

Pliego de prescripciones técnicas para  
el servicio de soporte a usuarios (Help-  
Desk ) del PARC TECNOCAMPUS  
MATARO-MARESME

## 1 Objeto del contrato

El contrato tendrá por objeto la prestación del servicio de Helpdesk para las empresas ubicadas en el Parque Científico y de la innovación Tecnocampus Mataró-Maresme.

- El servicio recibirá la comunicación de incidencias por parte de las empresas del parque, relacionada con cualquier servicio de infraestructuras, equipamiento o instalación, procediendo a su evaluación, solución o escalado en función de su característica.
- Realizará el proceso de bienvenida de las empresas, preparando los sistemas de telefonía, dando de alta los usuarios y formando e informando del uso de las infraestructuras y servicios.
- Dará asistencia técnica al centro de congresos del Parque, con la preparación de las salas y actos en relación a equipamiento audiovisual necesario y la asistencia técnica en caso de necesidad.

## 2 Descripción del servicio

La empresa adjudicataria deberá realizar como mínimo las siguientes tareas y servicios con las siguientes condiciones:

### 2.1 Horario y recursos humanos.

El servicio será presencial, dotado de un técnico y se desarrollará en el siguiente horario:

Lunes a viernes de 8 a 14h y de 15 a 17h. Durante los 12 meses del año.

Tecnocampus podrá solicitar puntualmente servicios extraordinarios para dar cobertura a los eventos o situaciones especiales planificadas o de urgencia que se produzcan.

Este servicio es puntual se facturarán como servicios de horas extraordinarias. La empresa licitadora deberá que presentó el precio / hora ofrecido para estos servicios dentro de su oferta económica.

La empresa adjudicataria además del técnico presencial, deberá asignar un responsable de la servicio, que y será el responsable de la coordinación con Parque TCM y presentar mensualmente informes de las tareas e incidencias recibidas en el servicio.

La empresa adscribirá al contrato, como mínimo, los siguientes perfiles técnicos:

#### Coordinador técnico responsable del Servicio:

La adjudicataria designará un coordinador técnico o responsable del servicio que será quien mantendrá la interlocución con Parque TecnoCampus. El perfil mínimo del coordinador / a será:

- Ingeniero técnico en informática / telecomunicaciones o superior.

- Experiencia de al menos 2 años en la coordinación y seguimiento de equipos de similares características.

Correspondrán al coordinador / a técnico responsable del servicio las funciones listadas en el apartado 3.1 de los presentes pliegos.

#### Personal técnico:

La adjudicataria asignará a la ejecución del contrato personal técnico con el siguiente perfil:

- Técnico de grado superior (ciclo formativo de grado superior o equivalente) en informática y / o telecomunicaciones. Con experiencia laboral mínima de 2 años demostrable en servicios de helpdesk en infraestructuras con más de 150 usuarios.

Para poder cumplir las funciones derivadas del servicio, el personal a asignar deberá tener conocimiento y experiencia de hardware de usuario, instalación PC, cambios periféricos, telefonía IP. Deberá tener también conocimientos a nivel de usuario de software ofimático y sistemas operativos Windows y Linux.

Para poder cubrir el servicio, la empresa planificará las tareas de forma que se garantice la cobertura horaria con el perfil solicitado.

## 2.2 Recursos materiales

Tecnocampus facilitará un espacio físico adecuado para el puesto de trabajo de los técnicos, la empresa adjudicataria deberá proporcionar los equipos informáticos de comunicación que el servicio requiere, al menos un ordenador para acceder a las aplicaciones de gestión web de Tecnocampus y un teléfono móvil para la comunicación de incidencias y su localización.

Tecnocampus suministrará un número de teléfono propio para la gestión y localización del servicio.

Todo el material y equipos necesarios para a la instalación de las empresas o para solucionar incidencias será a cargo de Parque TCM.

## 2.3 Sistema de comunicación y gestión de las incidencias.

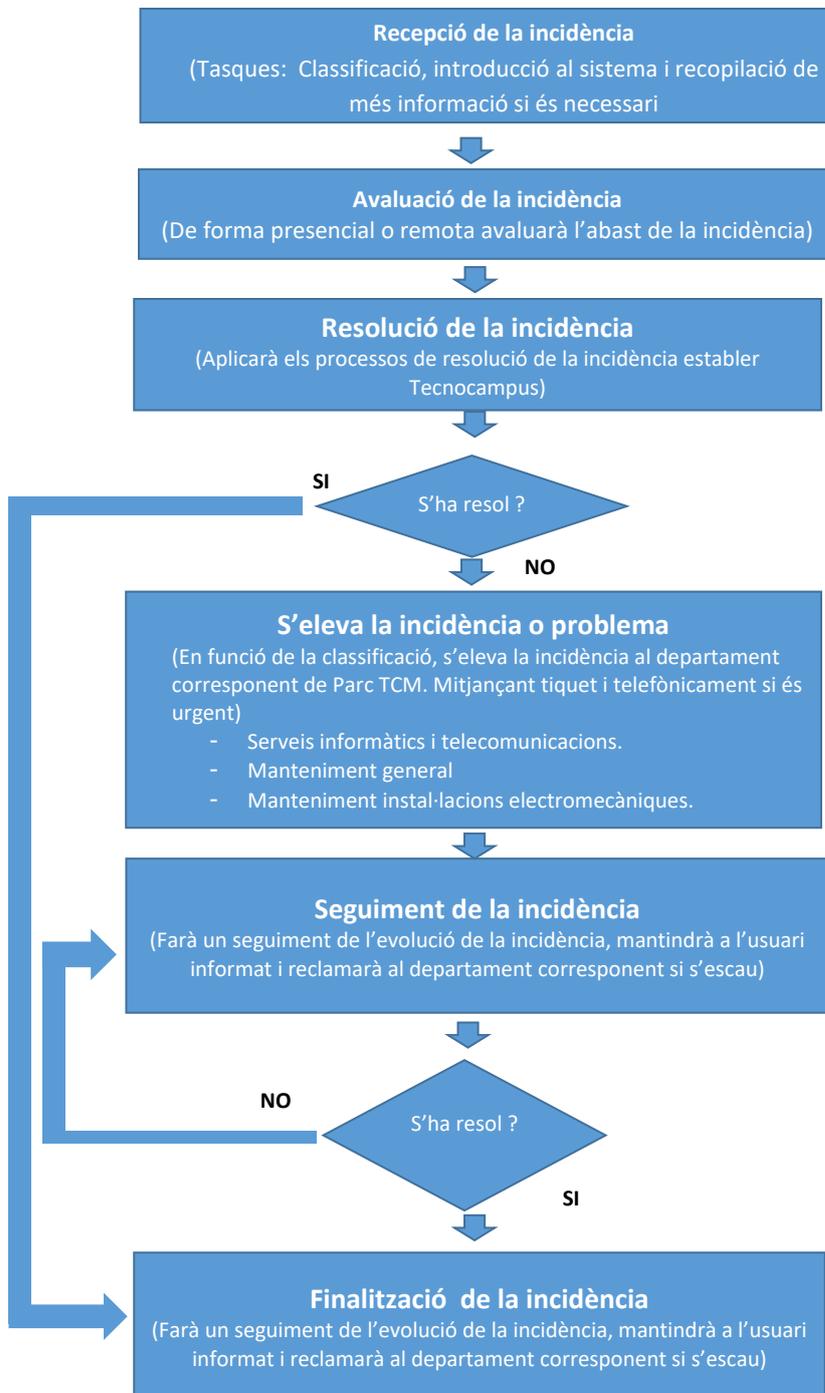
De forma general todas las incidencias vendrán de forma telemática mediante y el sistema de ticketing del Parque Tecnocampus, basado en la herramienta de software WEB Helpdesk de SolarWinds. Pero también pueden ser comunicadas de forma telefónica, por correo o presencialmente en casos de urgencias o necesidad inmediata de solución. A pesar de las diferentes vías de comunicación con el servicio, los técnicos siempre gestionarán las incidencias mediante la citada plataforma, para garantizar el seguimiento y finalización del procedimiento.

El mantenimiento y licencias de la plataforma serán cargo del Tecnocampus, quien proporcionará usuarios y acceso a los técnicos del servicio.

## 2.4 Gestió de incidències y tareas de los técnicos

### 2.4.1 Gestió de incidències en infraestructuras o servicis.

Al rebir una incidència o comunicació de problema, los tècnics seguirán los protocols establerts por Tecnocampus, que se basan en 4 fases



Los técnicos del centro de atención a usuarios, relación a las incidencias tendrá la función de recibir y gestionar todas las incidencias independientemente de sus características, una vez analizadas, podrá actuar sobre aquellas que desde el Parque Tecnocampus haya hecho un protocolo de asistencia primaria, básicamente en la comprobación de los estados de los equipos. Aquellas que por su naturaleza no estén dentro de ningún protocolo de actuación deberán ser elevadas a los servicios responsables. Por eso el equipo contará con proceso de comunicación al resto de estructura de los departamentos.

## Equip Helpdesk

Dept. Serveis de  
Informatica i  
telecomunicacions

Servei de  
Manteniment  
Electromecànic

Servei de  
Manteniment General

### 2.4.2 Tareas de los técnicos en relación a la recepción de empresas y su información

Preparar la llegada de nuevas empresas, dando de alta los servicios necesarios y configurando las líneas y sistemas:

- Instalación, configuración y gestión del inventario de teléfonos IP.
- Gestión de las acreditaciones de controles de acceso.
- Gestión de usuarios del directorio activo.
- Verificación de los accesos a internet en número y capacidad

Recibir a las nuevas empresas para dar la bienvenida y explicar servicios disponibles "clima, eléctrico, alarma, horarios " cómo proceder para reportar incidencias.

Revisión de las salas de reuniones ubicadas en la zona de empresa. En general se debe revisar el estado de mobiliario "reparar inventario", cableado (VGA, audio, *Ethernet* ), iluminación, etc . En general comprobación de funcionamiento de la sala trimestralmente.

### 2.4.3 Seguimiento de los servicios e infraestructuras generales.

Dentro de las funciones del equipo de técnicos velará por el estado general de las infraestructuras de las zonas comunes, mediante rondas diarias por los espacios, para detectar de forma anticipada posibles problemas o defectos en las instalaciones y espacios. Si se detecta alguna incidencia, se procedería como se indica en el apartado 2.4.1

Se tendrá especial atención al estado y conservación de las salas de reunión comunes, comprobando el correcto funcionamiento de los equipos de visualización y el estado de las salas.

El servicio se responsabilizará de la recepción, atención y seguimiento de las intervenciones de empresas externas sobre las infraestructuras de los edificios.

#### 2.4.4 Tareas de apoyo en el centro de congresos

El equipo dará apoyo a los actos del centro de congresos, en lo referente al equipo audiovisual e informático. Con las siguientes funciones:

- Preparación previa al acto mediante la comprobación del equipo necesario.
- Ajuste de parámetros al comienzo del acto "ganancia, volumen, etc ."
- Apoyar al ponente mediante una pequeña formación sobre cómo funciona la sala " micros, pasador diapositivas, proyector, etc..."
- Recoger el equipamiento una vez finalizado el acto.

### 3 Gestión del servicio

#### 3.1 Dirección y coordinación del servicio

El adjudicatario nombrará un coordinador técnico o responsable del servicio, que será el responsable ante Tecnocampus de la correcta prestación del servicio.

De manera general, la dirección y gestión del contrato se resume en los siguientes puntos:

- Tecnocampus tiene la facultad de establecer las directrices oportunas para conseguir los objetivos y proponer las modificaciones pertinentes y en su caso, iniciar los procesos de sanción ante posibles incumplimientos.
- El adjudicatario es el responsable de la calidad técnica del servicio, así como de las consecuencias que las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución de la contrato impliquen tanto para Tecnocampus como para terceros.
- Se mantendrán reuniones de seguimiento con el personal técnico de Tecnocampus de forma mensual, aunque esta periodicidad podrá ser modificada a criterio de Parque TCM. En estas reuniones intervendrá el coordinador técnico y el responsable del servicio designado por Tecnocampus. El objetivo de las reuniones periódicas es revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las especificaciones funcionales y la validación de la programación de las actividades realizadas.

#### 3.2 Organización y planificación del personal

##### 3.2.1 Personal técnico

a) Los técnicos deberán estar permanentemente localizables cuando se ausenten del lugar físico asignado, mediante el número de teléfono móvil facilitado por Tecnocampus.

b) Los técnicos deberán ir debidamente identificados con unas credenciales facilitadas por la empresa adjudicataria, que los acredite que son personal de la empresa.

c) Los técnicos deberán realizar todas las tareas descritas en los anteriores apartados, por lo que deberán estar capacitados para realizarlas. Asimismo, se debe garantizar la formación continua de este personal por parte del adjudicatario. Se establece un mínimo de 12 horas anuales de

formación para cada uno de los técnicos por parte de la empresa adjudicataria, que acreditarán anualmente mediante certificado que se entregará a Parque TCM.

g) Todos los técnicos destinados dar cobertura a este servicio de helpdesk, debe tener los conocimientos adecuados a los requerimientos de este concurso, esto es, al menos aquellos que se especifican en el apartado 2.1. Así, Tecnocampus, podrá proponer o sugerir en cualquier momento la sustitución del personal que no se adapte a las características requeridas del servicio y la empresa tendrá la obligación de cambiarlos.

### 3.2.2 Coordinador técnico

La empresa contratista debe designar un coordinador técnico o responsable, que tendrá las siguientes funciones:

a) Actuar como interlocutor de la empresa contratista con Parque TCM y como canal de comunicación entre Parque TCM y el personal que forma parte del equipo de trabajo adscrito a este contrato.

b) Distribuir el trabajo entre los técnicos encargados de la ejecución de este contrato, y dar aquellas órdenes e instrucciones necesarias para prestar debidamente el servicio.

c) Supervisar el desarrollo correcto de las funciones que tienen encomendadas los técnicos que forman parte del equipo de trabajo, así como el control de la asistencia de estos en el lugar de trabajo.

d) Organizar las sustituciones, y especialmente, las que corresponden en régimen de vacaciones de los técnicos que forman parte del equipo de trabajo, por lo que el servicio no se vea afectado.

e) Generar los informes de indicadores para realizar el seguimiento periódico del servicio. Tal como se indica en las cláusulas 3.4 y 3.5

### 3.3 Reglas especiales en cuanto al personal laboral de la empresa contratista

Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que debe reunir los requisitos de titulación y experiencia exigidos en los pliegos, y que formará parte del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de este del cumplimiento de estos requisitos.

La empresa contratista debe procurar que exista estabilidad en el equipo de trabajo y que las variaciones en cuanto a su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, con el fin de no alterar el buen funcionamiento del servicio. Toda variación en el equipo de trabajo será comunicada a Parque TCM.

La empresa contratista asume la obligación de ejercer de forma real, efectiva y continua en relación al personal que integra el equipo de trabajo y que se encarga de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a cualquier empresario. Concretamente, debe asumir la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones en los casos de baja o suplencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social en cuanto al abono de las cotizaciones y el pago de prestaciones cuando proceda, las

obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, y el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como el resto de derechos y obligaciones que se derivan de la relación contractual entre el empresario y trabajador / s. La empresa contratista debe velar especialmente para que los trabajadores adscritos a la ejecución de este contrato desarrollen su actividad, sin que se excedan más allá de las funciones asignadas en estos pliegos.

### 3.4 Informes del servicio

El adjudicatario se compromete a enviar mensualmente, durante la primera semana de cada mes, todas las incidencias recibidas y gestionadas en las prestaciones de los servicios contratados.

Estos informes incorporarán estadísticas con la categorización de las incidencias, la distribución en franjas horarias, el tiempo medio de resolución de incidentes, porcentajes de cumplimiento de los SLAs , partes de actuación fuera de horario, y otros que se puedan consensuar el seno del comité de seguimiento. Estos informes deberán ser entregados y puestos a disposición del comité de seguimiento para ser revisados y analizados cuando sea necesario.

### 3.5 Material de reparación

En caso de que sea necesario utilizar material en las reparaciones de las infraestructuras de Parque TCM, este será suministrado y facilitado para Tecnocampus. Las competencias del adjudicatario serán poner en funcionamiento este material de acuerdo al lugar donde se ha de hacer la nueva instalación o sustitución del material averiado. La empresa adjudicataria se responsabilizará del material que se le entregue. Todo el material deberá estar etiquetado y asociado al código de la incidencia.

### 3.6 Seguridad, confidencialidad

La empresa deberá cumplir con las normativas de confidencialidad y seguridad que en cada momento establezca la legislación. A tales efectos en la oferta incluirá una descripción de las medidas que se adoptarán para garantizar la confidencialidad de la información a la que puedan tener acceso a los técnicos por motivo de la función desarrollada y de las medidas de cumplimiento en materia de protección de datos que aplicará la empresa en caso de resultar adjudicataria.

## 4 Parámetros de gestión de la calidad del servicio

Los siguientes aspectos e indicadores serán un referente para evaluar la correcta gestión de la calidad del servicio y serán revisados de forma mensual por la sección de informática.

### 4.1 Tiempo de respuesta y de resolución

#### **Definiciones**

Se define como tiempo de respuesta el período máximo entre la notificación de la avería y la asistencia de un técnico de helpdesk en el lugar de la avería o registro y comunicación en el sistema de ticketing .

En las actuaciones en que la resolución sea responsabilidad del servicio de helpdesk, y se define como tiempo de resolución el período de entre la notificación de la incidencia o petición de servicio y la resolución.

## 4.2 SLAs (Acuerdos de nivel de servicio)

### 4.2.1 Tiempo de respuesta

- En todos los casos, de adelante la comunicación de una incidencia, el tiempo de respuesta dentro del horario de servicio debe ser inferior a 30 minutos.

### 4.2.2 Tiempo de resolución:

El plazo máximo para la resolución de incidencias dentro del horario laboral, se establece en tres niveles en función de la valoración de la Incidencia:

<b>tipo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tiempo de resolución</b>
crítica	Incidencias en la infraestructura del Parque, que afecte de forma general a los usuarios, como; acceso a internet o red, telefonía, control de accesos y otros servicios transversal.	2 h
graves	Incidencias que afecten a una o varias empresas, sin llegar a la totalidad del parque en servicios básicos como: acceso a internet o red, telefonía, control de accesos y otros servicios transversal.	4 h
leves	Incidencias en los servicios que afecten a una empresa y no sean básicos para el funcionamiento de la misma, problemas de climatización, averías un algún equipo a punto de red, etc.	NBD

Si la incidencia requiere de un material que se ha de pedir, estos plazos se contabilizarán a partir de disponer de este.

Los acuerdos de servicio aquí indicados deberán ser de obligado cumplimiento por el adjudicatario. Si los candidatos presentan mejoras sobre los mínimos requeridos por Tecnocampus, serán valorados positivamente dentro de los criterios subjetivos del plan operativo.