



SERVEI DE SUPORT AL PUNT DE TREBALL DEL PERSONAL PROPI DE LA UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA

Expedient HSE00020/2020

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

1.- Objecte del Contracte	4
1.1 Introducció	4
1.2 Descripció del servei objecte del contracte	6
2.- Objectius del Contracte	7
3.- Abast i Descripció del Servei	8
3.1 Servei centralitzat de suport avançat d'atenció als usuaris sobre el punt de treball - Nivell 2	11
3.2 Servei de Suport on-site	13
3.3 Centre de Suport Multi-tecnològic - 3r Nivell	15
3.4 Gestió de l'Intune de Microsoft.	16
3.5 Suport tècnic sota demanda de reforç a processos massius, gestió del canvi, acompanyament i millora contínua.	17
Suport tècnic de reforç a processos massius.	18
3.6 Gestor del Servei	21
4.- Volumetria i Dimensionament actual del Servei	23
4.1 Volumetries	24
4.2 Dimensionament tècnic actual i requeriments sobre el dimensionament.	28
4.2.1. Gestió de l'Intune de Microsoft.	29
5.- Nivells de servei	29
5.1 Disponibilitat	33
5.2 Eficàcia Resolutiva. Temps d'atenció de Consulta o Incidència	33
5.3 Eficàcia Resolutiva. Temps de resolució d'incidència /consulta.	33
6.- Condicions d'execució i seguiment del servei	34
6.1 Metodologia i estàndards	34
6.2 Mesures de qualitat en l'execució del servei	34
6.3 Eines	34
6.4 Compromisos del Servei regular	35
6.4.1 Processos de manteniment i desplegament sobre els àmbits als quals el servei dona cobertura	35
6.4.2 Processos de Suport del Servei	36
6.4.3 Gestió del Servei	36
6.4.4 Acords de Nivell de Servei	39

6.4.5 Penalitzacions per incompliment d'Acords de Nivell de Servei	40
6.5 Auditoria	40
6.5.1 Penalitzacions per discrepàncies en les auditories	40
6.6 Altres condicions d'execució	40
6.6.1 Horari del servei	40
6.6.2 Ubicació del servei	41
6.6.3 Desplaçaments	42
6.6.4 Equipament	42
6.6.5 Contractes amb tercers	42
6.6.6 Assignació de recursos tècnics al servei	42
7.- Fases del servei	43
7.1 Transferència del servei	43
7.1.1. Requeriments durant el període de transferència.	44
7.2 Transició del servei	45
7.3 Fase regular del servei	46
7.4 Devolució del servei	46
7.5 Facturació del servei durant les fases.	46
8.- Contingut i estructura de l'oferta	47
Annex 1 Relació de seus de la UOC	50

1.- Objecte del Contracte

1.2 Descripció del servei objecte del contracte

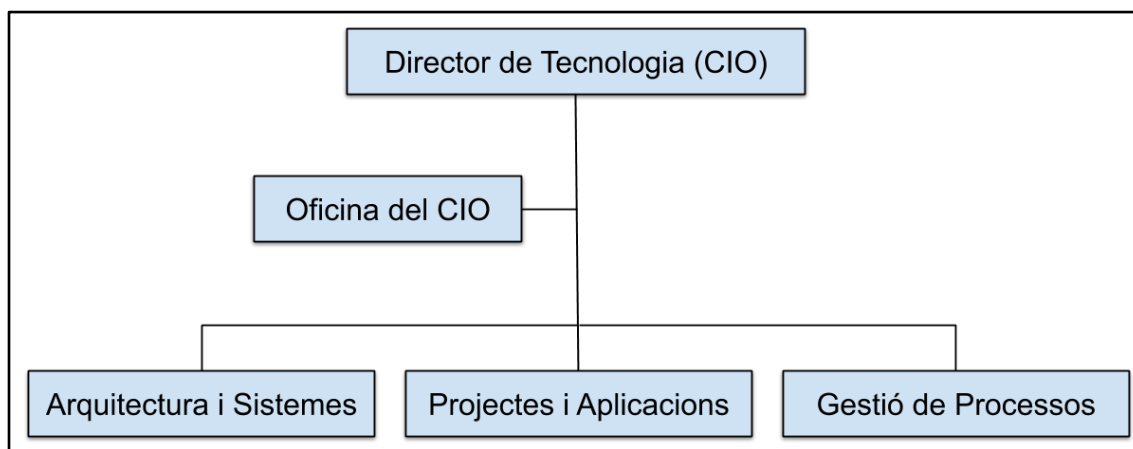
L'objecte del present procediment és la contractació del servei de suport al punt de treball tecnològic del personal propi de la UOC. Aquest servei atén les consultes tecnològiques relacionades amb el punt de treball per al personal propi (professorat i gestió) de la UOC, no estant inclòs dintre de l'abast d'aquest plec el Servei d'Atenció a l'Usuari (SAU) ni l'atenció als estudiants i personal docent col·laborador.

L'objecte d'aquest plec és la contractació de l'esmentat servei d'acord amb les prescripcions que s'articulen, més endavant, dins del present plec.

Aquest Plec de Prescripcions Tècniques recull les condicions que permetin atendre les necessitats del negoci i donar suport de manera adequada els serveis que la UOC proveeix al seu personal propi respecte el punt de treball tecnològic.

1.1 Model de governança TIC

Dins de la universitat, l'Àrea de Tecnologia vetlla per la governabilitat dels Sistemes d'Informació i per l'evolució tant del Campus Virtual com de les diferents eines que donen suport a la gestió. A tal efecte, l'Àrea de Tecnologia de la UOC està estructurada en tres grups operatius i una oficina que donen suport directe al CIO, tal i com es mostra a continuació:



Organització de l'Àrea de Tecnologia de la UOC

- Oficina del CIO: Dóna suport al CIO en el lideratge de la transformació digital de la UOC, la governança TIC tant a nivell estratègic com operatiu, l'administració de l'Àrea de Tecnologia

i el seu seguiment. Fa el seguiment de les contractacions i és responsable del seguiment de la qualitat i de la Seguretat IT.

- Grup Operatiu d'Arquitectura i Sistemes: És responsable de la definició de l'arquitectura tecnològica, així com de la integració de nous projectes i sistemes, i del seu pas a producció. També gestiona la infraestructura tecnològica en producció (CPD) liderant la transició al Cloud i la xarxa de telecomunicació.
- Grup Operatiu de Projectes i Aplicacions: Lidera l'execució dels projectes, així com el manteniment i evolució de les aplicacions existents. És responsable, per tant, dels serveis de manteniment de les aplicacions, tant de gestió com de campus virtual, que són els que resolen les incidències tecnològiques que rep el Servei d'Atenció a l'Usuari (d'ara endavant SAU) licitat en aquest plec.
- Grup Operatiu de Gestió de Processos: És el grup on s'ubicarà el Servei objecte de la present licitació. La seva missió és la interlocució de tota l'Àrea de Tecnologia amb la resta de la UOC, tant personal de gestió com professorat propi, dels quals recull les peticions, necessitats i incidències, i als que fa l'acompanyament a la millora tecnològica i a la transformació dels processos derivats dels projectes estratègics per a la institució.

Les principals funcions d'aquest grup són:

- Principal referent en la interlocució amb la resta de la UOC pels temes relatius a l'Àrea de tecnologia, mitjançant la figura del referent (Business Partner o BP). El BP té la visió i rendeix comptes de la cartera d'iniciatives TIC de cada Àrea / Estudi, tot portant a terme la gestió del portafoli de projectes de l'àrea de Tecnologia. El BP també dóna suport a les àrees i estudis en la maduració de les seves iniciatives TIC, per tal de convertir-les en projectes o bé evolutius que donin resposta a les seves necessitats. Si bé no executen projectes (els quals passen a planificar-se dins de l'equip de Projectes i Aplicacions), sí gestionen les necessitats que esdevenen petit evolutiu de les diferents aplicacions. L'equip de BP's té una visió transversal dels processos clau de la UOC. Garanteix que els projectes i actuacions que executa l'Àrea de tecnologia es dissenyen tenint en compte les afectacions inter-àrees. També acompanyen les àrees i Estudis en la gestió del canvi i la transformació dels processos que suposen els grans projectes estratègics.
- A més de les funcions dels BP's, l'equip de Gestió de Processos és el responsable de:
 - L'actual Servei d'atenció als usuaris (SAU), que funciona com a primer nivell de l'àrea de Tecnologia en quant a les incidències i peticions del personal propi de la UOC, tan professors propis com personal de gestió.
 - El servei objecte de l'actual licitació, el **Suport al Punt de Treball**, responsable del manteniment i evolució del punt de Treball, i que és

el segon nivell del Servei d'Atenció als Usuaris per totes les incidències i peticions relatives al punt de treball tecnològic, tal i com es desenvolupa a continuació.

En quant al servei d'atenció a l'usuari (SAU), aquest funciona efectivament com un primer nivell en l'atenció d'incidències de l'àrea de Tecnologia, tot rebent incidències, i peticions i consultes dels treballadors de la UOC (tant el personal de gestió, organitzat en àrees, com el professorat, organitzat en Estudis).

Un cop rebuda la incidència, petició o consulta, i en cas que aquesta no pugui ser resolta pel primer nivell (les consultes, peticions i incidències de configuració o de temes funcionals o ja procedimentats haurien de ser resoltes pel mateix SAU), i en funció de les característiques de la mateixa, el SAU s'encarrega de traspasar aquestes incidències als segons nivells, que són els serveis de manteniment d'aplicacions (serveis coordinats per l'equip de Projectes i Aplicacions) o al servei de Suport al Punt de Treball, objecte de la present licitació.

2.- Objectius del Contracte

El present contracte té per objecte la licitació del servei esmentat en l'apartat anterior per tal d'assolir, entre d'altres, els següents objectius:

- Millorar l'eficiència del servei, tot garantint tant els acords de nivell de servei com la satisfacció dels usuaris (personal propi de la Universitat Oberta de Catalunya, tant professorat com personal de gestió).
- Donar continuïtat i implantar els processos de gestió, d'acord amb les recomanacions de les millors pràctiques ITIL.
- Gestionar els equips de treball del servei.
- Donar resposta sobre la qualitat del servei mitjançant:
 - La contractació basada en resultats, Acords de Nivell de Servei, d'ara en endavant ANS.
 - La mesura de la satisfacció dels usuaris (professorat propi i personal de gestió) mitjançant enquestes realitzades al final de cada petició, consulta o incidència.
- Augmentar el nivell de qualitat del servei mitjançant:
 - La proactivitat del proveïdor en les propostes de millora contínua del servei, amb un compromís de millora gradual i constant en els resultats, processos i procediments.
 - La utilització d'indicadors clars i mesurables.
 - L'automatització dels procediments operatius.
 - El seguiment acurat i continu de la metodologia, així com de l'estricta documentació del servei.
- Disposar d'un servei flexible que permeti l'adaptació a l'evolució de l'organització.
- Acompanyar en la gestió del canvi dels processos de transformació del punt de treball tecnològic.
- Fer possible un ús més eficient tant del punt de treball tecnològic com de les eines i aplicacions de productivitat (basades en GSuite for Education).
- Garantir l'estabilitat i permanència del coneixement.
- Estandarditzar i homogeneïtzar processos, eines i infraestructures.
- Garantir la Transició i Reversió del Servei.

3.- Abast i descripció del Servei requerit

3.1 Resum de l'abast del servei

A continuació es resumeix l'abast del servei quant a usuaris, ubicacions, sistemes tecnològics, activitats o processos i subserveis contemplats dins de l'abast del projecte:

Quant a usuaris:

- Professorat propi
- Personal de gestió

Quant a ubicacions:

- Seus insitucionals i seus territorials detallades a l'annex I

Quant a sistemes tecnològics:

- Equipaments informàtics del punt de treball del personal propi, tant fixes (ordinadors, perifèrics, dispositius de telefonia fixa...) com dispositius mòbils (portàtils, tablets, chromebooks, dispositius de telefonia mòbil...).
- Connectivitat de la xarxa de telecomunicació des de les plantes dels edificis cap als punts de treball.
- Telefonia fixa i mòbil del personal propi.
- Sistemes operatius del punt de treball.
- Aplicacions ofimàtiques.
- GSuite for Education.
- Sistemes de videoconferència i Streaming.
- Aplicacions corporatives pròpies de la universitat (e-mail propi i altres aplicacions col·laboratives i de gestió pròpies de la UOC).

Quant a activitats o processos:

- Processos de manteniment i desplegament sobre els àmbits en què el servei dona cobertura.
- Processos de suport del servei:
 - Gestió d'incidències.
 - Gestió de peticions i consultes.
 - Tasques proactives i processos massius
- Gestió del servei.
- Gestió dels Nivells de servei.
- Gestió del canvi en processos de transformació del punt de treball.

- Acompanyament a l'ús eficient de les eines de productivitat.
- Implementació de processos dirigits a la millora de l'eficiència del servei i a la seva millora contínua.

Finalment el servei es divideix en els següents subserveis:

- Servei centralitzat de suport avançat d'atenció als usuaris sobre el punt de treball – Nivell 2.
- Servei de suport On-site.
- Centre de suport multi-tecnològic - Nivell 3.
- Gestió de Microsoft Intune.
- Suport tècnic sota demanda de reforç a processos massius, gestió del canvi, acompanyament i millora contínua.

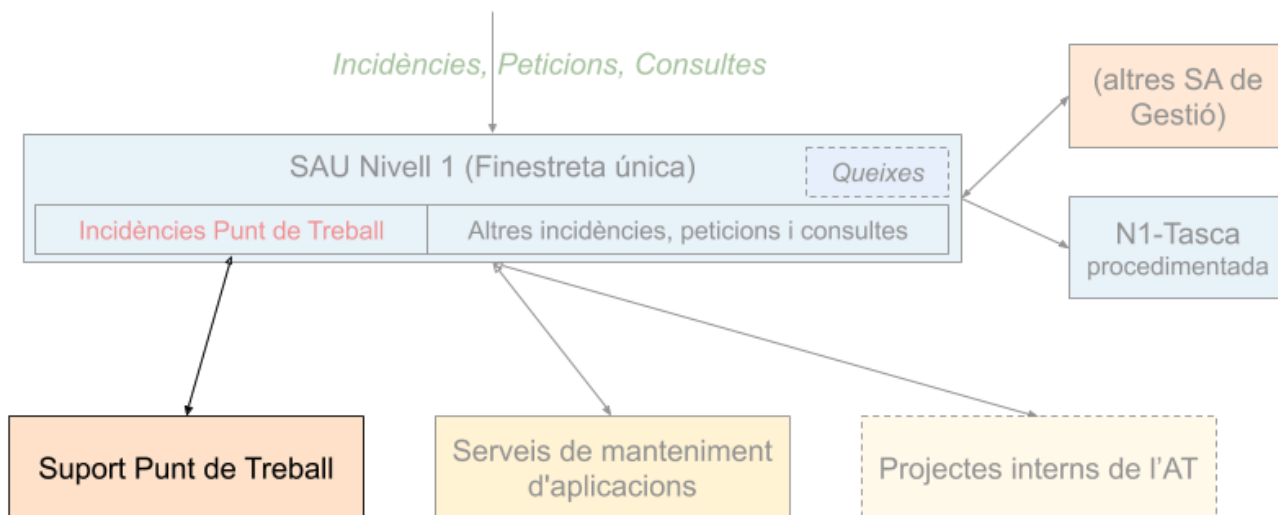
A l'apartat següent es detallen els àmbits exposats anteriorment.

3.2 Descripció del servei requerit

Aquest servei té com a objectiu l'atenció al punt de treball tecnològic del personal propi (professorat propi i personal de gestió) de la UOC tant en totes les seves dependències com durant el treball en remot. Per tant, també inclou l'atenció a aquests usuaris en aquelles situacions en què es troben realitzant tasques professionals fora de les dependències de la UOC, i per a tots aquells serveis que es determinin en cada cas, tant vinculats al teletreball com a la mobilitat arreu del món.

Aquest servei atén únicament els usuaris interns de la UOC (professorat, gestió i punt de treball que estigui utilitzant ocasionalment el personal d'empreses col·laboradores mentre es troben en les nostres dependències), i l'atén exclusivament pel que fa al punt de treball tecnològic i el programari corporatiu que s'inclou en el punt de treball de la UOC (programes d'ofimàtica, aplicacions pròpies, i eines de productivitat de la GSuite for Education).

Els usuaris externs (estudiants i professorat col·laborador) són atesos per altres serveis d'atenció no inclosos en l'objecte d'aquest contracte. D'altra banda, aquest servei tampoc dóna suport a la resta d'aplicacions de gestió i aprenentatge utilitzades a la universitat, sent aquestes responsabilitat d'altres serveis. En el gràfic següent es pot veure quina és l'organització global dels serveis d'atenció i manteniment de la UOC:



Organització dels serveis d'Atenció i Manteniment de l'àrea de Tecnologia de la UOC

De forma majoritària, el servei haurà d'atendre les peticions/incidències provinents del servei d'atenció a l'usuari (SAU) (1r. nivell / finestreta única), servei que recull totes les sol·licituds fetes per l'usuari final i que canalitza en els diferents serveis d'atenció a l'usuari.

En el cas de peticions que arribin al servei per altres canals, serà responsabilitat de l'adjudicatari introduir-les correctament al sistema de ticketing del primer nivell - tot avisant al servei SAU que la petició ja s'està gestionant - per al seu correcte registre i control.

Aquest 1r. Nivell (SAU) resol un 40% de les sol·licituds rebudes pels usuaris i relacionades amb el servei de Punt de Treball, peticions o incidències de baixa complexitat, i escala la resta d'incidències i peticions sempre i quan no les pugui resoldre per motius de complexitat, o bé si la resolució requereix presència OnSite.

També el servei de suport al punt de treball rebrà directament sol·licituds o incidències que, sense ser complexes, per la seva tipologia, ha de resoldre obligatòriament aquest servei per què impliquen gestions amb proveïdors externs, com pot ser la gestió d'accessos dels usuaris, gestió abonaments telefonia mòbil i d'altres.

Es pot donar el cas que el servei hagi d'atendre consultes dels altres Serveis d'Atenció de la UOC (gràfic anterior); en aquests casos únicament es faran tasques d'assessorament, orientació, resolució de dubtes o adreçament de les seves peticions a la unitat més indicada per resoldre les seves sol·licituds.

El servei haurà de cobrir el suport sobre els següents sistemes tecnològics i en els termes que es descriuen més endavant:

- Equipaments informàtics del punt de treball del personal propi, tant fixes (ordinadors, perifèrics, dispositius de telefonia fixa...) com dispositius mòbils (portàtils, tablets, chromebooks, dispositius de telefonia mòbil...).
- Connectivitat de la xarxa de telecomunicació des de les plantes dels edificis cap als punts de treball.
- Telefonia fixa i mòbil del personal propi.
- Sistemes operatius del punt de treball.
- Aplicacions ofimàtiques.
- GSuite for Education.
- Sistemes de videoconferència i Streaming.
- Aplicacions corporatives pròpies de la universitat (e-mail propi i altres aplicacions col·laboratives i de gestió pròpies de la UOC).

El servei també haurà de cobrir de forma presencial i amb suport on-site totes les dependències de la UOC relacionades a l'annex 1 i amb la cobertura especificada en cada subapartat d'aquest punt 3 on es descriuen els diferents subserveis. A l'hora de definir aquesta cobertura diferenciarem dos tipus de seus: les seus institucionals (espais de treball físics dels equips de professorat, investigació i gestió de la universitat) i les seus territorials (dependències de la UOC obertes al públic i que tenen com a objectiu apropar la universitat al territori).

Durant la durada del contracte, la UOC podrà modificar la relació de dependències on caldrà cobrir el servei, tant si es tracta de seus institucionals com de seus territorials.

Per tal de garantir la qualitat del servei, la UOC requerirà a l'adjudicatari que el grup tècnic que treballi en el servei objecte d'aquest plec estigui especialitzat i disposi d'un alt nivell de qualificació en les diferents tecnologies implantades a la UOC; així mateix, quan s'hagi arribat a la fase regular del servei, l'adjudicatari també haurà de conèixer el detall de l'arquitectura de l'entorn específic de la UOC.

El servei haurà de cobrir les següents activitats o processos:

- Processos de manteniment i desplegament sobre els àmbits en què el servei dona cobertura.
- Processos de suport del servei:
 - Gestió d'incidències.
 - Gestió de peticions i consultes.
 - Tasques proactives i processos massius.
- Gestió del servei.
- Gestió dels Nivells de servei.
- Gestió del canvi en processos de transformació del punt de treball.
- Acompanyament a l'ús eficient de les eines de productivitat.
- Implementació de processos dirigits a la millora de l'eficiència del servei i a la seva millora contínua.

A la seva vegada el servei s'haurà de dividir en els següents subserveis:

- Servei centralitzat de suport avançat d'atenció als usuaris sobre el punt de treball – Nivell 2.
- Servei de suport On-site.
- Centre de suport multi-tecnològic - Nivell 3.
- Gestió de Microsoft Intune.
- Suport tècnic sota demanda de reforç a processos massius, gestió del canvi, acompanyament i millora contínua.

Tota l'activitat inclosa en el servei quedarà coberta per algun d'aquests subserveis, de forma individual o conjunta; és a dir, que pot ser habitual la intervenció de diversos subserveis en un mateix procés.

La UOC utilitza com a eines de reporting de peticions, tasques i incidències JIRA Software, JIRA ServiceDesk i Confluence. Aquestes eines estan integrades amb la resta d'Àrees/Grups de la UOC, i actualment és l'eina corporativa de ticketing.

L'adjudicatari haurà de registrar totes les tasques que no siguin reportades pel servei SAU a la plataforma de JIRA pròpia del servei.

També serà el responsable d'introduir a Jira Service Desk aquelles peticions i incidències d'usuari final que arribin al servei per altres canals diferents a l'escalat del servei de primer nivell SAU, per al seu correcte registre i control.

Per últim, també podrà fer servir Jira Service Desk per interlocutar directament amb l'usuari final, sense perjudici que utilitzi altres canals com ara presencialment, telefònicament o per google Hangouts (eina corporativa de xat).

Per tal de no promoure canals alternatius a l'eina de ticketing del primer nivell (Jira Service Desk), l'adjudicatari evitarà en tot moment la comunicació amb l'usuari final per correu electrònic.

Si l'adjudicatari, per la prestació del servei, requereix l'ús d'una eina/aplicació que no estigui en el parc d'aplicacions de la UOC, i que la UOC consideri que aquesta eina pugui ser un bé comú per a la UOC, aquesta anirà a càrrec del propi l'adjudicatari, sempre sota prèvia autorització del Departament d'Arquitectura i Sistemes i del Departament de Seguretat.

3.2.1 Servei centralitzat de suport avançat d'atenció als usuaris sobre el punt de treball - Nivell 2

El Nivell 2 de suport és l'encarregat d'assegurar l'operativitat de la infraestructura tecnològica d'usuari en tots els seus elements constitutius fixes i mòbils (maquinari, programari i perifèrics), tant arreu de les dependències de la UOC com en el treball en remot, i ho farà de forma remota amb el recolzament del servei on-site en les dependències UOC quan sigui necessari.

A partir de les peticions i incidències escalades pel servei SAU (nivell 1), aquest subservei pre-analitza, recull dades de l'usuari si ho necessita, i soluciona incidències de complexitat mitjana i alta sempre que aquestes no requereixin ser resoltes on-site.

Les incidències de complexitat baixa haurien de ser resoltes pel nivell 1 del servei SAU.

En cas que aquestes peticions/incidències hagin estat escalades perquè el servei SAU no tingui el procediment per poder-ho resoldre, o bé perquè es tracti d'una tipologia nova, és responsabilitat del segon nivell documentar el procediment i fer el traspàs d'aquesta documentació al servei SAU, i en cas de ser necessari, fer la formació corresponent.

Per tal de poder resoldre les incidències i peticions dels llocs de treball dels usuaris i altres elements informàtics que componen la infraestructura tecnològica d'usuari final i que no hagin pogut ser resoltes pel nivell 1, aquest subservei també té sota la seva responsabilitat les següents tasques:

- Control i gestió de l'inventari de material tecnològic, enregistrant tots els canvis en la base de dades de configuració, tot dissenyant i implementant els procediments necessaris per a l'actualització d'aquest inventari. També haurà de dur a terme el reporting necessari a petició de la direcció de la UOC, o del responsable UOC del servei.
- Documentació sobre la base de guies d'actuació respecte la resolució i tractament d'incidències. També haurà d'incloure la proposta de noves guies d'actuació, que hauran de ser aprovades pel responsable UOC.
- Garantir que totes les actuacions que es portin a terme es realitzen d'acord amb els estàndards de l'Àrea de Tecnologia.
- Realitzar gestions i procediments amb proveïdors, ja siguin de maquinari com de serveis.
- Realitzar el registre i seguiment dels temps de resposta i resolució d'avaries i manteniment realitzat per terceres empreses que en aquell moment estiguin donant servei a la UOC, o bé que subministren equipaments (gestió de garanties, etc). Inclou totes les tasques que impliquin a aquestes terceres parts.
- Gestionar la logística relacionada amb les instal·lacions i/o canvis sol·licitats en aquells casos en que sigui necessari. Aquestes tasques inclouen el trasllat, inventariat i l'emmagatzematge d'equips dins les dependències o magatzems de la UOC.
- Garantir la confidencialitat de la informació i la destrucció dels elements substituïts en cas de contenir informació confidencial.

El Nivell 2 no és un centre especialitzat en el coneixement dels diferents entorns funcionals de la universitat, per la qual cosa també haurà d'escalar les incidències que requereixin coneixements funcionals mitjans o alts al servei corresponent (Manteniment d'Aplicacions, Tècnics d'Operacions, Seguretat, etc.).

Aquest Nivell 2, una vegada finalitzat el període de transició previst, haurà d'haver assolit el coneixement general de tots els processos i sistemes de la UOC, el coneixement i tracte a tots els

tipus d'usuaris, la orientació al client i la vocació de servei a l'usuari. També es requerirà que hagin assolit el coneixement necessari per saber diferenciar els casos o supòsits en què les incidències han de ser reportades a la direcció, o bé ser escalades o reassignades a altres serveis de forma immediata.

El perfil dels tècnics assignats per cobrir aquestes funcions de tècnic de nivell 2 haurà d'acomplir els següents requeriments mínims:

- Formació professional grau superior en Informàtica.
- Experiència de dos anys en tasques de suport a l'usuari.
- Coneixements avançats d'ofimàtica.
- Coneixements avançats de l'entorn de GSuite
- Coneixements avançats en sistemes Microsoft, xarxes de comunicacions i telefonia.
- Coneixements intermedis en Administració de Servidors Windows i Active Directory
- Coneixements intermedis per l'administració i gestió de l'Intune de Microsoft i del seu entorn.
- Coneixements avançats en sistemes operatius OS X i Linux

3.2.2 Servei de Suport on-site

En aquells casos que el Nivell 2 no pugui resoldre una petició de forma remota, el servei de suport on-site és el que cobreix totes les actuacions del servei que requereixen intervencions presencials en el lloc de treball de l'usuari a les instal·lacions físiques de la UOC, sempre sota la direcció del Nivell 2.

Aquest servei realitza les intervencions que siguin traspassades pel Nivell 2 i que requereixin una intervenció *in situ* i cobreix les següents funcions:

- Suport i manteniment del material informàtic necessari de sales d'esdeveniments i reunions, així com l'equipament de videoconferència i streaming.
- Suport i manteniment del material informàtic de tots els membres de la Direcció de la UOC (inclou Rector, Gerent, Vicegerents, Cap del Gabinet del Rector i Secretari). Tal i com s'indica en l'apartat de priorització de peticions, consultes i incidències i ANS's, aquestes peticions sempre seran ateses amb prioritat 1, i els tècnics del servei disposaran d'un telèfon mòbil per tal de poder atendre-les de forma immediata.
- Realitzar les tasques de suport presencial als edificis i locals de la UOC delegades i pactades amb altres departaments de Tecnologia en particular o de la UOC en general (actuacions al CPD, canvis de cintes, aturada i arrencada d'equips servidors, preparació de sales per a formació, etc).
- En cas d'avaria de l'equipament en garantia o sota contracte de manteniment amb terceres parts, realitzar la gestió de les actuacions, l'escalat de la incidència i les tasques de suport necessàries a l'empresa mantenidora dels equips. En aquest cas, a més, verificarà prèviament la incidència i, posteriorment, verificarà l'operativitat de l'equip.

- En cas d'avaria d'equipaments sense cobertura de garantia, substitució dels elements afectats. La instal·lació de nous elements implica deixar-los preparats per l'ús immediat de l'usuari final.
- Enregistrar, a l'eina de gestió d'incidències, totes les tasques realitzades fins al tancament del tiquet corresponent.
- Preparació, instal·lació, configuració, inventari i lliurament de l'equipament físic i lògic dels Punts de Treball, ja siguin fixes (Ordinador complet més telèfon fixe) com equipaments mòbils (portàtil més complements, telèfon mòbil, tauleta). Aquesta tasca inclou informar a l'usuari del funcionament i explicacions bàsiques dels equips entregats. L'entrega i assignació d'equipaments mòbils està subjecta i obligada per la política de mobilitat de la UOC, i sempre sota autorització prèvia.
- Donar suport a l'usuari en la seva preparació dels equipaments per als trasllats interns, ja sigui en la fase prèvia al trasllat o en la posterior. Els trasllats interns poden ser entre edificis i/o localitzacions. El trasllat físic dels equipaments no és una tasca que ha de realitzar el servei, donat que ja hi ha un servei contractat de la UOC que duu a terme aquestes accions. Excepcionalment pot haver trasllats de caràcter puntuals i limitat (1 o 2 punts de treball màxim) on es pugui demanar al servei que ho executi. En aquests casos, la UOC posarà a disposició de l'adjudicatari els mecanismes necessaris per poder-ho fer (transport, etc.).
- Gestionar la logística relacionada amb les instal·lacions i/o canvis sol·licitats en aquells casos en que sigui necessari. Aquestes tasques inclouen la recepció del material, fer-ne l'inventari i l'emmagatzematge d'equips dins les dependències o magatzems de la UOC.
- Garantir la confidencialitat de la informació i la destrucció dels elements substituïts en cas de contenir informació confidencial, i complir tots els requeriments dictats pel Reglament Europeu de Protecció de Dades(RGPD).
- Instal·lació, substitució i retirada de software, components i perifèrics als punts de treball del personal propi. Aquests components seran proveïts per la UOC, prèvia avaluació de necessitats, autorització i conveniència en cada cas. Després de cada actuació caldrà fer la comprovació del correcte funcionament de l'element instal·lat o substituït.
- Revisions i actuacions periòdiques a les Seus territorials de la UOC fora de la ciutat de Barcelona, relacionades a l'Annex 1.
 - Aquestes visites seran planificades i consensuades amb el responsable de cada seu, altres grups de Tecnologia i l'Àrea de Serveis Generals per tal de no interferir en el dia a dia de la Seu Territorial, i poder agrupar, en el cas de donar-se el cas varies accions conjuntes a la seu en un sola jornada, o realitzar actuacions d'altres àrees sense requerir de la seva presència.
 - Les visites planificades a les seus s'han de fer amb una freqüència mínima de 3 visites a l'any, excepte en cas d'averies i/o incidències greus que requereixin presencialitat de forma immediata (en menys de 24h a partir de la notificació, i/o registre de la incidència.)

- Les visites seran planificades perquè les tasques de seguiment a realitzar, la resolució d'incidències i/o peticions pendents no urgents que requereixin presencialitat es puguin realitzar en una sola jornada en cada dependència.
- En casos que la complexitat de la tasca a realitzar ho requereixi, serà necessària la participació d'un tècnic del Servei Multi-Tecnològic per indicar les directrius a seguir. Pot donar-se el cas que el suport del tècnic del servei Multi-Tecnològic hagi de ser presencial, sent pactada la seva presència amb suficient marge de temps.
- Donar suport a aquelles peticions i tasques que, des del subservei d'Acompanyament i Gestió del canvi, requereixin de suport on-site.

El perfil dels tècnics assignats per cobrir aquestes funcions de tècnic On-Site haurà d'acomplir els següents requeriments mínims:

- Formació professional grau superior en Informàtica
- Experiència de dos anys en tasques de suport a l'usuari.
- Coneixements avançats d'ofimàtica.
- Coneixements avançats de l'entorn de GSuite.
- Coneixements avançats en sistemes Microsoft, xarxes de comunicacions i telefonia.
- Coneixements intermedis en Administració de Servidors Windows i Active Directory.
- Coneixements intermitjos per l'administració i gestió de l'Intune de Microsoft i el seu entorn.
- Coneixements avançats en sistemes operatius OS X i Linux.

Per últim, s'ha de garantir el suport on-site a totes les Seus Institucionals de la UOC durant l'horari laboral del servei, descrit en l'apartat 6.6 d'aquest plec, així com el suport on-site sota demanda a les seus territorials descrites en l'annex 1 amb la periodicitat descrita en aquest mateix apartat 3.2.

3.2.3 Centre de Suport Multi-tecnològic - 3r Nivell

Es requerirà a l'adjudicatari que disposi d'un centre de suport multi-tecnològic com a un nivell més d'escalat del servei.

L'adjudicatari haurà de posar a disposició de UOC un servei de suport avançat de recolzament pels tècnics de nivell 2 i pels tècnics On-Site, que els donarà suport i assessorament a l'hora de resoldre les peticions, incidències i tasques que per la seva complexitat no podran ser assumides pel nivell 2 del servei de Suport al Punt de Treball.

Inicialment, i quan la petició / incidència / tasca de més complexitat a resoldre afecti als entorns propis de la UOC, seran les altres Àrees de Tecnologia de la UOC qui donin les primeres indicacions necessàries per resoldre la situació.

El Centre de Suport Multi-Tecnològic entra en acció quan amb les indicacions rebudes des de les altres àrees tecnològiques no sigui suficient per resoldre la situació, o bé quan la situació a resoldre sigui més genèrica i no sigui específica d'un entorn propi de la UOC.

En cas de ser necessari que el Centre de Suport Multi-tecnològic hagi de contactar amb els altres grups de Tecnologia de la UOC (Operacions Tecnològiques, Arquitectura i Sistemes, etc...) per a l'obtenció d'informació, resolució de dubtes o resoldre conflictes causats per la solució proposada, serà el subservei de nivell 2 l'intermediari i l'interlocutor vàlid entre ambdues parts.

El centre de suport Multi-tecnològic podrà rebre consultes avançades sobre les següents tecnologies:

- Microsoft Windows Windows Server i Microsoft Office.
- Xarxes de telecomunicacions (per tal de donar les indicacions necessàries als tècnics que hagin d'implementar les modificacions en el disseny de les comunicacions de les Seus Territorials que en tot moment marcarà la UOC).
- Sistemes operatius Linux i OS X.
- Virtualització VMWare.
- GSuite for Education.
- Videoconferència i Streaming.

L'adjudicatari posarà a disposició del segon nivell un sistema de tiquets, compte de correu electrònic i/o un número de telèfon a través dels quals els tècnics podran realitzar les consultes, a les quals el servei donarà resposta sota demanda. L'horari d'aquest servei haurà de coincidir amb l'horari que cobreix el servei general.

El perfil dels tècnics assignats per cobrir aquestes funcions haurà d'acomplir els següents requeriments mínims:

- Titulació universitària en Informàtica, Enginyeria de Telecomunicacions o equivalent.
- Experiència de tres anys com a administrador de sistemes en algun dels àmbits relacionats en aquest apartat (Microsoft Windows, Xarxes de telecomunicacions, Sistemes operatius linux, Virtualització VMWare).
- Experiència mínima d'un any en l'administració de GSuite en l'entorn professional.
- Experiència mínima d'un any en l'administració de sistemes de videoconferència i streaming.

3.2.4 Gestió de l'Intune de Microsoft

Aquest subservei és de nova implantació dins del servei de Punt de Treball.

Fins ara es feia servir el System Center de Microsoft, però en el procés de transformació del servei s'ha optat per implantar l'Intune de Microsoft.

Aquest subservei actualment s'està executant des d'un altre Operatiu de l'Àrea de Tecnologia. En aquesta licitació, aquesta tasca s'ha d'integrar en el Servei de Punt de Treball.

La seva missió és mantenir actualitzat el conjunt d'imatges corporatives que es distribueixen en els equips informàtics de la UOC, sempre en entorns Windows.

Les principals tasques a realitzar són la creació de les noves imatges corporatives, mantenir actualitzades les imatges existents, proveir dels 'pedaços' necessaris per al correcte funcionament dels equips, i eliminar els possibles forats de seguretat detectats en les aplicacions i/o Sistemes Operatius.

Una altra tasca serà la de fer 'packages' de programes que la UOC pugui necessitar, a nivell global o grupal, per a dur a terme de forma correcta el seu dia a dia.

Les necessitats individuals o que afectin a petits grups no han de ser contemplades.

Els grups de l'Àrea de Tecnologia de Seguretat i d'Arquitectura seran els encarregats d'indicar les tasques a realitzar i donarà les directrius corresponents que haurà d'assumir aquest subservei.

Aquestes imatges i aquests 'packages' seran gestionats des d'un servidor dedicat administrat per la UOC. L'administració d'aquest servidor no serà competència d'aquest rol.

Aquesta tasca, actualment està coberta per una persona a temps complet en un altre grup de l'Àrea de Tecnologia.

També haurà de ser l'encarregat de crear les imatges corporatives per a sistemes operatius no Windows, com Mac OSX i Linux Ubuntu. Aquestes imatges no seran gestionades des del servidor d'Intune sinó que es farà de forma independent.

Els requeriments mínims del perfil per a la Gestió de l'Intune de Microsoft són:

- Titulació universitària en Informàtica, Enginyeria de Telecomunicacions o equivalent.
- Experiència d'almenys dos anys en tasques de Gestió de Servei d'Atenció a l'Usuari, demostrables tant en serveis tant presencials com no presencials.
- Experiència d'almenys quatre anys en tasques de gestió i administració de Sistemes Operatius Windows
- Coneixements avançats d'ofimàtica, entorn Microsoft Windows (Servidors i Clients), i Xarxes
- Coneixements avançats en sistemes operatius de Microsoft (Active Directory), OS X, iOS i Linux.
- Experiència avançada mínima de tres anys en l'entorn Intune de Microsoft.
- Formació en ITIL com Foundation Certificate o Practitioner's Certificate.

3.2.5 Suport tècnic sota demanda de reforç a processos massius, gestió del canvi, acompanyament i millora contínua

Adicionalment als serveis presentats en els apartats anteriors que constitueixen el servei regular, la UOC podrà sol·licitar al proveïdor la realització d'una sèrie de tasques de forma puntual en funció de les necessitats.

Per a aquestes activitats la UOC farà arribar els requeriments al proveïdor, el qual haurà de presentar una proposta de l'activitat a realitzar, que no podrà superar el termini de cinc dies laborables des de la recepció dels requeriments. Abans d'exhaurir aquest termini, el licitador haurà

d'enviar la seva proposta. Si la UOC l'aprova, conjuntament amb l'adjudicatari procedirà a posar en calendari la realització de l'activitat.

L'adjudicatari haurà de documentar i lliurar a la UOC tota la informació associada a la intervenció.

A continuació es detallen les tipologies d'encàrrecs que l'adjudicatari haurà de cobrir sota demanda:

Suport tècnic de reforç a processos massius

S'entendrà com a procés massiu aquelles situacions excepcionals de demanda, puntes de treball o altres circumstàncies que suposin un desbordament dels serveis i les volumetries habituals previstos en aquest plec i que requereixin d'una actuació àgil i puntual per tal que no suposin una interferència en el desenvolupament normal de l'activitat de bona part del personal propi de la UOC.

Cal assenyalar que aquests processos massius també poden comportar, en certes ocasions, indicades per la direcció de la UOC, accions de gestió del canvi i acompanyament mentre duri la implementació d'aquest procés i més enllà.

També poden comportar, en certes ocasions, indicades per la direcció de la UOC, accions de millora contínua mentre duri la implementació d'aquest procés i més enllà.

Davant d'aquestes situacions, la UOC podrà requerir l'assignació de recursos extraordinaris per cobrir les necessitats puntuals de reforç del servei contractat per tal d'afrontar una correcta gestió i resolució de les necessitats de suport i per garantir que es dona resposta amb el ritme i qualitat necessaris.

La dedicació màxima estimada d'aquesta prestació està inclosa en el Plec de Clàusules Particulars. La UOC podrà demanar l'execució d'aquestes col·laboracions de reforç en horari laboral o en horari no laboral.

Les tipologies de processos massius i necessitats de reforç que es poden necessitar són els següents:

- Migració i/o actualització de sistema operatiu en els punts de treball per actualitzacions tecnològiques.
- Canvis de versions o modificacions en el programari del punt de treball.
- Instal·lació de pegats, tant de sistema operatiu com d'aplicacions.
- Assegurar l'operativitat de la infraestructura de lloc de treball en tots els seus elements constitutius (maquinari i programari d'estacions de treball i relacionats, accessos a serveis/servidors, i elements de xarxa de veu i dades, degut per exemple, a trasllats de personal propi dins d'un mateix edifici).
- Reparació o reemplaçament de maquinari, la instal·lació i/o actualització de programari; la solució de problemes i/o la instal·lació de connexió a Internet, la connexió de xarxa i la reparació de telèfons.

- Necessitats de reforç de suport a l'usuari davant la instal·lació de nous sistemes i/o programari.
- Assistència tècnica i cobertura a Actes Institucionals i Fires fora d'horari laboral.
- Altres tipologies d'actuació que suposin i/o requereixin una atenció massiva respecte la infraestructura del punt de treball.

Els requeriments mínims dels perfils per participar en els processos massius són:

Tècnics Júnior

- Formació professional grau mitjà en Informàtica.
- Experiència d'almenys dos anys en tasques de suport a l'usuari.
- Coneixements avançats d'ofimàtica i eines de Gsuite for Education.
- Coneixements bàsics sistemes Microsoft (Windows, MS Office i Active Directory), xarxes i telefonia.

Tècnics Sènior

- Formació professional grau superior en Informàtica.
- Experiència d'almenys dos anys en tasques de suport a l'usuari.
- Coneixements avançats d'ofimàtica.
- Coneixements avançats en sistemes Microsoft, xarxes i telefonia.
- Experiència d'almenys dos anys en el tractament dels components de maquinari de punt de treball. Muntatge, substitució i diagnòstic.

Els tècnics que hauran de desenvolupar els processos massius no han d'estar contemplats en la configuració del servei, s'oferiran sempre sota demanda quan les necessitats de la prestació del servei ho requereixin, així com els tècnics dedicats al Suport Multi-Tecnològic (Nivell 3), ja que es tracta d'un servei addicional que s'ha d'oferir de forma independent al servei regular pròpiament dit.

Gestió del canvi i acompanyament

La UOC podrà demanar a l'adjudicatari tasques de gestió del canvi i d'acompanyament que se'n derivin de la implementació de nous processos relatius al punt de treball tecnològic de la UOC, així com l'acompanyament i millora de processos ja implementats en el servei.

Els processos actuals als quals la UOC podrà requerir suport són:

- Acompanyament i gestió del canvi en l'ús d'eines de productivitat: Gsuite for Education (Addicionalment a GSuite podrien incorporar-se eines noves de productivitat, les quals seran indicades per la direcció de la UOC).
- Acompanyament i gestió del canvi en el pas a punt de treball mòbil.

Les tasques relacionades amb la gestió del canvi i d'acompanyament que poden ser requerides són:

- Resposta a consultes derivades del nivell 1 relatives a qualsevol d'aquests processos.

- En el cas de GSuite for Education, actualització i manteniment del site corporatiu d'ajuda, tot identificant de forma proactiva millores en els processos relatius a la promoció de funcionalitats existents i poc conegudes de les eines de Gsuite for education.
- Creació i manteniment de sites d'ajuda pels processos que el propi servei, el responsable o la direcció de la UOC considerin convenient.
- Elaboració de FAQs (preguntes freqüents) d'ajuda pels usuaris, destinades als diferents sites d'ajuda i/o a l'eina Confluence que serveix de base de dades de coneixement a disposició dels usuaris de l'eina Service Desk (eina en la que els usuaris introdueixen els tiquets de Punt de treball tecnològic al primer nivell).
- Elaboració, sempre que sigui necessari, de tutorials en format pdf o vídeo, seguint en ambdós casos les indicacions de format de la UOC.
- Altres accions d'acompanyament que puguin ser d'interès, tant a proposta del servei com del responsable o a la direcció de la UOC.

Millora contínua.

La UOC també podrà demanar a l'adjudicatari tasques de millora contínua que se'n derivin de la implementació de processos actuals i nous del servei del punt de treball tecnològic de la UOC, així com la millora de processos ja implementats en el servei, enfocats a garantir tant la millora contínua del servei com la satisfacció de l'usuari.

L'adjudicatari, a petició de la UOC, després de detectar mancances en el servei, haurà de dissenyar propostes de millora al responsable de servei UOC, i portar a terme la seva implementació en cas de comptar amb la seva aprovació. Aquestes millores poden ser del següent tipus:

- Millores derivades de l'automatització de processos, aplicades en qualsevol dels processos del servei.
- Millores derivades de l'aplicació de Robot Process Automation (RPA), aplicades en qualsevol dels processos del servei.
- Qualsevol altra proposta que suposi una millora del servei.

En cap cas les millores d'eficiència del servei seran repercutides en el preu del mateix, de forma que el marge resultant serà percebut de forma íntegra per l'adjudicatari.

Els requeriments mínims dels perfils per participar en la gestió del canvi, acompanyament i millora contínua són:

Tècnics Especialistes en Gestió del Canvi i Acompanyament i Gestió de Millora Contínua

- Titulació universitària en Informàtica, Enginyeria de Telecomunicacions o equivalent
- Experiència d'almenys quatre anys en tasques de suport a l'usuari.
- Experiència en tasques de Gestió de Servei d'Atenció a l'Usuari, tant en serveis presencials com no presencials.

- Coneixements avançats d'ofimàtica, entorn Microsoft Windows (Servidors i Clients), Xarxes, Telefonía.
- Coneixements avançats en sistemes operatius de Microsoft (Active Directory), OS X, iOS i Linux.
- Coneixements avançats en l'administració de l'entorn GSuite.
- Formació en ITIL com Foundation Certificate o Practitioner's Certificate.

3.2.6 Gestor del Servei

Per tal de vetllar per l'assoliment dels objectius i qualitat del servei, l'adjudicatari designarà un gestor del servei, amb dedicació plena i exclusiva al servei, el qual desenvoluparà la seva funció de forma presencial en les dependències de la UOC.

El gestor del servei realitzarà, entre d'altres, les següents funcions:

- Assessorament tecnològic als diferents responsables de la UOC.
- Assegurar el compliment del servei, segons els acords contractuals i ANS per cadascun dels components del catàleg de serveis.
- Gestió, planificació, coordinació i control dels recursos assignats al servei per tal de garantir la seva disponibilitat d'acord amb les necessitats del servei.
- El gestor del servei s'haurà de responsabilitzar de la gestió dels diferents grups, des de tots els punts de vista:
 - Organització i seguiment de l'equip i del servei.
 - Garantir la idoneïtat, la capacitat, els coneixements i l'experiència del personal humà assignat al servei.
 - Gestions administratives relacionades amb la prestació del servei.
 - Assegurament de l'alineació del servei amb els objectius del client.
- Vetllar per la millora, evolució i optimització de la qualitat del servei, liderant el disseny de propostes de millora del subservei de millora contínua, i responsabilitzant-se de dirigir la seva implementació.
- Vetllar per l'acompanyament als usuaris del servei tant en referència a l'ús de les eines com de l'equipament, liderant les propostes del subservei d'Acompanyament i Gestió del canvi, i responsabilitzant-se de dirigir la seva implementació.
- Reportar els riscos detectats i les possibles accions a emprendre.
- Coordinar activitats i tasques entre els diferents grups de treball del servei.
- Assegurar la coordinació amb altres equips que treballen per a la UOC.
- Lliurar el reporting del servei amb la periodicitat acordada.
- Dirigir les reunions de seguiment del servei.
- Informar el comitè de crisi i proposar les actuacions correctores a aplicar.

- Vetllar per l'aplicació de la metodologia així com per la qualitat de la documentació generada.
- Assegurar el correcte estat i evolució de la documentació tècnica i dels procediments operatius.

Els requeriments mínims del perfil de Gestor del Servei són:

- Titulació universitària en Informàtica, Enginyeria de Telecomunicacions o equivalent.
- Experiència d'almenys sis anys en tasques de suport a l'usuari.
- Experiència d'almenys quatre anys en tasques de Gestió de Servei d'Atenció a l'Usuari. demostrables tant en serveis presencials com no presencials.
- Coneixements avançats d'ofimàtica, entorn Microsoft Windows (Servidors i Clients), Xarxes, Telefonia.
- Coneixements avançats en sistemes operatius de Microsoft (Active Directory), OS X, iOS i Linux.
- Coneixements avançats en l'administració de l'entorn GSuite.
- Formació en ITIL com Foundation Certificate o Practitioner's Certificate.

4.- Volumetria i dimensionament del Servei

Aquest apartat té com a finalitat descriure els indicadors bàsics que permetin estimar la volumetria del servei objecte de licitació.

Les dades mostrades són les corresponents a l'any 2019. També s'adjunta un gràfic on es mostra l'evolució de la volumetria del servei en els darrers anys.

Actualment la UOC separa l'activitat entre peticions, incidències i tasques regulars de manteniment:

- Es considera petició una sol·licitud d'usuari per tal de cobrir una necessitat o una millora per a la seva feina o per a la de tot un grup.
- Es considera incidència quan a algun usuari li deixa de funcionar algun element que provoca que no pugui realitzar la seva feina amb normalitat, ja sigui parcialment o totalment.
- Les tasques regulars de manteniment i desplegament seran aquelles que executa el servei per tal de mantenir l'equipament i el programari del punt de treball actualitzats i en bon estat. Les tasques més destacables d'aquesta tipologia són:
 - Instal·lació/assignació d'un nou PC/portàtil.
 - Instal·lació/assignació d'un nou telèfon.
 - Instal·lació/assignació d'un nou terminal mòbil.
 - Actualitzacions de programari corporatiu.
 - Manteniment de les imatges corporatives que es distribueixen al Punt de Treball de la UOC.
 - Revisió equips sales i àrees d'itinerància.
 - Revisió general de les seus territorials.
 - Totes aquelles tasques derivades d'actuacions proactives que no hagin estat informades per l'usuari final (adequació d'espais o millores en els equipaments).

Es classifica la prioritat de les incidències per dos criteris; per criticitat i per abast de la incidència.

Es diferencien les incidències en funció de la criticitat com:

1. Prioritat 1. Aquelles incidències que suposen un impediment total perquè l'usuari pugui treballar.
2. Prioritat 2. Aquelles incidències que suposen un impacte parcial en la feina de l'usuari (és a dir, que l'usuari pot realitzar algunes tasques i unes altres no).
3. Prioritat 3. Aquelles incidències que suposen un impacte lleu en la feina de l'usuari (és a dir, que l'usuari pot realitzar totes les tasques, però amb alguns inconvenients).

Es classifica la prioritat de les incidències en funció de l'abast seguin els següents criteris:

1. Prioritat 0. Incidències de prioritat 1 quant a l'afectació (afecten a totes les persones d'un

edifici o a tota la comunitat) que comporten un impediment total per a treballar. Aquestes incidències es consideren de màxima urgència i passen per davant de tot el que s'estigui fent.

2. Prioritat 1. Aquelles incidències que afecten totes les persones ubicades en l'edifici d'una Seu Institucional o a tota la Comunitat.
3. Prioritat 2. Aquelles incidències que afecten totes les persones d'una àrea/grup, planta d'edifici de Seu Institucional, o Seu Territorial.
4. Prioritat 3. Aquelles incidències que afecten només una persona o a un grup reduït.

La categorització efectiva de les incidències es realitzarà aplicant la prioritat més alta dels dos criteris.

Es classifica la prioritat de les peticions de la següent manera, sobre la base dels criteris anteriorment indicats:

1. Prioritat 0. Peticions de màxima urgència que passen per davant de tot el que s'estigui fent.
2. Prioritat 1. Aquelles peticions que tenen un caràcter urgent perquè poden afectar la imatge de la corporació o que tenen com a objectiu pal·liar incidències greus de serveis corporatius o que afectin a membres de la Direcció de la UOC.
3. Prioritat 2. Aquelles peticions que tenen impacte directe en la feina d'un gran nombre de persones, com pot ser tota una àrea/grup o centre de suport.
4. Prioritat 3. La resta de peticions.

A mode resum, la priorització dels casos es basa en la combinació dels tres tipus de prioritats que es poden donar a cada cas, sent aquesta la que predetermina la prioritat real en cada situació.

	Edifici	Grup / Àrea / Planta	Persona (grup reduït)
Aturat	Tipus: Inc. Greu Edifici Prioritat: 0	Tipus: Inc. Greu Àrea Prioritat: 1	Tipus: Incidència Prioritat: 2
Problema	Tipus: Incidència Edifici Prioritat: 1	Tipus: Incidència Àrea Prioritat: 2	Tipus: Incidència Lleu Prioritat: 3
Sol·licitud	Tipus: Sol·licitud Prioritat: 2	Tipus: Sol·licitud Àrea Prioritat: 2	Tipus: Sol·licitud Prioritat: 3

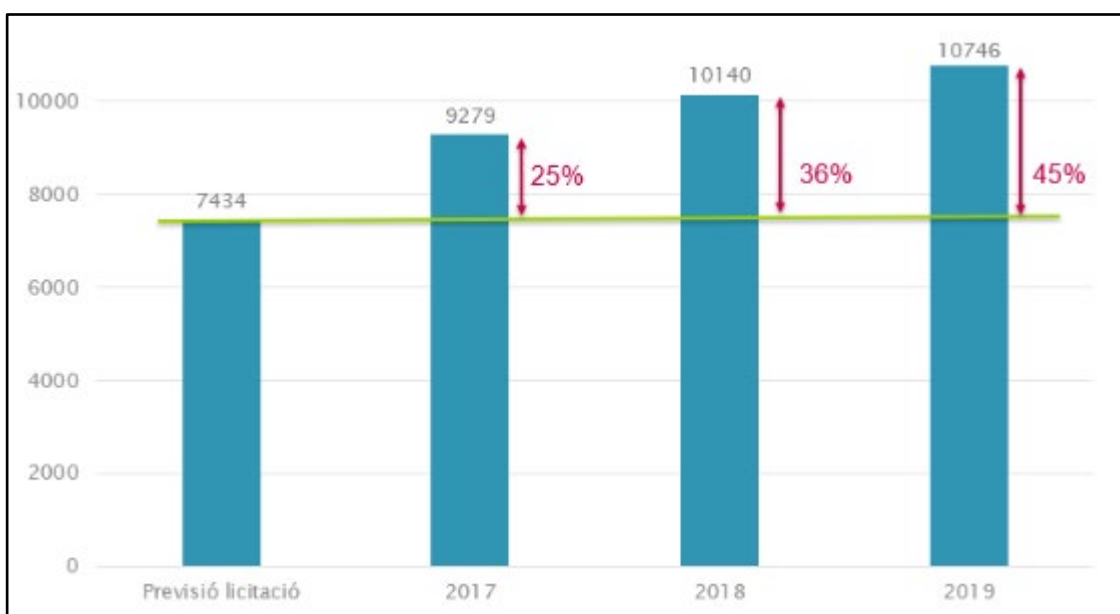
4.1 Volumetries

A continuació es descriuen els indicadors de volum del servei més significatius (es detallen les mètriques agrupant les incidències i les peticions):

Casos registrats tipologia, any 2019:

2019	Nombre de casos registrats
Incidències	2.892
Peticions	6.198
Tasques	1.655
TOTAL	10.745

En els darrers anys l'evolució de la volumetria del servei ha estat la que es mostra en el següent gràfic:



La primera columna correspon a la valoració que es va fer en l'anterior licitació l'any 2016, amb dades

de l'any 2015.

La distribució dels casos registrats l'any 2019 per mesos correspon a:

	2019	Incidències	Peticions	Tasques	Total
	Gener	285	677	97	1.059
	Febrer	246	544	116	906
	Març	272	567	133	972
	Abril	207	535	121	863
	Maig	298	552	136	986
	Juny	232	533	124	889
	Juliol	232	470	137	839
	Agost	73	189	97	359
	Setembre	342	581	173	1.096
	Octubre	298	571	169	1.038
	Novembre	223	589	202	1.014
	Desembre	184	390	150	724
		2.892	6.198	1.655	10.745

Casos registrats per Prioritat, any 2019:

Any 2019	Nombre de Casos Registrats
Prioritat 1	200
Prioritat 2	350
Prioritat 3	10.195
TOTAL	10.745

Casos registrats per subservei i principals esquemes:

Any 2019	Casos registrats	Temps mig dedicació
Casos resolts Nivell 2	5.915	0.90 h.

Gestió Altes, Baixes i accessos d'usuaris	2636	1,00 h.
Seguretat i integritat de les dades	250	0,50 h.
Configuració i suport de programari	712	0,75 h.
Gestió Sales de reunions Virtuals	282	0,50 h.
Gestions abonaments i tarifes mòbils	154	0,75 h.
Configuració telefonia fixa	386	0,75 h.
Suport i configuració programari Teletreball	200	1,00 h.
Instal·lacions i actualitzacions de programari	1295	1,25 h.
Casos resolts On-Site	4.830	1,10 h.
Suport a esdeveniments i streaming	360	0,75 h.
Instal·lació i revisió del Sistema Operatiu	300	1,75 h.
Configuració connectivitat xarxa amb i sense fils	609	0,50 h.
Gestió Hardware (entrega, renovació, inventariat,...)	2048	1.25 h.
Revisions Hardware (avaries)	550	1,00 h.
Incidències Seus Territorials	60	1,75 h.
Gestió incidències i configuració aplicacions corporatives	350	1,00 h.
Gestió terminals de telefonia fixa	203	0,50 h.
Suport a configuracions dispositius telefonia mòbil	215	0.75 h.
Adequació lloc de treball	135	0,75 h.
Casos escalats al 3r Nivell Multi-Tecnològic	10	4 h

Durant l'any 2019, es van registrar uns 180 casos, entre incidències i peticions.

Distribució dels Punts de Treball de la UOC per Seus:

Edifici	Punts de treball
Tibidabo (Tibi I, II i III)	300
22@	600
Castelldefels	250
Moià	40
Seu Almogàvers	20
Seus Territorials (total de les 10 seus)	80

Es parla de Punts de Treball físics, no confondre amb nombre de persones.

Segons cens actualitzat a febrer de 2020, a la UOC hi treballen aproximadament 1.250 persones, Personal Propi (Gestió i Professorat).

Aproximadament, unes 200 persones més treballen de forma més o menys continua a les dependències de la UOC. Aquestes persones corresponen a les tipologies Personal Extern Col·laborador, Becaris, Estudiants en pràctiques, Visitings, entre altres.

La volumetria d'aquest personal extern no és fixa, pot variar en el temps segons necessitats i requeriments de la tasca que han de desenvolupar.

4.2 Dimensionament tècnic actual i requeriments sobre el dimensionament

Actualment el servei es cobreix amb l'assignació de 6 rols amb perfil tècnic i amb dedicació exclusiva que cobreix tota l'activitat relacionada en el subapartat de mètriques anterior, excepte l'activitat corresponent al subservei de suport multi-tecnològic i les revisions generals de les seus territorials del subservei de suport OnSite, que són cobertes per altres tècnics amb una dedicació parcial al servei.

L'equip amb dedicació exclusiva actual es reparteix de la següent manera:

- 2 persones dedicades al subservei o rol de suport nivell2
- 3 persones dedicades al subservei o rol de suport ON SITE

- 1 persona dedicada a la funció de gestor del servei.

Els rols de suport nivell2 i ON SITE són intercanviables. En aquest cas, una part significativa de les incidències relacionades en l'apartat de mètriques han estat resoltes pels tècnics de ON SITE.

Les propostes dels licitadors hauran de contemplar un dimensionament quant als recursos assignats igual o superior a l'actual.

De la mateixa manera que en el servei actual, els tècnics dels serveis de suport Nivell2 i OnSite han de ser polivalents en ambdós serveis i per tant intercanviables segons càrrega, necessitats i/o disponibilitat, afavorint cobrir tot el període de servei que s'ofereix, i donar resposta a totes les peticions rebudes.

De manera excepcional, en funció de les necessitats del servei, el rol de Gestor del Servei ha d'executar tasques dels altres subserveis.

La proposta de l'adjudicatari ha de contemplar que el rol del Gestor del Servei sigui exclusiu, i per tant el licitador ha de fer una proposta de com gestionar la resta de rols.

4.2.1. Gestió de l'Intune de Microsoft

Aquest subservici actualment s'està executant des d'un altre Operatiu de l'Àrea de Tecnologia. En la nova licitació, aquesta tasca s'ha d'integrar en el servei regular de Punt de Treball.

Aquesta tasca, actualment està coberta per una persona a temps complet.

Aquesta tasca es realitzarà seguint les recomanacions i directrius dels grups d'Arquitectura i Sistemes, i de Seguretat, externs a aquest servei.

5.- Nivells de servei

A continuació es descriuen els nivells de servei generals requerits en el contracte.

Els nivells de servei que apliquen sobre els serveis de Nivell 2 i suport On Site, i per a les peticions que arribin de SAU dins del servei d'Acompanyament i gestió del canvi són els següents:

Àmbit	Indicador (temps transcorregut des que es rep la incidència fins que es contacta amb l'usuari, i es resol)	Valor demanat
Disponibilitat del servei	Percentatge d'incidències ateses en menys de 4 h	≥95%

	Temps mig per iniciar la gestió d'una Incidència	4 h
	Percentatge de peticions ateses en menys de 8 h	≥95%
	Temps mig per iniciar la gestió d'una petició o consulta	8 h
Eficàcia resolutiva	Percentatge d'Incidències resoltes en menys de 30 minuts	≥ 25%
	Percentatge d'Incidències resoltes en menys de 4 h	≥ 40%
	Percentatge d'Incidències resoltes el mateix dia	≥ 50%
	Percentatge d'Incidències resoltes en menys de 2 dies	≥ 80%
	Percentatge de Peticions resoltes el mateix dia	≥ 50%
	Percentatge de Peticions i consultes resoltes en menys de 3 dies	≥ 90%
	Temps mig de resolució d'una petició o consulta	24h
Qualitat del registre	Percentatge de casos escalats correctament	≥ 95%
	Percentatge de casos categoritzats correctament	≥ 95%
Incidències o peticions de	Temps de resposta	<0,5 h

prioritat 0	Percentatge del compliment del Temps de Resposta	≥98%
	Temps Màxim de resolució d'una Incidència a les Seus de Barcelona	2 h
	Temps Màxim de resolució d'una Incidència fora de les seus principals	1 dia
	Percentatge d'incidències resoltes en el temps establert	≥95%
Incidències o peticions de prioritat 1	Temps de resposta	0,5 h
	Percentatge del compliment del Temps de Resposta	≥95%
	Temps Màxim de resolució d'una Incidència a les Seus de Barcelona	2 h
	Temps Màxim de resolució d'una Incidència fora de les seus principals	1 dia
	Percentatge d'incidències resoltes en el temps establert	≥90%
Incidències o peticions de prioritat 2	Temps de resposta	2 h
	Percentatge del compliment del Temps de Resposta	≥95%
	Temps Màxim de resolució d'una Incidència a les Seus de Barcelona	4 h

	Temps Màxim de resolució d'una Incidència fora de les seus principals	2 dies
	Percentatge d'incidències resoltes en el temps establert	≥90%
Incidències o peticions de prioritat 3	Temps de resposta	4 h
	Percentatge del compliment del Temps de Resposta	≥95%
	Temps Màxim de resolució d'una Incidència a les Seus de Barcelona	24 h
	Temps Màxim de resolució d'una Incidència fora de les seus principals	3 dies
	Percentatge d'incidències resoltes en el temps establert	≥90%

Nivells de servei sobre el Suport Multi-tecnològic Nivell 3:

Àmbit	Indicador	Valor demanat
Disponibilitat del servei	Percentatge de consultes ateses en menys de 4h	≥65%
	Percentatge de consultes ateses en menys de 8h	≥95%
Eficàcia resolutiva	Percentatge de consultes resoltes en menys de 8h	≥ 65%

Consultes	Percentatge de consultes resoltes en menys de 2 dies	$\geq 95\%$
-----------	--	-------------

Gestió del Canvi i Acompanyament	Presentació de FAQ's i propostes a la reunió de seguiment	≥ 2 FAQ's i/o propostes presentades a les reunions de seguiment mensuals
----------------------------------	---	---

Millora Continua	Presentació de propostes requerides a les reunions de seguiment	Si indicador satisfacció usuari és inferior a 4.5, dos propostes o més. Si indicador satisfacció usuari es superior a 4.5, una proposta.
------------------	---	--

Respecte els ANS aplicables als processos massius es fixaran entre la UOC i l'empresa adjudicatària tenint en compte les característiques de cada actuació. Aquests ANS establerts hauran de ser gestionats, controlats i informats de la mateixa manera que la resta d'ANS.

5.1 Disponibilitat

Es defineix la disponibilitat com el temps (mesurat en termini o en percentatge de temps) sobre el total acordat en què els serveis de suport han estat accessibles a l'usuari per atendre i gestionar incidències i peticions.

5.2 Eficàcia Resolutiva. Temps d'atenció de Consulta o Incidència

Es defineix el temps de resposta d'una incidència o el temps d'atenció de consulta com el nombre d'hores que transcorren des que l'usuari comunica una incidència o formula una petició al Servei

de suport a través de l'aplicatiu web destinat a tal efecte i aquest l'accepta o bé l'escala al nivell superior. L'acceptació comporta l'aprovació de procedir a resoldre la incidència o atendre la petició, segons els acords de nivell de servei establerts. El temps es comptabilitza dins de l'horari definit en aquest Plec.

5.3 Eficàcia Resolutiva. Temps de resolució d'incidència /consulta

El temps màxim de resolució d'una incidència o consulta comprèn el temps des de la comunicació de la incidència, fins que la incidència és resolta completament i comunicada a l'usuari que l'ha originada.

6.- Condicions d'execució i seguiment del servei

6.1 Metodologia i estàndards

L'adjudicatari haurà d'aplicar una metodologia per al control de l'execució del servei, basada en algun marc de referència estàndard (per exemple ITIL), que en tot cas s'haurà d'ajustar en tot moment als estàndards, polítiques, normes i guies de la UOC.

Els temps dels ANS venen mesurats automàticament des de JIRA, eina de gestió de tiquets, d'acord amb els horaris de servei i dies laborables estipulats per la UOC.

El temps es posa en marxa una vegada es rep un tiquet escalat, sigui quina sigui la seva procedència, primer nivell, procedència més habitual, o des d'altres grups de l'Àrea de Tecnologia.

En cas que la procedència del tiquet no sigui un escalat, el temps comença a córrer des del moment de la seva creació.

El compliment de cadascun dels ANS haurà d'estar detallat en els informes periòdics de seguiment del servei, a fi de detectar mancances, propostes de millora i reajustaments en el servei.

6.2 Mesures de qualitat en l'execució del servei

El licitador haurà de proposar el pla de qualitat del servei i la metodologia que permeti garantir la seva efectiva implantació i millora contínua durant la vigència del contracte. La metodologia proposada haurà de permetre fer un control basat en indicadors objectivament mesurables.

6.3 Eines

L'adjudicatari haurà d'adaptar la metodologia sobre la gestió de processos a les eines corporatives que la UOC fa servir amb aquesta finalitat. Això inclou la gestió d'incidències i peticions (JIRA Software, JIRA Service Desk i CAU RUC - eina desenvolupada per la UOC), els inventaris de programari i maquinari i la base de dades de components d'IT (CMDB Asset Engine Asset Explorer).

La UOC també proporcionarà el sistema d'accés i gestió remota de dispositius. En aquest sentit, l'adjudicatari es comprometrà a fer servir únicament aquells que la UOC autoritzi i amb els procediments i circumstàncies que en determini. Actualment la UOC fa servir com a eines de gestió remota dels equips el 'Chrome Remote Desktop' (integrat amb la plataforma GSuite), i l'eina de gestió remota que proporciona l'Intune de Microsoft.

Per accedir a equipaments que no estiguin dins la xarxa física de la UOC o per accedir a equipaments que estiguin fora del domini o amb sistemes operatius diferents a Windows, prèvia

autorització per part de la UOC es podran utilitzar excepcionalment altres sistemes de gestió remota. Aquests altres sistemes, en cap cas podran ser intrusius, sent sempre necessària l'autorització i presència de l'usuari remot.

Per tal de millorar el servei i les eines a l'abast de l'usuari, un cop assimilats, l'adjudicatari podrà fer propostes de millora en aquest àmbit, que una vegada la UOC validi i accepti s'incorporaran als seus plans de millora de sistemes. D'altra banda, la UOC pot decidir canviar aquestes eines en el marc de la millora dels seus propis processos interns de gestió; en aquests casos, l'adjudicatari del servei es compromet a adaptar-se a aquest canvi, que haurà de ser comunicat per la UOC amb la suficient antelació. per tal de donar marge a l'adjudicatari a fer els ajustos necessaris per a aquesta adaptació.

6.4 Compromisos del Servei regular

L'adjudicatari d'acord amb les recomanacions de les millors pràctiques ITIL estructurarà el servei en els següents processos:

- Processos de manteniment i desplegament sobre els àmbits als que el servei dona cobertura.
- Processos de suport del servei:
 - Gestió d'incidències
 - Gestió de peticions i consultes
 - Gestió Tasques
- Gestió del servei.
- Gestió dels Nivells de servei.

L'adjudicatari desenvoluparà i executarà el servei d'acord amb allò establert en aquest Plec de Prescripcions Tècniques. Així doncs, aquests processos s'hauran d'aplicar sobre els serveis i subserveis descrits en el present plec.

6.4.1 Processos de manteniment i desplegament sobre els àmbits als quals el servei dona cobertura

El servei assumirà els processos de manteniment i desplegament tecnològics segons les directrius rebudes pel grup operatiu de Gestió de Processos, de l'àrea de Tecnologia o de la vicegerència d'Operacions, on aquest servei queda emmarcat. Aquests desplegaments seran planificats i programats pel responsable del servei de la UOC i la seva execució serà coordinada per l'interlocutor designat per l'adjudicatari.

Tots aquests processos són els que actualment no pot cobrir el sistema Intune de Microsoft i, per tant, no es poden gestionar de forma automatitzada, ja sigui per què no ho pot gestionar, o per què les necessitats del moment requereixen una actuació immediata.

Si el procés descrit anteriorment l'executa a l'Intune de Microsoft, el Servei de Punt de Treball serà

l'encarregat de comprovar la correcta distribució del procés i la seva supervisió, aplicant correccions manuals en cas de ser necessari.

6.4.2 Processos de Suport del Servei

L'adjudicatari haurà d'assumir la gestió de peticions i incidències amb els sistemes i metodologia que actualment es fa servir a la UOC.

Existeix un únic punt d'entrada de peticions i incidències, basat actualment en l'eina JIRA Service Desk.

Qualsevol incidència que arribi per un altre canal, per exemple de forma presencial i/o telefònica, ha de ser introduïda en l'eina per l'usuari que fa la petició o bé pel tècnic del servei, a fi i efecte de fer un correcte seguiment i inventari de la mateixa.

Tot i que també estarà reportada a l'eina, els tècnics del servei on-site disposaran d'un telèfon per rebre trucades del primer nivell SAU, que escalarà per aquesta via aquelles peticions de caràcter urgent que s'hagin de resoldre de manera on-site.

L'adjudicatari serà responsable del seguiment de les incidències adreçades a aquest servei tot informant a l'usuari del desenvolupament de la seva resolució. Es farà el seguiment fins a la correcta resolució de la incidència, consulta i/o petició i es farà la validació del seu tancament, així com de la mesura dels nivells de servei descrits en el present plec.

6.4.3 Gestió del Servei

6.4.3.1 Model de govern

L'adjudicatari obligatòriament haurà de designar els següents rols associats al servei:

- Gestor del servei: Persona amb perfil tècnic senior que assumirà les tasques de seguiment i gestió del dia a dia (a l'apartat 3.2.6 es descriu el seu perfil i les seves funcions).
- Responsable del contracte: L'adjudicatari haurà de designar una persona com a responsable del contracte. Aquesta persona serà l'interlocutor vàlid per UOC pel tractament de tots els temes relacionats amb el contracte de servei.

Per la seva part, la UOC també designarà els següents rols:

- Responsable del servei: Persona designada per la UOC per a la coordinació tècnica del servei.
- Responsable del contracte: Serà la persona de la UOC que tingui la responsabilitat directiva del contracte i que, per tant, farà la interlocució relacionada amb el mateix per part de la UOC.

Aquests rols de servei hauran de ser definits abans d'iniciar la prestació del servei.

L'execució, seguiment i control del contracte s'estructurarà al voltant dels següents comitès:

- Comitè de direcció

Constituït pels responsables de contracte d'ambdues parts, la seva principal funció és el seguiment de l'execució del contracte. Tindrà caràcter executiu i podrà ser ampliat ocasionalment, en funció dels temes a tractar, a persones directives tant de UOC com de l'adjudicatari. La seva convocatòria i celebració serà amb una freqüència mínima trimestral.

- Comitè de control o seguiment

Format pels gestor del servei, el responsable del servei per part de la UOC i els responsables de contracte de les dues parts. La seva funció principal serà fer el seguiment i control tècnics del servei. Aquest comitè s'encarregarà d'analitzar i discutir els informes de seguiment. La seva convocatòria i celebració serà amb una freqüència mínima mensual.

- Comitè de crisi

Compost com a mínim pels membres del comitè de control, hi podran també participar puntualment altres persones assignades al servei en funció de la naturalesa de la crisi. Aquest comitè es convocarà davant de circumstàncies extraordinàries del servei que requereixin prendre accions excepcionals. Podrà ser convocat tant pel responsable de contracte de la UOC com pel de l'adjudicatari. El temps màxim de reunió del comitè de crisi serà de dos dies laborables des de que algun dels responsables ho convoqui.

Tant el gestor del servei com el responsable UOC poden ser convocats a comitès de crisi i reunions convocades per altres grups operatius de l'àrea de Tecnologia de la UOC o d'altres àrees de la universitat, sempre i quan el punt de treball tecnològic estigui afectat per l'agenda d'aquests comitès i reunions.

6.4.3.2 Mecanismes de Control i Reporting

El licitador definirà i proposarà a la UOC els mecanismes de control i recursos que permetin realitzar el seguiment de la qualitat del servei prestat.

Aquests mecanismes de control, definits en forma d'informes de seguiment, es realitzaran mensualment i verificaran cadascun dels 11 processos o elements de servei mesurats en aquest plec.

La UOC realitzarà les esmenes que consideri adequades respecte els informes de seguiment per tal de disposar dels mecanismes de control consensuats per totes les parts i que permetin un seguiment i control eficaç. L'objectiu d'aquests informes de seguiment és proporcionar un mètode d'anàlisi efectiva i exhaustiva de la qualitat dels serveis prestats als usuaris del sistema d'informació.

Els seus principals objectius són els següents:

- Proporcionar informació periòdica dels nivells de servei assolits en la prestació del servei, que formin una base documental per a les reunions de seguiment del servei.

- Identificar i destacar qualsevol necessitat de canvi en el nivell de servei demandat.
- Permetre la identificació de fets rellevants i el seu impacte en el nivell de servei.
- Proporcionar informació periòdica sobre els volums reals d'activitat de cadascuna de les funcions del sistema d'informació, com a mitjà per a mesurar l'impacte en el servei.

Aquests informes de seguiment seran analitzats pel comitè de control de la provisió del servei.

Els procediments de gestió i administració dels informes de seguiment (contingut, format, periodicitat, etc.) evolucionaran per adaptar-se a les necessitats operatives del servei. Els informes de seguiment del servei s'elaboraran amb periodicitat mensual i amb mecanismes que permetin la navegació pels mateixos i facilitin la comparació i encreuament entre els diferents elements de servei mesurats, els quals s'estructuraran de manera que es faciliti el comentari, per part de l'adjudicatari del servei, dels fets més rellevants durant el període i el nivell de servei assolit durant el mateix.

Els informes estaran integrats com a mínim per les següents seccions:

- Resum per al comitè de control del servei. El propòsit d'aquesta secció és proporcionar una visió general del servei proporcionat per l'adjudicatari i contindrà com a mínim:
- Punts rellevants del mes (Volum de l'activitat del període i principals fets ocorreguts).
- Punts pendents (Activitats no realitzades i previstes pel període).
- Punts futurs (Fets rellevants per al proper període que poguessin afectar el nivell de servei així com les propostes de millora de la qualitat del servei).
- ANS i indicadors claus del servei. El propòsit d'aquesta secció és proporcionar una visió general del servei assolit per l'adjudicatari a través d'informació quantificada dels ANS i indicadors de cada procés o element de servei. Contindrà com a mínim:
 - Informació sobre el compliment dels diferents ANS.
 - Gràfiques il·lustratives del servei assolit per cada ANS i per cada indicador de cada procés indicant la seva evolució històrica. Aquestes gràfiques es mostraran classificades per diferents segments d'agrupació de dades.
 - Per cada procés, i sempre que calgui, s'inclourà una secció de notes reflectint els motius d'incompliment dels objectius dels ANS, així com les mesures correctores que es pensen posar en funcionament per evitar-ho en un futur i, si escau, el detall de les penalitzacions aplicables al període de referència.
- Altres anàlisis. El propòsit d'aquesta secció és proporcionar informació addicional, no inclosa en les seccions anteriors, o amb un nivell de detall superior. Contindrà com a mínim:
 - Anàlisi d'altres indicadors.
 - Evolució històrica dels indicadors.
 - Gràfiques il·lustratives del servei prestat.
 - Peticions dels VIPs
- Revisió dels indicadors de satisfacció d'usuari i principals comentaris qualitatius al

respecte (també reportats mitjançant Service Desk).

L'adjudicatari farà el lliurament de la documentació i els informes relatius als serveis realitzats que per necessitats de seguiment i/o avaluació del servei tingui menester la UOC, amb el detall que, de mutu acord entre l'adjudicatari i la UOC, sigui necessari, o qualsevol altra documentació tècnica en el format que es determini, com per exemple els següents:

- Informe diari del seguiment del servei, que reflecteixi les incidències més rellevants del dia, el resultat dels procediments sol·licitats, etc.
- Informe mensual de les reunions de seguiment, amb les volumetries mesurades, compliments del nivell de servei, incidències més rellevants i/o repetitives del període, incidències reportades per membres del Consell de Govern i de la Comissió Estratègica, i possibles deteccions de problemes futurs
- Informe per incidència que provoqui tall de servei, que detalli els esdeveniments, la causa de la incidència, així com el pla d'actuació i correcció previst.

Els formats i els continguts dels informes hauran de ser validats prèviament per la UOC.

6.4.4 Acords de Nivell de Servei

Els ANS establerts a l'apartat 5 d'aquest plec han de servir per definir el compromís de servei acordat entre la UOC i l'adjudicatari del contracte, el qual haurà d'aplicar els mecanismes de gestió necessaris per controlar el seu grau de compliment.

Cada ANS està determinat pels següents paràmetres:

- Paràmetres del servei:
 - Indicadors de mesura.
 - Valors acceptables dels indicadors.
 - Objectiu de compliment de l'ANS.
 - Freqüència de les mesures.

Els valors d'aquests paràmetres es podran ajustar durant la fase de transició del servei mitjançant acords del Comitè de Direcció del projecte. Durant la fase de servei regular es podran revisar i corregir els valors, sempre i quan la UOC i el proveïdor ho considerin necessari i la UOC ho validi amb caràcter previ.

Es revisarà mensualment el grau de compliment dels ANS definits, identificant per a cada incompliment les causes del mateix i, si escau, les penalitzacions aplicables.

Una vegada s'iniciï la fase regular del Servei, en què el servei ha d'estar estabilitzat i s'hagin posat en marxa les infraestructures necessàries, l'adjudicatari haurà de complir obligatòriament els ANS indicats anteriorment.

6.4.5 Penalitzacions per incompliment d'Acords de Nivell de Servei

L'incompliment dels Acords de Nivell de Servei seran causa de penalització en els termes que estableix el Plec de Clàusules Particulars.

6.5 Auditoria

La UOC podrà realitzar auditories per verificar el compliment dels compromisos contractuals i la fiabilitat de la informació facilitada. L'adjudicatari proporcionarà la seva total cooperació a la realització d'aquestes auditories. Això inclourà el lliurament de documentació i l'accés físic a les instal·lacions on s'estiguin realitzant els serveis objecte del contracte, al personal de la UOC o als tercers subcontractats.

No caldrà donar avís previ per realitzar tasques d'auditoria on no es requereixi col·laboració activa del personal de l'adjudicatari. En els casos en què la UOC demani una col·laboració activa del personal de l'adjudicatari, es donarà avís amb una setmana d'antelació.

6.5.1 Penalitzacions per discrepàncies en les auditories

Les discrepàncies sorgides en les auditories respecte la verificació dels compromisos contractuals, tals com la medició dels ANS del servei, les irregularitats de registre de peticions i de les incidències, la fiabilitat de la informació facilitada en els informes de servei, i la disposició i cooperació del licitador per a la realització de les mateixes, seran causa de penalització en els termes establerts en el Plec de Clàusules Particulars.

6.6 Altres condicions d'execució

6.6.1 Horari del servei

Es defineixen 3 franges horàries de servei:

- Regular: de 8 h a 19 h de dilluns a dijous i 8 h a 17 h els divendres, assumint el calendari de UOC.
- Fora horari regular: de 19:01 h a 21h de dilluns a dijous i de 17:01 h a 21h els divendres. Festius i cap de setmana de 8h a 21 h.
- Nocturn: de les 21:01h fins a les 7:59h del dia següent, qualsevol dia de la setmana

L'adjudicatari haurà d'assumir certes feines programades fora de l'horari regular fins a un total de 100 hores anuals, per tal de fer front a activitats de la UOC o situacions que requereixin del servei de suport al punt de treball.

A més a més de l'apartat anterior, l'adjudicatari haurà d'assumir certes feines programades fora de l'horari regular sempre que la UOC ho sol·liciti amb una setmana d'antelació. Totes aquestes accions es programaran fora d'horari nocturn, però, en el cas que la finalització cobris una part d'horari nocturn, les hores d'aquesta part es comptabilitzaran cadascuna com a 1,5 hores *Fora horari regular*.

L'adjudicatari també haurà d'assumir la cobertura a Actes Institucionals, ja siguin o no en l'horari regular i que es realitzin dins o fora de les Seus de la UOC.

En cas que els Actes Institucionals siguin dins de l'horari regular de la UOC la seva cobertura quedarà coberta pel servei.

Si l'Acte Institucional es realitza fora de l'horari regular de la UOC, aquest serà gestionat com a un procés massiu, i serà gestionat com a tal.

6.6.2 Ubicació del servei

El servei On-Site es prestarà obligatòriament de forma presencial des de les dependències de la UOC.

A les seus Institucionals de Tibidabo i Rambla del Poblenou, el servei On-Site ha de cobrir tot l'horari laboral, assumint el calendari de la UOC.

A la Seu Institucional de Castelldefels, el servei On-Site ha de cobrir una jornada laboral de 8 hores, assumint el calendari laboral de la UOC (8 hores diàries).

A les Seus Institucionals de Tuset i Almogàvers, el servei On-Site ha de cobrir 1 jornada setmanal obligatòria a cadascuna de les seus, a part de possibles actuacions puntuals generades per situacions que ho requereixin o sota demanda.

Totes les reunions i comitès es duran a terme a qualsevol de les dependències de les seus institucionals de la UOC, a no ser que la UOC i l'adjudicatari acordin altres localitzacions o la seva celebració en remot per circumstàncies excepcionals, com ara una situació de teletreball generalitzat per motius sanitaris.

Les actuacions del servei on-site a les seus territorials podran ser executades per tècnics que no estiguin dedicats al servei a temps complet.

Les intervencions del servei on-site a les seus institucionals sempre seran efectuades per l'equip tècnic assignat al servei a temps complet, llevat d'autorització prèvia i expressa de la UOC.

6.6.3 Desplaçaments

Els costos de qualsevol desplaçament a les dependències de la UOC per a la resolució d'incidències, assistències tècniques, reunions de seguiment o qualsevol altra tasca prevista dins

del servei seran a càrrec de l'adjudicatari i amb mitjans de transport facilitats per ell mateix.

6.6.4 Equipament

Tot l'equipament informàtic dels llocs de treball (PC, portàtils, mòbils...) necessari per al desenvolupament del servei a les dependències de la UOC serà a càrrec de la UOC. L'adjudicatari haurà de posar a l'abast del contracte tot aquell equipament que disposi a les seves dependències i que sigui necessari per a la bona execució i gestió del servei en els termes establerts en aquest Plec. Els equips connectats a la xarxa de la UOC hauran d'ésser configurats d'acord amb els estàndards i polítiques de la UOC.

6.6.5 Contractes amb tercers

La UOC disposa de contractes de suport amb tercers (garanties, manteniments reactius i proactius de maquinari i programari, etc.) amb els que el servei haurà d'interactuar. L'adjudicatari haurà de conèixer les condicions d'aquests serveis per tal de coordinar-se amb ells i fer seguiment dels ANS associats a cadascun d'ells.

6.6.6 Assignació de recursos tècnics al servei

Excepte per les intervencions del servei on-site a les seus territorials, l'assignació de recursos tècnics al servei serà amb dedicació completa, tant si és per assignació temporal com permanent.

L'adjudicatari es compromet a assignar els recursos tècnics necessaris per tal de donar l'adequat compliment a totes les necessitats establertes en aquest PPT, recursos que hauran d'atendre la solvència tècnica establerta en el PCP d'aquesta licitació.

La UOC té polítiques de seguretat i salut que poden impedir l'accés a tècnics del servei a les dependències de la Universitat. L'adjudicatari estarà obligat a cobrir qualsevol baixa d'un tècnic assignat al servei en un temps màxim de dues setmanes naturals des del moment en què la baixa hagi estat anunciada a la UOC.

7.- Fases del servei

L'execució del servei comprendrà una sèrie de fases que cobriran tot el període de durada del contracte. L'adjudicatari haurà assignat tots els recursos tècnics que componen el servei des del primer dia de servei.

Les fases a cobrir seran les següents:

- Transferència del servei.
- Transició del servei.
- Fase regular.
- Devolució del servei.

7.1 Transferència del servei

La fase de transferència del servei començarà a partir de la signatura del contracte.

En aquesta fase es produeix la transferència del servei per part de l'actual adjudicatari del servei de Punt de Treball. Durant aquesta fase l'adjudicatari entrant rep la transferència del servei per part de l'adjudicatari sortint, i del coordinador del servei de la UOC. Aquesta fase durarà un màxim d'un mes i mig a partir de la data d'inici del servei.

L'adjudicatari sortint serà el responsable del servei durant aquest període. Durant aquest període l'adjudicatari entrant rebrà la documentació de traspàs necessària i tindrà a la seva disposició l'equip sortint per als aclariments necessaris sobre els processos involucrats en el servei.

Durant aquesta fase la UOC validarà els recursos tècnics assignats per l'adjudicatari entrant, de manera que l'adjudicatari entrant estarà obligat a substituir aquells recursos tècnics, respecte els quals la validació de UOC no hagi estat satisfactòria.

El Traspàs del Servei inclou:

- Traspàs de tota la documentació de les aplicacions, així com de les eines de ticketing i de tota aquella documentació referent a la gestió i administració del servei.
- Traspàs de la coordinació i seguiment del servei, així com de qualsevol altre tipus de coneixement i documentació associada al mateix. L'esmentat traspàs serà realitzat per aquells professionals que, en el seu moment, es considerin més adients per ambdues parts.
- Traspàs dels procediments definits en el pla de qualitat del servei.
- Acceptació del servei per part de l'adjudicatari entrant a la finalització d'aquesta fase. (Aquesta fase finalitzarà amb la signatura del document d'acceptació del servei per part de l'adjudicatari entrant).

Les activitats a realitzar en aquesta etapa són les següents:

- Designar les persones que participaran en el procés per ambdues parts, així com el seu nivell de responsabilitat.
- Inventari de les aplicacions: traspasar a l'adjudicatari entrant l'inventari realitzat en fer-se

càrrec del servei per part del proveïdor sortint, actualitzat pel mateix a la data d'inici de la devolució.

- Inventari de documentació: traspasar a l'adjudicatari entrant l'inventari realitzat en fer-se càrrec del servei el proveïdor sortint, actualitzat pel mateix a la data d'inici de la devolució, més el generat en l'execució del servei.
- Lliurament de la documentació a l'adjudicatari entrant per part del proveïdor sortint. Inclourà els procediments definits del Pla de Qualitat.
- Revisió de l'estat de les peticions en curs per part del proveïdor sortint i l'adjudicatari entrant.
- Explicació de la relació de peticions de canvi pendents per part del proveïdor sortint a l'adjudicatari entrant.
- Formació al nou equip de suport per part del proveïdor sortint. Aprofundir en el coneixement de l'entorn funcional: processos de negoci, aplicacions, funcionalitats, processos batch, on-line, horaris d'execució, relacions amb altres aplicatius, processos crítics...
- Participació d'ambdues parts en les activitats de l'auditoria del procés de devolució.

Durant aquest període, l'adjudicatari, farà una primera presa de contacte amb el servei SAU, per visualitzar la seva forma de treball, procés d'escalat, i forma d'interactuar

7.1.1. Requeriments durant el període de transferència

Durant el període de transferència es distingeixen dues subfases:

- Captació d'informació
- Acompanyament en el servei a l'adjudicatari sortint

7.1.1.1. Captació d'Informació

Durant els primers 15 dies de la transferència l'adjudicatari entrant estarà dedicat a fer la captura de la informació necessària per poder assumir el servei.

L'adjudicatari sortint estarà a disposició de l'adjudicatari entrant per facilitar tota la informació necessària per facilitar aquesta captació.

7.1.1.2. Acompanyament en el servei per part de l'adjudicatari entrant a l'adjudicatari sortint

A partir de la tercera setmana del servei, l'adjudicatari entrant farà un acompanyament a l'actual prestatari del servei per tal de familiaritzar-se amb totes les tasques i processos del servei regular amb l'objectiu de preparar-se per assumir-les al finalitzar aquesta subfase.

L'adjudicatari sortint estarà a disposició de l'adjudicatari entrant per facilitar aquest acompanyament, transferint-li tot el *know how* en relació al servei. Totes dues parts faran les reunions i feines conjuntes presencials necessàries per garantir la transferència.

Aquest període tindrà una duració d'un mes en el qual l'adjudicatari entrant estarà obligat a cobrir els següents recursos:

- Gestor del servei assignat amb dedicació completa.
- Un mínim de tres tècnics de suport concurrents cobrint completament l'horari del servei.

Durant aquest període, l'adjudicatari, farà una primera presa de contacte amb el servei SAU, per visualitzar la seva forma de treball, procés d'escalat, i forma d'interactuar.

7.2 Transició del servei

Al finalitzar la transferència l'adjudicatari assumirà el servei, quedant l'equip tècnic de l'adjudicatari sortint com acompanyant del servei, donant suport a l'adjudicatari entrant en la prestació del servei. A partir d'aquesta data, i durant 15 dies, l'adjudicatari entrant serà el responsable del servei, però sense que aquest pugui estar sotmès a penalitzacions.

L'adjudicatari sortint haurà de:

- Prestar suport funcional i tecnològic al nou equip de treball.
- Portar una reunió de final de prestació amb la UOC i l'adjudicatari entrant.

L'objectiu d'aquesta fase és la d'arribar a assumir el servei de manera regular per part de l'adjudicatari entrant. Un cop finalitzats aquests quinze dies, l'adjudicatari entrant assumirà plenament el servei i es compromet a complir tots els acords de nivell de servei demanats en aquest plec.

Com en la fase de transferència, totes dues parts faran les reunions i feines conjuntes presencials necessàries per garantir una transició adequada.

Durant aquesta fase s'establiran i posaran en marxa conjuntament amb la UOC tots els mecanismes de gestió i seguiment del servei que es relacionen en l'apartat 6.

L'adjudicatari entrant podrà fer propostes de nous elements per a la gestió i seguiment del servei o proposar modificacions als demanats en aquest plec, i la seva implantació dependrà de l'aprovació per part de la UOC.

La durada d'aquesta fase serà de 15 dies i començarà amb la signatura del document d'acceptació del servei per part de l'adjudicatari entrant i la UOC, just en acabar la fase de transferència.

7.3 Fase regular del servei

La fase regular del servei començarà just al finalitzar la fase de transició i durarà fins a la finalització del contracte de servei. En aquesta fase l'adjudicatari serà responsable de la correcta execució del servei en els termes establerts en aquest plec i, per tant, es començaran a aplicar els ANS.

L'adjudicatari seguirà garantint els mateixos nivells de servei relacionats amb els subserveis que manté dins del servei. També haurà d'adaptar el servei per tal que la coordinació amb el servei de SAU sigui òptima.

Durant aquesta fase l'adjudicatari es compromet a mantenir una documentació tècnica i operativa

actualitzada. Una part d'aquesta documentació estarà destinada a facilitar la incorporació dels tècnics assignats al servei en el mínim temps possible.

Tota la documentació generada serà propietat de la UOC.

Durant aquesta fase, l'adjudicatari haurà de mantenir reunions periòdiques, com a mínim de caràcter trimestral, amb el servei de SAU per fer seguiment de l'activitat, traspàs de documentació, i determinar millores en la interlocució i interacció dels dos serveis.

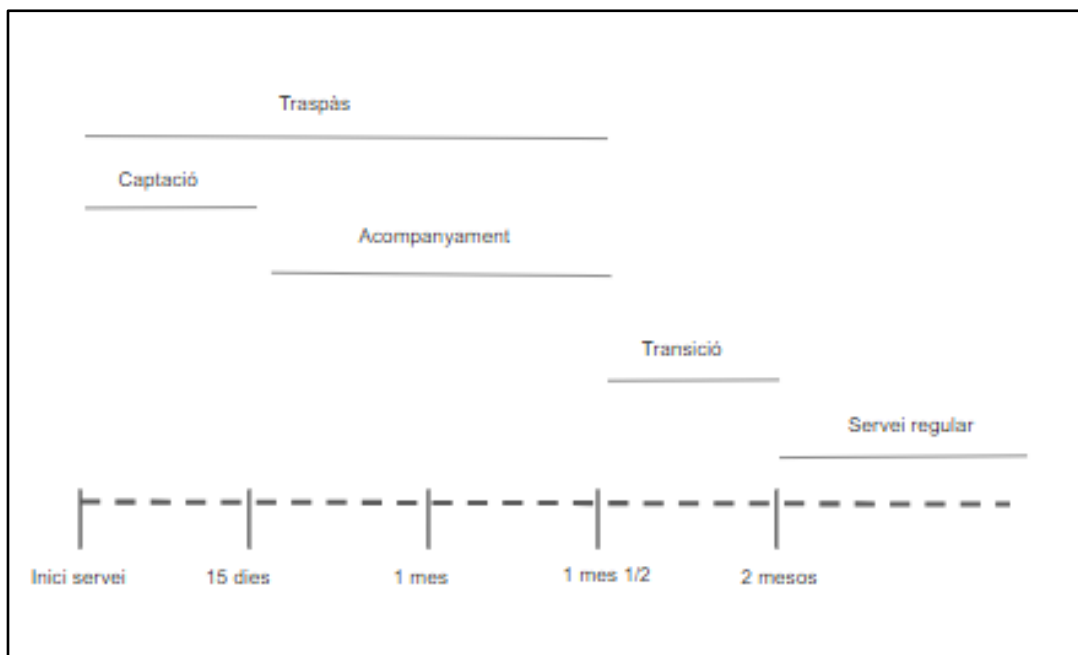
7.4 Devolució del servei

Durant els dos darrers mesos de contracte, en cas que el servei hagi estat adjudicat a un nou proveïdor o sigui assumit per la UOC, l'adjudicatari haurà d'assumir la fase de devolució del servei.

S'estableix un període de dos mesos, que coincidirà amb els darrers mesos de contracte, durant el qual l'adjudicatari es compromet a seguir donant el servei al costat del nou adjudicatari i transferint-li el coneixement necessari. Durant aquest període l'adjudicatari serà encara el responsable del servei i haurà de seguir complint els acords de servei que han estat vigents durant tot el període de contracte. En aquests casos, els processos de transferència i transició seran igualment els definits en els apartats 7.1 i 7.2 i per tant l'adjudicatari assumirà les funcions i accions definides per l'adjudicatari sortint en aquests apartats.

7.5 Facturació del servei durant les fases

L'adjudicatari facturarà el 100% del servei durant totes les fases del servei, encara que el preu màxim de licitació del primer any serà inferior al del segon any i al de les pròrrogues, per tal de compensar que la productivitat de l'adjudicatari sobre el servei en l'anualitat que conté la transició no és completa.



8.- Contingut i estructura de l'oferta

Amb caràcter general, la informació presentada pels licitadors haurà d'estar estructurada de forma clara i concisa, desenvolupant la solució proposada de tal forma que permeti una valoració exhaustiva per part de la UOC.

El licitador podrà adjuntar tota la informació complementària que consideri d'interès, sempre que estigui estrictament associada amb l'objecte del contracte, sempre i quan aquesta s'ajusti a l'extensió màxima de la proposta permesa al Plec de Clàusules Particulars.

La presentació de propostes haurà de complir les prescripcions establertes en el plec de condicions particulars igualment el seu contingut s'haurà d'estructurar i ordenar de conformitat amb l'establert en el Plec de Condicions Particulars.

La UOC també es reserva el dret a exigir als licitadors que presentin documentació que acrediti la veracitat de la informació presentada a l'oferta, o bé informació addicional sobre el contingut de la mateixa.

La UOC es reserva el dret a exigir als licitadors que responguin per escrit els aclariments necessaris per a la comprensió d'algun aspecte de les seves proposicions. En cap cas s'admetrà que en aquest procés d'aclariments el licitador variï els termes expressats en la seva proposta. Únicament s'admetrà la informació que faciliti l'anàlisi de la solució proposada inicialment.

Annex 1 Relació de seus de la UOC

Seus Institucionals:

Seu Central Tibidabo

Av. Tibidabo, 39-43 08035 Barcelona

Av. Tibidabo, 47 08035, Barcelona

Seu Rambla Poblenou, 22@ i Seu del Barcelonès

Rambla del Poblenou 156, 08018 Barcelona

Seu de Castelldefels

Av. Carl Friedrich Gauss 5, PMT, 08860 Castelldefels

Seu Tuset

C/ Moià 1, 3a planta, 08006 Barcelona

Seu Almogàvers

C/ Almogàvers, 165, 08018, Barcelona

Seus Territorials:

Seu de Manresa. Avinguda de les Bases de Manresa, 1 - 08242 Manresa

Seu de Terrassa. Vapor Universitari de Terrassa. Carrer Colom, 114 - 08222 Terrassa

Seu de Salt. Factoria Cultural Coma Cros. Carrer Sant Antoni, 1 - 17190 Salt

Seu de Lleida. (Edif. Consell Comarcal Segrià), Carrer Canyeret, 12, 2a pl. - 25007 Lleida

Seu de Reus. Carrer de l'Escorxador, s/n - 43202 Reus

Seu de Tortosa. Carrer Alfara de Carles, 18 - 43500 Tortosa

Seu de Madrid. Plaza de las Cortes, 4 - 28014 Madrid

Seu de València. Carrer de la Pau, 3 - 46003 València

Seu de Sevilla. Calle Torneo, 32 - 41002 Sevilla

Seu de Vila-real. Biblioteca Universitària del Coneixement. Av, Pius XII, 43 - 12540 Vila-Real

Seu de Palma. C/Ausias March, 11 - 07003 Palma

Queda fora de l'abast d'aquest servei les seus UOC ubicades a Mèxic i Colòmbia.

Per a més informació sobre la ubicació de les seus es pot consultar aquest enllaç:

<https://www.uoc.edu/portal/ca/universitat/contacte-seus/index.html#ter>

Ricard Mateu Guasch

Director Àrea de Tecnologia