que fa al manteniment, el servei en general serà en general en remot fent ús dels mecanismes de connexió que el CAT112 posarà a disposició del licitador d'acord amb les recomanacions de l'Agència de Ciberseguretat i el protocol d'accés a sistemes del CAT112, 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 presencial.

7. 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.

8. 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.

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, 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.

10. ESTRUCTURA I CONTINGUT DE LES PROPOSTES

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

- Descripció detallada del servei ofert.
 - Equipament inclòs en l'abast.
 - Temps de cobertura, resposta, resolució.
 - Metodologia d'atenció i gestió de les incidències.
- Descripció dels canals i metodologies d'obertura d'incidents
 - Mecanismes de seguiment i coordinació.
 - Tancament de les incidències.
 - Informes: incidències i servei.

Signat electrònicament

Jordi Gonzalez Freginé

Director de l'àrea de Tecnologia i Innovació