



**PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI DE
SUPPORT A INCIDÈNCIES EN L'ÚS DE LES EINES VIDEOCONFERÈNCIA PER LA
FUNDACIÓ INSTITUT DE FORMACIÓ CONTINUA DE LA UNIVERSITAT DE
BARCELONA (IL3-UB).**

I.	ASPECTES GENERALS.....	2
1.	OBJECTE.....	2
2.	ABAST.....	2
	Disponibilitat del servei.....	4
	Lliurables del servei.....	4
3.	GARANTIES I NIVELL DE SERVEI.....	4
II.	ALTRES OBLIGACIONS GENERALS.....	5
1.	TIPUS DE RELACIÓ.....	5
2.	CONFIDENCIALITAT.....	5
3.	PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL	6





I. ASPECTES GENERALS

1. OBJECTE

El present contracte té per objecte la contractació d' un servei de suport tècnic de primer nivell d'assistència remota per prestar ajudar als alumnes i docents en l'àmbit de les eines de videoconferència i consultes bàsiques a nivell d'ofimàtica/microinformàtica per la Fundació Institut de Formació Contínua de la Universitat de Barcelona (en davant IL3-UB) en els aspectes i característiques descrites en la part d'especificacions tècniques del plec.

2. ABAST.

Actualment la docència online la realitzem mitjançant dos eines de videoconferència, ZOOM i Class Collaborate, sent aquesta última l'eina integrada amb el nostre campus virtual però durant la duració del contracte podrien ser unes altre eines d'aquest àmbit.

Per aquest motiu, IL3-UB té la necessitat de contractar la prestació d'aquest servei i requereix cobrir les següents necessitats:

- Suport tècnic de primer nivell d'assistència remota per prestar ajuda als alumnes i docents en les eines de videoconferència usades a IL3-UB incloent les consultes bàsiques a nivell d'ofimàtica/microinformàtica vinculades a la bona realització de la videoconferència.
- Suport tècnic de primer nivell amb incidències, consultes i peticions al nostre campus virtual orientades a:
 - Garantir l'accés i autenticació al campus virtual.
 - Garantir l'accés a les videoconferències publicades/allotjades al campus virtual.
 - Altres consultes genèriques que puguin sorgir al campus virtual i que IL3-UB faciliti un procediment.

A continuació, descrivim les característiques que requereix el servei:

- L'adjudicatari haurà d'oferir la infraestructura requerida per la realització del servei incloent:
 - Assignació número de telèfon fix on permeti:
 - Rebre tan trucades nacionals com internacionals (principalment Llatinoamèrica).
 - Configuració de missatge de veu fora d'hores tan en idioma català com castellà indicant l'horari del servei.
- Suport telefònic i remot d'alumnes i docents des de les instal·lacions de l'adjudicatari. L'eina per poder establir connexió amb els ordinadors de l'usuari final va a càrrec de





l'adjudicatari i aquesta haurà de garantir el compliment amb les lleis regulades per la Unió Europea. IL3-UB haurà de validar i aprovar l'ús d'aquesta eina en base a aquest criteri. En cas contrari, l'adjudicatari haurà d'oferir una altra eina.

- Respecte als agents que atendran el servei s'haurà de contemplar i garantir:
 - El servei haurà d'estar sempre cobert com a mínim amb 2 agents simultanis.
 - La resposta per part dels agents ha de ser immediata, no allargant el temps d'espera més de 5 minuts.
- L'adjudicatari haurà de registrar les incidències, peticions i consultes rebudes del servei per part dels docents i alumnes:
 - Dia i hora
 - Nom del alumne i/o docent
 - Correu del alumne i/o docent
 - Curs
 - Descripció del problema
 - Descripció de la resolució
 - Tipus d' incidència (categorització facilitada per IL3-UB)
- L'adjudicatari haurà d'enviar un informe mensual (indicadors) juntament amb la informació registrada anteriorment amb un format definit conjuntament amb IL3-UB:
 - Detall de les incidències (llistat de detall de cada trucada enregistrada)
 - Dia i hora
 - Nom del alumne i/o docent
 - Correu del alumne i/o docent
 - Curs
 - Descripció del problema
 - Descripció de la resolució
 - Tipus de incidència (categorització facilitada IL3-UB)
 - Resum/agrupat de les incidències
 - Nombre d'Incidències
 - Nombre d'incidències d'alumnes i nombre d'incidències de docents
 - Nombre de trucades per dia
 - Nombre de trucades per franja horària
- L'adjudicatari preferiblement atendrà la trucada en els idiomes català i castellà segons preferència de l'alumne i/o docent.
- L'inici del servei haurà de realitzar-se dintre dels 15 dies hàbils següents a la data de reunió de kick-off on es definiran els paràmetres a configurar.

Cal destacar, que IL3-UB proveirà la següent informació abans de l'inici del servei, mantenint aquesta informació actualitzada durant la duració del contracte:

- Formació tècnica en les nostres aplicacions implicades en les eines de videoconferència incloent el campus virtual.
- Protocol d'atenció al client.





- Guies i manuals.
- IL3-UB oferirà una bústia de correu genèrica de suport perquè l'adjudicatari pugui oferir una resposta per correu electrònic, en cas de que sigui necessari.

Disponibilitat del servei

L'horari del servei demanat és de dilluns a dissabte de 9:00h a 23:00h.

Lliurables del servei

- Documentació del pla de projecte
 - Temps de preparació de l'infraestructura i configuracions del servei
 - Eina per poder registrar les incidències
 - Eina per poder establir connexió amb els ordinadors de l'usuari final
 - Descripció del funcionament del servei
 - Especificació de l'equip de treball destinat aquest servei
 - Posada en marxa
 - Proves d'acceptació per part d'IL3-UB
- Actes

3. GARANTIES I NIVELL DE SERVEI

L'empresa adjudicatària haurà de garantir el servei contractat, de manera ininterrompuda dintre de l'horari estipulat, durant la durada del contracte (i les possibles pròrrogues) a contar des de l'entrega i validació del correcte funcionament dels mateix.

Qualsevol modificació o correcció que es requereixi per algun defecte de qualitat en el funcionament del servei correrà a compte de l'empresa adjudicatària

La valoració final de la productivitat i qualitat dels treballs de les persones que realitzen el servei correspon al responsable del projecte d' IL3-UB, tenint la potestat de sol·licitar el canvi de qualsevol dels components de l' equip si es donen les següents causes:

- Motius disciplinaris
- Minva en el rendiment i/o qualitat dels treballs

En aquest supòsits, el temps per la incorporació de la persona a substituir no hauria de ser superior a de 15 dies laborables.





II. ALTRES OBLIGACIONS GENERALS

1. TIPUS DE RELACIÓ

- El model de relació defineix les funcions i responsabilitats de l'empresa adjudicatària i el departament de Tecnologia de l'Institut en un marc d'actuació comú, per assegurar el compliment de les obligacions de cada una de les parts. És un marc de relació que permet acordar el contingut i el nivell de prestació de serveis, així com el seguiment de la prestació real en aspectes estratègics, contractuals, tàctics i operatius.
- Els tècnics de Tecnologia, que és qui té la relació de forma continuada i directa amb l'empresa adjudicatària, hauran d'encarregar-se de les tasques d'impulsar, de fer el seguiment i supervisió de les activitats objecte de regulació en el present plec.
- L'empresa seleccionada proposarà un única persona que serà el referent i el darrer responsable dels projectes.

Les principals responsabilitats són:

- Consolidar i aportar a IL3-UB informació que permeti la presa de decisions operatives i estratègiques durant tot el període contractual.
 - Coordinar les reunions de seguiment
 - Mantenir la visibilitat global del projecte
 - Garantir la qualitat en tots els seus àmbits
 - Garantir la correcta organització de l'equip de treball per l'acompliment dels projectes
-
- En resum l'empresa adjudicatària vetllarà per una bona relació i comunicació en tot moment pels temes derivats d'aquest contracte dintre de l'àmbit preventiu tant a nivell d'assessorament personal com a de gestió documental dels documents oficials i consultes tècniques en tot moment.

2. CONFIDENCIALITAT

Els diferents participants de l'empresa adjudicatària romandran expressament obligats a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pugui conèixer amb motiu de l'execució del contracte, especialment sobre els dades de caràcter personal, que no podran copiar o utilitzar amb una finalitat diferent al que estableix el present plec, ni tampoc cedir-la a uns altres.





3. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

L'empresa adjudicatària ha d'acomplir amb la legislació sobre protecció de dades, declarant l'existència de fitxers a l'autoritat competent i adoptar totes les mesures de seguretat legalment exigibles en tot el referent al tractament, de l'ús i la cessió de dades, i queda obligada a complir la normativa vigent en la protecció de dades de caràcter personal, adoptant les mesures d'alt nivell de seguretat. Segons el Reglament Europeu de protecció de dades 2016/679, de 27 d'abril (RGDP) relatiu a la protecció de les persones físiques en relació al tractament de les seves dades personals i la Llei Orgànica 3/2018 de 5 de desembre (LOPDGDD).

Finalitzada la relació contractual entre l'empresa adjudicatària i l'Institut, l'empresa adjudicatària ha de procedir a la cancel·lació i, en el seu cas, al bloqueig de les dades establertes a la legislació vigent, així com la conservació dels dades, oportunament bloquejades, per tal d'acomplir amb les obligacions que legalment procedeixin.

L'empresa adjudicatària i els seus treballadors s'obliguen a guardar secret de tota la informació a la que tinguin accés. Aquestes obligacions haurien de subsistir fins i tot al extingir-se la relació contractual.

Sr. Martín Madueño Ortega
Director del Departament de Tecnologia
Fundació Institut de Formació Contínua- IL3
Universitat de Barcelona