



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL BUS DE COMUNICACIÓN DE EMERGENCIAS DEL CENTRE D'ATENCIÓ I GESTIÓ DE TRUCADES D'URGÈNCIA 112 CATALUNYA

Exp. Núm.: 112-2027-2



**Generalitat
de Catalunya**

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETO DEL PLIEGO	3
3.	DESCRIPCIÓN DE LA PLATAFORMA	3
4.	DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS	3
4.1.	MANTENIMIENTO	5
4.1.1.	NIVELES	5
4.1.2.	TIPOLOGÍA	5
4.1.2.1.	MANTENIMIENTO ORDINARIO (ADMINISTRACIÓN):	5
4.1.2.2.	MANTENIMIENTO PREVENTIVO:	6
4.1.2.3.	MANTENIMIENTO EVOLUTIVO:	6
4.1.2.4.	MANTENIMIENTO CORRECTIVO:	6
4.2.	BOLSA DE HORAS	10
4.3.	ATENCIÓN A CONSULTAS TÉCNICAS DEL SERVICIO	10
4.4.	CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y MEJORA DE LA CIBERSEGURIDAD DEL BUS	12
4.4.1.	PLAN DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y RECUPERACIÓN ANTE DESASTRES (BCP/DRP)	12
4.4.2.	MEJORA DE LA CIBERSEGURIDAD Y LA RESILIENCIA DEL SISTEMA	12
5.	GESTIÓN Y OPERATIVA DEL SERVICIO	15
5.1.	GOBIERNO DEL SERVICIO E INTERLOCUCIÓN	15
5.2.	SEGUIMIENTO DEL SERVICIO	15
5.2.1.	INFORMES	16
5.3.	EQUIPO DE TRABAJO Y CAPACIDADES	16
5.4.	ORGANIZACIÓN Y OPERATIVA DEL SERVICIO	17
5.5.	EJECUCIÓN DE LAS ACTUACIONES	17
5.6.	GARANTÍA DEL SERVICIO	18
6.	ÁMBITO DE ACTUACIÓN	18
7.	DURACIÓN DE LA EXPLOTACIÓN DEL SERVICIO	18
8.	PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y ACCESO A LOS SISTEMAS DEL CAT112	18
9.	NORMATIVA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	18
10.	ADAPTACIÓN DEL SERVICIO A ISO 22301	19
11.	ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD Y CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE PROTECCIÓN DE DATOS	19
12.	FACTURACIÓN	19
13.	PENALIZACIONES APLICABLES	20
14.	ESTRUCTURA Y CONTENIDO DE LAS PROPUESTAS	20



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

1. INTRODUCCIÓN

El Centre d'Atenció i Gestió de Trucades 112 de Catalunya (CAT112) centraliza todas las llamadas de urgencia de Cataluña, para que los ciudadanos y ciudadanas puedan solicitar los servicios públicos de urgencias sanitarias, de extinción de incendios y salvamentos, de seguridad ciudadana, de protección civil y de otras agencias de emergencia cuando se encuentren ante una situación de emergencia.

El CAT112 dispone de dos centros redundantes operativa y tecnológicamente, ubicados en la Gran Via de Hospitalet de Llobregat y en Reus. Cada centro tiene instalados los equipamientos tecnológicos adecuados para poder atender el cien por cien de las llamadas que se puedan producir en cualquier momento..

Los expedientes de emergencia generados por el 112 se envían telemáticamente a las agencias de emergencia integradas que están involucradas en la resolución del incidente. Este intercambio de información se realiza de manera inmediata a través del bus de comunicaciones

El buen funcionamiento del bus es de vital importancia ya que garantiza que los servicios de policía, bomberos, ambulancias, etc. reciban la información precisa y de manera inmediata una vez el 112 ha recopilado los datos necesarios para gestionar la emergencia. Así pues, disponer de un servicio de mantenimiento que garantice no solo el correcto funcionamiento del bus, sino que también prevenga posibles averías y facilite su evolución tecnológica para adaptarse a nuevas necesidades es esencial.

2. OBJETO DEL PLIEGO

El objeto de este pliego es la contratación de los servicios de operación, administración, soporte, mantenimiento y evolución del BUS con el fin de:

- Maximizar la disponibilidad del BUS. Minimizar el tiempo de resolución de incidencias y realizar tareas preventivas que reduzcan la posibilidad de aparición de estas.
- Realizar las configuraciones y la aplicación de los evolutivos de software de manera rápida y ágil, dando respuesta satisfactoria a los requerimientos operativos.
- Implementar los cambios, configuraciones y demás tareas necesarias para materializar las integraciones de nuevas agencias en el BUS. Asesorar técnicamente al CAT112 y a las entidades a integrar.

3. DESCRIPCIÓN DE LA PLATAFORMA

La plataforma está descrita técnicamente en el Anexo 1 de este pliego de prescripciones técnicas, que podrán solicitar por escrito y bajo un acuerdo de confidencialidad las empresas licitadoras que lo requieran.

4. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS



**Generalitat
de Catalunya**



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

Los siguientes servicios se deberán prestar en los dos centros de recepción de llamadas del CAT112 de manera que permitan asegurar la continuidad del servicio de atención a las emergencias.



**Generalitat
de Catalunya**



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

4.1. MANTENIMIENTO

El adjudicatario proveerá los servicios de mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo del BUS.

4.1.1. NIVELES.

La oferta contemplará los siguientes niveles de mantenimiento (en función de cada sistema incluido en el mantenimiento):

- Nivel 1: Corresponde a la detección, registro (helpdesk como único punto de entrada de incidencias), asistencia técnica en la diagnosis de errores y la elaboración y aplicación de soluciones para incidencias; resolución de la incidencia si es posible o escalado a niveles superiores en caso de que proceda.
- Nivel 2: Mantenimiento especializado. Se encargará de solucionar las incidencias con una complejidad más elevada o de escalarlas a nivel 3 si es necesario.
- Nivel 3: El CAT112 tiene establecidos los contratos de mantenimiento de nivel 3 de los sistemas del bus, software y licencias. Así pues, el mantenimiento de nivel 3 queda fuera del alcance de este pliego. Aun así, sí que se incluye en esta contratación la apertura, coordinación, soporte y seguimiento de casos con el nivel 3 de fabricante si la incidencia lo requiere.

Para llevar a cabo el servicio, el adjudicatario deberá disponer del equipamiento necesario (hardware y licencias para acceder y gestionar remotamente los sistemas mantenidos y realizar las actuaciones necesarias) y de técnicos con la formación, capacitación y experiencia en sistemas TIC similares.

4.1.2. TIPOLOGÍA

El servicio de mantenimiento incluirá:

4.1.2.1. MANTENIMIENTO ORDINARIO (ADMINISTRACIÓN):

Configuración, operación y administración de los sistemas incluidos en el pliego, bien como tareas habituales o bajo demanda del CAT112, para que el sistema funcione correctamente. El mantenimiento ordinario incluirá, entre otras:

- Cambio de certificados por renovación.
- Configuración de los sistemas para poderlos monitorizar adecuadamente
- Configuración y retención de los logs.
- Todas aquellas tareas que garanticen un funcionamiento óptimo de la plataforma.



**Generalitat
de Catalunya**



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

4.1.2.2. MANTENIMIENTO PREVENTIVO:

Todas aquellas actividades a realizar de forma programada, como medidas de prevención para la aparición de incidencias, como por ejemplo:

- Auditorías de funcionamiento.
- Revisiones periódicas.
- Pruebas de rendimiento.

El adjudicatario presentará en un período de treinta días desde el inicio del servicio un **plan de mantenimiento preventivo** con el detalle de las actuaciones que llevará a cabo durante el período de vigencia del contrato. Se realizarán como mínimo **2 revisiones** preventivas anuales de todo el sistema.

El mantenimiento preventivo comprenderá la realización de revisiones extraordinarias completas del sistema en hasta cuatro ocasiones anuales. Se establecen dos intervenciones fijas, que se llevarán a cabo, respectivamente, durante la tarde **del día 23 y la madrugada del 24 de junio**, así como durante la **tarde del 31 de diciembre y la madrugada del día 1 de enero**. Adicionalmente, se podrán realizar hasta **dos revisiones adicionales** en función de las necesidades operativas del servicio.

Estas actuaciones tendrán como finalidad verificar el correcto funcionamiento de todos los componentes del sistema, identificar posibles incidencias y aplicar las medidas preventivas necesarias para garantizar la continuidad y disponibilidad del servicio en períodos de elevada demanda.

Asimismo, durante estos períodos se llevará a cabo un seguimiento continuado del funcionamiento de la plataforma, con la realización de las actuaciones preventivas o correctivas que resulten necesarias para evitar incidencias o, si procede, para resolverlas con la máxima celeridad.

4.1.2.3. MANTENIMIENTO EVOLUTIVO:

Aplicación de parches y actualizaciones sobre los sistemas que lo requieran para resolver incidencias, mejorar la seguridad del sistema, etc.

4.1.2.4. MANTENIMIENTO CORRECTIVO:

Comprende las actividades llevadas a cabo para solucionar incidencias en cualquiera de los elementos objeto del contrato. Incluye las configuraciones, despliegue de evolutivos, cambios, pruebas, etc.; en general, todo aquello que sea necesario para dar solución a una incidencia.

En relación con el mantenimiento correctivo, se establecen diferentes niveles de cumplimiento en función de la naturaleza, la afectación y la tipología de las incidencias. Las averías o incidencias se clasificarán en **críticas, graves o leves**, de acuerdo con los



**Generalitat
de Catalunya**



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

criterios siguientes:

▪ **INCIDENCIAS CRÍTICAS:**

Se considerará incidencia **crítica** aquella en la que concurra alguna de las circunstancias siguientes:

Que la incidencia provoque la no disponibilidad del BUS. Que se produzca una pérdida o retraso superior al 20 % de los mensajes. Que se genere una degradación en el funcionamiento normal de las salas operativas.

Que sea necesario activar protocolos operativos de contingencia, como el despacho por voz de los expedientes, o que corresponda a la repetición de una misma incidencia calificada previamente como grave

INCIDENCIAS GRAVES: Se considerará incidencia **grave** aquella en la que concurra alguna de las circunstancias siguientes:



**Generalitat
de Catalunya**



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

- Que se produzca una pèrdua o retraso de entre el 5 % y el 19 % de los mensajes del BUS.
- Que se genere una pèrdua superior al 50 % de la capacidad de contingencia de la plataforma.
- Que corresponda a la repetición de una misma incidencia calificada previamente como leve.

Las **actuaciones** realizadas **sin previo aviso al CAT112**, así como aquellas que **se ejecuten de manera incorrecta o sin seguir los protocolos establecidos**, y que provoquen un **mal funcionamiento del bus**, serán consideradas **incidencias** a todos los efectos.

Para el cálculo de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) se considerarán los siguientes tiempos:

- **Cobertura horaria:** franja horaria en la que son de aplicación los servicios y en la que se deben cumplir los niveles de calidad definidos en el presente pliego.
- **Tiempo de respuesta:** Tiempo desde que el CAT112 hace el primer intento de comunicación con el servicio de nivel 1 del adjudicatario y este responde para poder comunicar la incidencia y coordinar los siguientes pasos.
- **Tiempo de resolución:** tiempo desde que la incidencia llega al servicio de mantenimiento hasta que se restablece el funcionamiento del BUS.

Los ANS establecidos para el entorno de producción del son:

Tipo de Incidencia	Cobertura horaria	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
Crítica	24 x 7	½ h	2h
Grave	24 x 7	1h	4h
Leve	24 x 7	4h	24h



**Generalitat
de Catalunya**



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

- **INCIDENCIAS LEVES:**

Se considerará incidencia leve cualquier incidencia que afecte al funcionamiento del BUS y que no reúna ninguno de los criterios de las incidencias críticas o graves, incluidos la pérdida o el retraso inferior al 5 % de los mensajes.



**Generalitat
de Catalunya**



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

4.2. BOLSA DE HORAS

Se incluye en este pliego una bolsa de **400 horas por año** para tareas no previstas en el mantenimiento ordinario, como **por ejemplo**:

- **Evolutivos en el bus:** desarrollo, aplicación de cambios, pruebas, etc. en el bus y/o en el protocolo EDXL para dar respuesta a nuevos requerimientos técnicos o funcionales.
- **Soporte técnico a agencias integradas.** Integraciones de nuevas agencias de emergencia en el bus.
- **Cambios tecnológicos** derivados de las integraciones y pruebas.

La bolsa de horas asociada al servicio deberá disponer de un modelo de gobierno que garantice un uso eficiente, controlado y alineado con las necesidades operativas del CAT112.

A este efecto, todas las actuaciones con cargo a la bolsa de horas deberán requerir **autorización previa** por parte del CAT112, con una descripción detallada de las tareas a realizar, la estimación de esfuerzo y el impacto previsto.
Las peticiones de actuación se gestionarán según criterios de **priorización** establecidos por el CAT112, en función de su criticidad, urgencia e impacto en el servicio.

El adjudicatario deberá garantizar la **trazabilidad completa** de la bolsa de horas, manteniendo un **registro actualizado** que incluya, como mínimo, el detalle de las **actuaciones realizadas, las horas consumidas, la fecha de fin de ejecución y su estado**.

Finalmente, las horas no consumidas dentro de cada período anual de contrato **no serán acumulables**, de manera que la bolsa de horas tendrá **carácter anual y caducará** a la finalización de cada ejercicio, sin que se pueda trasladar el saldo no ejecutado a períodos posteriores.

4.3. ATENCIÓN A CONSULTAS TÉCNICAS DEL SERVICIO

El adjudicatario deberá poner a disposición del órgano contratante **un canal o diversos canales de interlocución técnica directa**, con el objetivo de resolver consultas puntuales de carácter operativo o técnico de manera ágil.

Los canales establecidos deberán permitir el acceso **directo al personal técnico** del servicio. Estos canales se destinarán a:

- La resolución de dudas **técnicas puntuales**.
- La coordinación operativa a pequeña escala.



**Generalitat
de Catalunya**



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

- **Consultas** relacionadas con actuaciones **concretas** o **incidencias menores**.



**Generalitat
de Catalunya**



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

4.4. CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y MEJORA DE LA CIBERSEGURIDAD DEL BUS

Dada la **naturaleza crítica del sistema** de comunicación de datos de emergencias, el adjudicatario deberá **garantizar la seguridad, integridad, disponibilidad y confidencialidad** de la plataforma, así como su resiliencia ante incidentes operativos y de ciberseguridad.

A este efecto, se requiere tanto la definición de un **Plan de Continuidad y Recuperación** como la **identificación e implantación de mejoras específicas de ciberseguridad**.

El conjunto del Plan de Continuidad y de las medidas de ciberseguridad deberá estar orientado a garantizar la **disponibilidad continua, la resiliencia y la fiabilidad** del BUS, minimizando cualquier riesgo de interrupción o degradación del servicio.

4.4.1. PLAN DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y RECUPERACIÓN ANTE DESASTRES (BCP/DRP)

El adjudicatario deberá elaborar, en el plazo máximo de **6 meses** desde el **inicio del contrato**, un **Plan de Continuidad del Servicio (BCP)** que incluya de manera integrada el correspondiente **Plan de Recuperación ante Desastres (DRP)**.

Este plan deberá cubrir como mínimo:

- Identificación de los servicios y sistemas críticos y de los principales riesgos que pueden afectar a su disponibilidad.
- Definición de los objetivos de recuperación (RTO y RPO) adecuados al servicio de acuerdo con el RTO y RPO establecidos por el CAT112.
- Estrategia de continuidad y recuperación, incluyendo la identificación de mejoras en los actuales mecanismos de redundancia y recuperación de datos.
- Procedimientos básicos de actuación y recuperación en caso de incidente grave (fallos técnicos, ciberataques como ransomware, etc.).
- Realización de pruebas periódicas (como mínimo anuales) y actualización del plan en función de los resultados.

El plan deberá ser **mantenido actualizado** y sometido, como mínimo, a **pruebas anuales**, con evidencia de los resultados y, si procede, propuestas de mejora.

4.4.2. MEJORA DE LA CIBERSEGURIDAD Y LA RESILIENCIA DEL SISTEMA

Durante los **3 primeros meses del servicio**, el adjudicatario deberá presentar un **informe de mejora de la ciberseguridad y resiliencia** del sistema, que identifique medidas técnicas



**Generalitat
de Catalunya**



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

y organizativas orientadas a reducir riesgos y aumentar la capacidad de respuesta ante amenazas, con especial atención a los **ataques de denegación de servicio (DDoS)** y **ransomware**. Este informe incluirá como mínimo:

Protección ante ataques DDoS

- Identificación de mecanismos y/o sistemas de detección y mitigación de tráfico malicioso.
- Identificación de mecanismos de limitación, filtrado y priorización del tráfico, garantizando la prevalencia de las comunicaciones críticas.
- Definición de estrategias de escalabilidad y absorción de picos de carga.
- Identificación y propuesta, si procede, de incorporación o integración de sistemas especializados de protección DDoS.
- Propuestas de mejora en la arquitectura y configuración actuales del sistema.

Resiliencia ante ransomware e incidentes de seguridad

- Definición de medidas para prevenir, detectar y responder a ataques de tipo ransomware.
- Establecimiento de estrategias de protección y recuperación de datos.
- Procedimientos para minimizar el impacto operativo y garantizar la restauración del servicio.

Seguridad de la plataforma e integraciones

- Identificación de medidas para garantizar la seguridad de las interfaces e integraciones.
- Mecanismos de validación, integridad y autenticidad de los datos.
- Definición de medidas de protección ante accesos no autorizados y manipulación de la información.

Gestión de accesos y trazabilidad

- Controles de acceso basados en el principio de mínimo privilegio.
- Registro y conservación de logs con capacidad de auditoría.
- Protección de los canales de comunicación mediante cifrado robusto.

Monitorización y detección

- Propuesta de sistemas de monitorización continua con capacidad de detección proactiva de incidentes y anomalías.



**Generalitat
de Catalunya**



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

- Identificación de posibles integraciones con los procedimientos de gestión de incidentes.

Actualización y mejora continua

- Adaptación a nuevas vulnerabilidades y amenazas.
- Aplicación de buenas prácticas y estándares de seguridad (ENS, ISO 27001 o equivalentes, si procede).

Pruebas y verificación

- Realización, como mínimo anual, de pruebas de seguridad (análisis de vulnerabilidades y tests de intrusión).
- Revisión periódica de las medidas de protección implantadas.

En todo caso, el adjudicatario quedará obligado a definir, identificar, describir y enumerar de manera exhaustiva todos los procesos, mecanismos, medidas técnicas y organizativas, así como las actuaciones necesarias para garantizar la mejora de la ciberseguridad y la resiliencia del sistema, de acuerdo con los requisitos establecidos en este apartado.

Estas medidas deberán ser debidamente **clasificadas y diferenciadas** entre aquellas que se puedan implementar directamente con la infraestructura actual, y que, por tanto, se considerarán incluidas dentro del alcance ordinario del servicio, y aquellas que requieran la incorporación de nuevos componentes, licencias o recursos adicionales, caso en el que el adjudicatario deberá presentar una propuesta detallada de implantación, incluyendo su descripción técnica, justificación, planificación e impacto asociado. Asimismo, el adjudicatario deberá garantizar la ejecución efectiva de las medidas incluidas dentro del servicio, así como la trazabilidad, seguimiento y actualización continua de todas las actuaciones propuestas, en coherencia con la evolución de las amenazas y las necesidades operativas del CAT112.



Generalitat
de Catalunya



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

5. GESTIÓN Y OPERATIVA DEL SERVICIO

5.1. GOBIERNO DEL SERVICIO E INTERLOCUCIÓN

El adjudicatario **designará un único Responsable del Servicio**, que actuará como interlocutor principal con el CAT112 y con el órgano de contratación para cualquier cuestión relacionada con la ejecución del contrato.

Esta figura asumirá las **funciones de coordinación, supervisión y seguimiento del servicio**, sin que sea necesaria su presencia en todas las actuaciones técnicas, **que podrán ser ejecutadas por otros técnicos debidamente cualificados**.

El Responsable del Servicio deberá establecer mecanismos efectivos de delegación y autonomía operativa de los equipos técnicos, así como un sistema de toma de decisiones descentralizado basado en protocolos y procedimientos previamente validados, que permitan garantizar la ejecución de las actuaciones sin dependencias de su disponibilidad directa.

El adjudicatario deberá coordinar todos los servicios incluidos en el presente pliego implicados en la resolución de incidencias, así como las actuaciones con otros mantenedores de sistemas que puedan estar relacionados. Igualmente, informará al CAT112 de la evolución y los avances en la resolución de incidencias.

Para la **comunicación operativa**, el adjudicatario establecerá un mecanismo de **ventanilla única** para la notificación de incidencias, consultas y solicitudes de evolutivos, facilitando como mínimo un teléfono de contacto directo y una dirección de correo electrónico específica. Adicionalmente, se podrá disponer de un canal de mensajería o colaboración (como Microsoft Teams o equivalente).

Las **incidencias críticas y graves** se deberán atender telefónicamente de acuerdo con los tiempos establecidos en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), mientras que las incidencias leves y las solicitudes se tramitarán preferentemente por correo electrónico, sin perjuicio de que puntualmente se puedan comunicar por vía telefónica.

El CAT112 se reserva el derecho de implantar una herramienta de ticketing para la gestión y seguimiento de incidencias, caso en el que el adjudicatario deberá adaptar sus procesos y aportar los recursos necesarios para su uso.

5.2. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

El seguimiento del servicio se realizará mediante reuniones ordinarias denominadas de seguimiento, con carácter general semanal, en las que se tratará el estado de los sistemas, las incidencias detectadas, las actuaciones realizadas, las propuestas de mejora y los evolutivos, así como la revisión de los informes correspondientes al período.



**Generalitat
de Catalunya**



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

Adicionalmente, se podrán convocar reuniones extraordinarias para tratar aspectos puntuales que afecten al funcionamiento de los sistemas o a la prestación del servicio.

5.2.1. INFORMES

Con el objetivo de facilitar el seguimiento y la gestión del servicio, el adjudicatario deberá elaborar los siguientes informes:

- **Informe mensual de seguimiento (actividad ordinaria):** Se presentará dentro de los diez primeros días de cada mes e incluirá, como mínimo:
 - Estado general de la plataforma.
 - Relación de actuaciones ordinarias y extraordinarias realizadas.
 - Propuestas de mejora.
 - Resultados y recomendaciones derivadas del mantenimiento preventivo.
- **Informe de incidencias críticas y graves:** Para cada incidencia de esta tipología, será necesario elaborar un informe específico que incluya, como mínimo, la descripción de la avería, su afectación al servicio, la solución adoptada, la evolución del proceso de resolución y las actuaciones de mejora propuestas.
- **Informe de situación de mantenimiento de los fabricantes:** Durante el primer trimestre de vigencia del contrato, se presentará un informe con el estado de soporte de los fabricantes de los equipos incluidos en el contrato (*End of Service, End of Maintenance, End of Support o equivalentes*).
- **Informe de elementos a monitorizar:** Igualmente, durante el primer trimestre, se presentará un listado detallado de los procesos críticos a monitorizar, incluyendo los umbrales de alarma correspondientes.

5.3. EQUIPO DE TRABAJO Y CAPACIDADES

El adjudicatario deberá proponer un modelo de gobierno del servicio que garantice su correcta gestión, incluyendo la definición del equipo de trabajo asignado. Este deberá incluir, como mínimo:

- Un Responsable de Proyecto o Servicio.
- Un equipo técnico multidisciplinar formado por especialistas en los sistemas objeto del contrato.

Los técnicos asignados deberán disponer de los conocimientos, formación y/o experiencia necesarios para garantizar la calidad del servicio, especialmente en los ámbitos siguientes:

- Protocolo EDXL – ESAP.
- Oracle Service Bus.



**Generalitat
de Catalunya**



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

- Oracle WebLogic Server.

5.4. ORGANIZACIÓN Y OPERATIVA DEL SERVICIO

El adjudicatario deberá garantizar una organización del servicio ágil, eficiente y robusta, basada en equipos multidisciplinares, sin dependencias críticas de personas concretas. En este sentido:

- Las **actuaciones técnicas** no podrán **depender** de la disponibilidad de un **único técnico**, responsable o equipo.
- Se deberá **garantizar** la **capacidad** de operar de **manera autónoma, independiente** y en **paralelo**.
- El **personal técnico** deberá disponer de **la autonomía, el conocimiento y los procedimientos necesarios** para ejecutar las tareas sin supervisión directa en cada intervención.

El adjudicatario deberá organizar sus recursos de manera que se puedan ejecutar diversas actuaciones simultáneamente o de forma continuada, evitando retrasos o reprogramaciones derivadas de limitaciones internas.

5.5. EJECUCIÓN DE LAS ACTUACIONES

La ejecución de las actuaciones técnicas se deberá regir por los principios siguientes:

- **Independencia de actuaciones:** Las actuaciones técnicamente independientes se deberán ejecutar sin que la planificación de otros trabajos justifique su retraso o su no ejecución.
- **Compatibilidad de trabajos:** Cuando no existan dependencias técnicas ni conflictos de recursos críticos, las actuaciones se deberán poder planificar y ejecutar de manera paralela o dentro de los plazos establecidos por los ANS.

No se considerarán **causas justificadas** de retraso o no ejecución:

- La necesidad de **presencia de un determinado técnico o responsable**, si existe personal cualificado alternativo con capacidad para resolver la incidencia.
- **Limitaciones derivadas de la organización** interna del adjudicatario no basadas en una imposibilidad técnica real.

En caso de que el adjudicatario considere que dos actuaciones no pueden ejecutarse simultáneamente, deberá justificarlo de manera motivada y por escrito, acreditando la existencia de una dependencia técnica o incompatibilidad objetiva, que deberá ser validada por el CAT112.



Generalitat
de Catalunya



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

5.6. GARANTÍA DEL SERVICIO

El adjudicatario deberá organizar sus recursos, procesos y equipos de trabajo de manera que se garantice el cumplimiento de los plazos establecidos y la correcta ejecución de todas las actuaciones, evitando que la planificación o las limitaciones internas comprometan la prestación del servicio.

6. ÁMBITO DE ACTUACIÓN

El servicio se deberá prestar en el Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 (CAT112) de Catalunya de Reus y Zona Franca:

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

7. DURACIÓN DE LA EXPLOTACIÓN DEL SERVICIO

La prestación de los servicios previstos en este PLIEGO tendrá una duración de dos años: **del 01/01/2027 al 31/12/2028.**

8. PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y ACCESO A LOS SISTEMAS DEL CAT112

En cuanto al mantenimiento, el servicio se prestará generalmente de forma remota a través de las redes privadas virtuales habilitadas. La empresa licitadora incluirá en el servicio el suministro del software de control remoto para sus técnicos de acuerdo con los requerimientos del CAT112.

Cuando la resolución de una incidencia lo requiera, el servicio será presencial.

9. NORMATIVA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

La empresa adjudicataria será responsable de que su personal cumpla las normativas legales de seguridad e higiene en el trabajo y de prevención de riesgos laborales que sean de aplicación durante la prestación de sus servicios y será igualmente responsable de los accidentes o enfermedades en que, en el ejercicio de su trabajo, puedan incurrir.



**Generalitat
de Catalunya**



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

10. ADAPTACIÓN DEL SERVICIO A ISO 22301

El CAT112 dispone de la certificación ISO de continuidad 22301. Esta certificación implica cambios en los protocolos y procesos de actuación del CAT112 de su plan de continuidad y, como consecuencia, cambios en la interacción y operativa de los proveedores. El adjudicatario se adaptará a estos cambios y los incorporará en sus procesos de actuación en el servicio CAT112.

Asimismo, la empresa adjudicataria participará en los tests y pruebas que se llevarán a cabo en el marco de la ISO y que requieran de sus servicios según indicaciones del CAT112.

11. ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD Y CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE PROTECCIÓN DE DATOS.

Al personal de la empresa adjudicataria del concurso que durante la prestación de sus servicios tenga acceso a espacios, servicios, instalaciones o soportes que contengan datos de carácter personal responsabilidad de la Generalitat de Catalunya o de sus entidades dependientes, le será de aplicación lo que establece el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE, ostentando la condición de encargado del tratamiento .

La empresa adjudicataria adaptará su servicio a lo que establecen los protocolos de seguridad y, en especial, al cumplimiento de las medidas técnicas y organizativas que aplica el CAT112.

Asimismo, la empresa adjudicataria se compromete a no divulgar a terceros la información confidencial que se le facilite o a la que haya podido tener acceso en el desarrollo del servicio contratado.

12. FACTURACIÓN

La facturación deberá ser mensual, a mes vencido, y las facturas se entregarán de manera electrónica antes del día 10 del mes siguiente. Las facturas se desglosarán en los siguientes conceptos e importes:

Mantenimiento, gestión del servicio.

Todos los meses por un importe correspondiente a la doceava parte del importe anual de los servicios.

Bolsa de horas:

Se facturarán las ejecutadas durante el período de facturación (mes en curso). Las horas no ejecutadas durante la vigencia del contrato no se facturarán. En caso de incurrir en penalizaciones, los importes de las penalizaciones se descontarán en la factura del mes correspondiente.



**Generalitat
de Catalunya**



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

13. PENALIZACIONES APLICABLES.

El CAT112 tendrá derecho a aplicar las siguientes penalidades económicas en caso de incumplimiento del nivel de servicio de acuerdo con las tipologías de incidencias y los tiempos definidos en el punto 4.1.3

Incidencia Crítica:

En caso de incumplimiento del ANS, se ejecutará una penalización del 15 % del importe mensual del servicio de mantenimiento por cada incumplimiento.

Incidencia Grave:

En este caso, el incumplimiento del ANS comportará una penalización del 10 % del importe mensual del servicio de mantenimiento por cada incumplimiento.

Incidencia Leve: En caso de incumplimiento del ANS, se podrá ejecutar una penalización del 5 % del importe mensual del servicio de mantenimiento por cada incumplimiento.

Asimismo, el CAT112 se reserva el derecho de aplicar penalizaciones de hasta el 15 % del importe mensual del servicio de mantenimiento en caso de actuaciones técnicas mal planificadas o ejecutadas que provoquen una incidencia crítica en el funcionamiento del BUS.

El valor máximo del total de penalizaciones se fija en un 20 % del importe de adjudicación del contrato.

14. ESTRUCTURA Y CONTENIDO DE LAS PROPUESTAS

Las **propuestas** deben incluir, **como mínimo**, lo siguiente:

- Descripción detallada del servicio ofrecido desglosada por los diferentes subpuntos del apartado 4.
- Procesos y metodología del servicio.
- Propuesta de plan de mantenimiento preventivo.
- Modelo organizativo y gestión del servicio.

Firmado electrónicamente

Jordi González Freginé
Director del Área de Tecnología e Innovación



**Generalitat
de Catalunya**



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat



**Generalitat
de Catalunya**