

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE
SUPORT A USUARIS (HELPDESK) DE TECNOCAMPUS MATARÓ-MARESME**

EXPEDIENT NÚMERO

ES_LA0011123_2023_EXP_4

Contingut

1	Objecte del contracte	4
2	Descripció del servei	6
2.1	Help Desk Docència:	6
2.2	Help Desk Empresa:	6
2.3	Help Desk per al personal de Tecnocampus:	6
2.4	Serveis ordinaris.....	7
2.5	Serveis esporàdics.....	7
2.6	Perfils Tècnics.....	7
2.6.1	Responsable del Servei	7
2.6.2	Tècnics de servei Help Desk	8
2.7	Recursos materials dels tècnics adscrits al servei.....	8
2.8	Sistema de comunicació i gestió de les incidències.....	8
3	Gestió d'incidències i tasques dels tècnics	8
3.1	Gestió d'incidències en infraestructures o serveis.	8
3.2	Tasques Help Desk Empreses	10
3.3	Tasques Help Desk Docència	10
3.4	Tasques Suport de Microinformàtica	11
3.4.1	Tasques de Microinformàtica	11
3.4.2	Tasques Servei de telefonia	12
3.4.3	Serveis d'impressores	12
3.4.4	Gestió bàsica de xarxa Ethernet	12
3.4.5	Servei de Correu electrònic	12
4	Gestió del servei	12
4.1	Reunions de seguiment:	13
4.2	Informes de seguiment:	13
4.3	Organització i planificació del personal	14
4.3.1	Personal tècnic.....	14
4.3.2	Responsable tècnic	14
4.4	Requeriments pel que fa a la contractació del personal	15
4.5	Material de reparació o substitució.....	15
5	Paràmetres de gestió de la qualitat del servei	15
5.1	Temps de resposta i temps de resolució	15
6	Pla de devolució del servei	16

6.1	Fase de captura i planificació.....	16
6.2	Fase d'execució de la transició	17
7	Contingut de la memòria	17
7.1	Pla Operatiu del servei.....	17
7.2	Equip de tècnics de Helpdesk	17

1 Objecte del contracte

El contracte tindrà per objecte la prestació del servei d'assistència tècnica a les instal·lacions, serveis i usuaris de Tecnocampus Mataró-Maresme, en endavant Help Desk, amb els termes contemplats en aquest plec de prescripcions tècniques.

En general, l'àmbit del contracte comprèn:

- Help Desk docència.
- Help Desk d'empreses.
- Help Desk del personal de TecnoCampus

Els objectius d'aquest contracte serà la millora de la qualitat del servei d'atenció als clients, reduir els temps de resposta a les peticions de servei i incidències i augmentar la satisfacció dels usuaris davant les seves peticions i en general portar el servei de Help Desk de Tecnocampus al màxim nivell d'excel·lència.

A continuació es donen dades rellevants sobre la dimensionalitat del servei:

- Mitjana mensual de tiquets oberts (segons volum d'activitat de l'any 2022): 224.
- Nombre aproximat de PCs que pertanyen al parc informàtic: 500.
- Nombre aproximat de terminals telefòniques: 500.

A nivell de detall del darrer any, es faciliten les següents dades:

Tiquets Helpdesk docència.

	Serveis TECNOCAMPUS Ordinadors	estudiants > Accés	Serveis TECNOCAMPUS Impresores	estudiants >	Serveis estudiants TECNOCAMPUS > Manteniment i Infraestructures	Serveis TECNOCAMPUS > Office365 Online	Total
març 2023	8		3		2	2	15
febr. 2023	27		4		8	0	39
gen. 2023	16		2		6	5	29
des. 2022	6		4		1	0	11
nov. 2022	23		13		6	6	48
oct. 2022	28		11		7	6	52
set. 2022	45		2		7	4	58
ag. 2022	4		0		0	0	4
jul. 2022	5		0		0	1	6
juny 2022	11		3		1	3	18
maig 2022	22		2		2	2	28
abr. 2022	2		0		1	0	3
Total	197		44		41	29	311

Tiquets Helpdesk empreses: _

	Empresa > Targetes d'accés	Empresa > Telefonia/Fax	Empresa > Xarxes i Internet	Total
març 2023	3	10	24	37
febr. 2023	7	4	28	39
gen. 2023	7	13	39	59
des. 2022	2	7	24	33
nov. 2022	7	7	40	54
oct. 2022	5	6	25	36

set. 2022	6	10	25	41
ag. 2022	7	4	6	17
jul. 2022	7	11	18	36
juny 2022	2	5	12	19
maig 2022	7	16	17	40
abr. 2022	1	1	0	2
Total	61	94	258	413

Tiquets Helpdesk personal TecnoCampus

	Personal TECNOCAMPUS > HELP DESK Docencia	Personal TECNOCAMPUS Impressores	>	Personal TECNOCAMPUS Ofimatica	>	Personal TECNOCAMPUS Telefonia/Fax	>	Personal TECNOCAMPUS Xarxes i Internet	>	Total
març 2023	36	17		59		8		38		158
febr. 2023	72	11		50		13		50		196
gen. 2023	89	14		47		9		46		205
des. 2022	23	6		26		8		21		84
nov. 2022	102	15		59		10		35		221
oct. 2022	140	23		83		6		44		296
set. 2022	72	17		97		16		61		263
ag. 2022	1	4		8		6		12		31
jul. 2022	29	14		38		6		23		110
juny 2022	57	23		46		7		21		154
maig 2022	102	23		46		10		46		227
abr. 2022	5	2		8		2		10		27
Total	728	169		567		101		407		1.972

2 Descripció del servei

El servei es divideix en tres àmbits definits pels grups d'usuaris que els componen: Help Desk de Docència, Help Desk empresa, Help Desk per al personal.

- El servei rebrà la comunicació d'incidències, relacionada amb qualsevol servei d'infraestructures (equipament, instal·lació,...) i serveis microinformàtics de Tecnocampus, procedint a la seva avaluació, solució o escalat en funció de les seves característiques.
- Realitzarà totes les tasques necessàries de gestió per la solució d'aquestes incidències en els temps màxim establerts per Tecnocampus.
- Realitzarà el manteniment preventiu i correctiu de l'equipament de llocs de treball, aules i espais comuns fent revisions periòdiques.
- Es donarà suport tècnic als usuaris de Tecnocampus, quan tinguin dubtes del funcionament de l'equipament de les instal·lacions.
- Donarà assistència tècnica als esdeveniments de Tecnocampus amb la preparació de les sales i actes en relació als equipament necessaris per el seu desenvolupament.

2.1 Help Desk Docència:

L'objectiu principal serà donar suport tècnic a l'àrea docent per desenvolupar les classes de forma regular i amb les millors condicions i així evitar que les classes comencin amb retard. Per exemple: Donar servei tècnic al professor si el projector, ordinador, micròfon no funciona. D'igual forma es farà una primera intervenció si la llum o clima no funciona correctament per escalar la incidència en funció de les seves característiques.

2.2 Help Desk Empresa:

L'objectiu principal serà donar suport a les empreses allotjades al Parc. Realitzar gestió de moviments (altes, baixes i trasllats de servei) de les empreses, preparar sistema de telefonia, donant l'alta els usuaris i informant de l'ús de les infraestructura i serveis. Fer manteniment i revisions de les sales de reunions que Tecnocampus te distribuïdes als diferents edificis.

De la mateixa manera es farà una primera intervenció si la llum o clima no funciona correctament per escalar la incidència en funció de la seva característica.

Adicionalment el servei haurà de preparar les sales del Centre de Congrés a nivell tècnic i audiovisual per desenvolupar cada un dels actes. Donar assistència tècnica als actes i esdeveniments del Centre de Congrés sempre que ho requereixi.

2.3 Help Desk per al personal de Tecnocampus:

L'objectiu principal serà donar suport tècnic al personal administratiu i professorat de Tecnocampus per donar resposta a les incidències de microinformàtica i que puguin desenvolupar les seves tasques amb normalitat.

2.4 Serveis ordinaris.

El servei serà presencial i es desenvoluparà de dilluns a divendres laborables durant els 12 mesos de l'any atenen als següent tipus de servei:

- Servei en horari reduït:
 - Període de Nadal . Des del 24 de desembre al 6 de gener.
 - Període de Setmana Santa.
 - Període d'estiu. Des del 23 de juliol i fins al 31 d'agost.
- Servei en horari ordinari: La resta de l'any.

La distribució horària i de personal subjecta a aquests tipus de serveis serà la següent:

2.4.1 Servei en horari reduït:

- Es prestarà servei en les següents franges horàries:
 - De les 8:00h a les 14:00h
 - De les 15:00h a 17:00h.

2.4.2 Servei en horari ordinari:

- Es prestarà servei en les següents franges horàries:
 - De les 8:00h a les 20:00h

En el període ordinari i per tal d'atendre el servei, les franges entre les 10h i les 14:00h hauran d'estar reforçades amb una dedicació de dos tècnics, atès que és el moment en què es dona un major volum de necessitat servei.

2.5 Serveis esporàdics

Tecnocampus podrà sol·licitar puntualment serveis esporàdics per donar cobertura als esdeveniments o situacions especials planificades o d'urgència que es produeixin. Estaran definits com serveis extres planificats o serveis urgents .

Serveis esporàdics no planificats: Servei produït per una situació d'urgència dins de l'horari del servei i que impliqui estendre la jornada fins la resolució de la incidència.

Serveis esporàdics planificats: Servei planificat per situacions extraordinàries. Es sol·licitarà el servei amb una antelació de 48h abans de la necessitat.

2.6 Perfils Tècnics

L'empresa adscriurà al contracte, com a mínim, els següents perfils tècnics:

2.6.1 Responsable del Servei

L'adjudicatària designarà un responsable del servei que serà qui mantindrà la interlocució sobre el servei amb TecnoCampus. El perfil mínim del responsable/a serà:

- Enginyer tècnic, enginyer superior o graduat en informàtica/telecomunicacions/estudis TIC, qui tindrà el rol de responsable del servei per part del contractista.

Correspondran al responsable del servei les funcions llistades a l'apartat 4.3.2 del present plec.

2.6.2 Tècnics de servei Help Desk

L'empresa adjudicatària assignarà a l'execució del contracte personal tècnic amb el següent perfil:

- Dos tècnics de grau superior (cicle formatiu de grau superior o equivalent) en informàtica i/o telecomunicacions.

2.7 Recursos materials dels tècnics adscrits al servei.

L'adjudicatària haurà de proveir als tècnics de Helpdesk adscrits al servei d'ordinador portàtil i telèfon mòbil adequats per a dur a terme les seves funcions.

Tecnocampus facilitarà un espai físic adequat pels llocs de treball del tècnics i proporcionarà un telèfon mòbil per la comunicació d'incidències i la seva localització durant la jornada.

2.8 Sistema de comunicació i gestió de les incidències

De forma general la majoria de les incidències es comunicaran de forma telemàtica mitjançant el sistema de tiqueting del Tecnocampus, basat en l'eina de programari i WEB Helpdesk . Les incidències i peticions de servei també podran ser comunicades de forma telefònica, per correu o presencialment en casos d'urgències o necessitat immediata de solució.

Malgrat les diferents vies de comunicació amb el servei, els tècnics sempre gestionaran les incidències mitjançant l'esmentada plataforma, per garantir el seguiment i finalització del procediment.

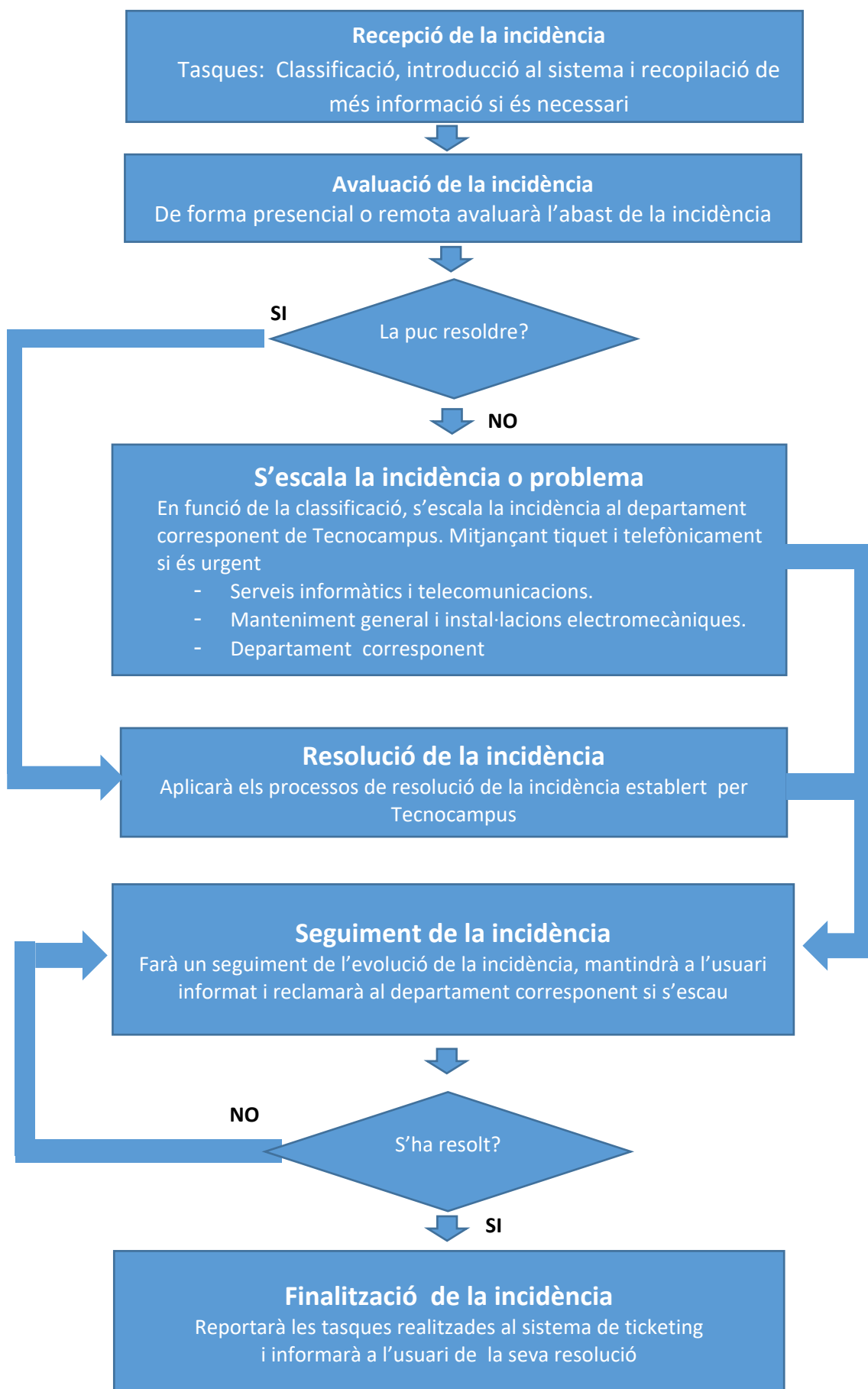
El manteniment i llicències de la plataforma anirà a càrrec del Tecnocampus, qui proporcionarà usuaris i accés als tècnics del servei.

3 Gestió d'incidències i tasques dels tècnics

3.1 Gestió d'incidències en infraestructures o serveis.

El servei rebrà la comunicació d'incidències, relacionada amb qualsevol servei d'infraestructures o serveis microinformàtics de Tecnocampus, procedint a la seva avaluació, solució o escalat en funció de les seves característiques.

En rebre una incidència o comunicat de problema, els tècnics seguiran els protocols establerts per Tecnocampus.



Els tècnics de Help Desk rebran i gestionaran tots els tiquets independentment de la seves característiques. Una vegada analitzats, actuaran sobre aquells que entrin dintre de les tipologies del seu àmbit d'actuació. Aquestes tasques s'anomenen a continuació (apartats 3.2, 3.3, 3.4).

Aquelles que per la seva naturalesa no estiguin dins de cap protocol d'actuació hauran de ser elevades als serveis corresponents. Per això l'equip comptarà amb un procés de comunicació a la resta d'estructura dels departaments de TecnoCampus.

3.2 Tasques Help Desk Empreses

En relació a les tasques pròpies del Help Desk d'empreses, l'empresa contractista durà a terme les següents funcions:

- Gestionar i fer el seguiment de les incidències de les empreses relacionades amb els serveis i infraestructures del Parc Empresarial Tecnocampus.
- Gestionar l'arribada de noves empreses, donant d'alta els serveis necessaris i configuració bàsica del sistema del parc empresarial:
 - Configuració bàsica de la xarxa.
 - Instal·lació, configuració i gestió de l'inventari de telèfons IP.
 - Revisió i gestió de la xarxa cablejada i configuració bàsica dels ports d'usuari.
 - Gestió de les acreditacions de controls d'accés.
 - Gestió d'usuaris del directori actiu.
 - Verificació dels accessos a internet en número i capacitat.
- Gestionar la baixa de les empreses que marxen, donant de baixa tots els serveis relacionats.
- Vetllar per l'estat general de les infraestructures de les zones comunes, mitjançant rondes diàries pels espais, per tal de detectar de forma anticipada possibles problemes o defectes en les instal·lacions i espais. Si es detecta alguna incidència, es procedirà com s'indica en l'apartat 3.1.
- Supervisar l'estat i conservació de les sales de reunió comuns, comprovant el correcte funcionament dels equips de visualització i l'estat de les sales. Cada mes s'enviarà un informe de l'estat de les mateixes. Inventari de mobiliari, funcionament de TV, cables de connexions, cortines, llums, etc...
- Responsabilitzar-se de la recepció, atenció i seguiment de les intervencions d'empreses externes sobre les infraestructures dels edificis.

L'equip donarà suport als actes del centre de congressos, en allò referent a l'equipament audiovisual i informàtic. Amb les següents funcions:

- Assumir la preparació prèvia a l'acte amb la comprovació de l'equipament necessari.
- Ajustar els paràmetres al començament de l'acte "guany, volum, etc.."
- Donar suport als ponents amb una petita formació de com funciona la sala "micròfons, passador diapositives, projector, etc..."
- Recollir l'equipament una vegada finalitzat l'acte.

3.3 Tasques Help Desk Docència

L'equip donarà suport tècnic de forma prioritària a les classes sempre que es requereixi, amb l'objectiu de minimitzar els problemes i evitar el retard o l'anul·lació d'aquestes i aconseguir que es puguin realitzar amb la màxima qualitat possible.

L'àmbit d'actuació cobreix qualsevol necessitat per dur a terme l'activitat docent

- Equipament audiovisual: equips projector, so, micròfons, ordinador, càmera...
- Instal·lacions de l'edifici: l'aire condicionat, il·luminació.
- Altres materials o serveis: subministrament de guix., petits moviments de mobiliari, etc.

Per tal de garantir el mínim aquestes incidències. L'equip de Help Desk haurà de realitzar unes feines preventives mensualment a cadascuna de les aules. I haurà de reportar mensualment un informe amb l'estat de les mateixes i les incidències trobades.

Per això haurà de verificar el correcte estat de:

- L'ordinador fix del professor.
- Sistema audiovisual. (Encendre el projector i càmera des de l'aplicatiu de l'ordinador, l'enquadrat de la imatge, etc...)
- El sistema de so de l'aula des de els diferents dispositius.
- El micròfon i l'estat de les piles si correspon.
- Pantalla motoritzada.
- Cortines
- Cables addicional ubicats a la taula de professor per connectar els portàtils.
- Mobiliari en estat i número
- Climatització i il·luminació
- Etc.

3.4 Tasques Suport de Microinformàtica

3.4.1 Tasques de Microinformàtica

El servei Microinformàtic del Tecnocampus té com a objectiu fer que qualsevol usuari de qualsevol àmbit, ja sigui personal treballador o estudiant pugui desenvolupar la seva activitat diària de la manera més eficient i el menor número d'incidències possibles.

El parc de ordinadors es de aproximadament de 500 ordinadors distribuïts de la següent forma:

- Llocs de treball de treballadors PAS, PDI i treballadors externs.
- Ordinadors de serveis docents com aules, laboratoris, biblioteca.

Les tasques bàsiques que es tindran que portar a terme son:

- Instal·lació/manteniment d'ordinadors i equipament perifèric.
- Instal·lació/manteniment de programari bàsic d'usuari.
- Resolució d'avaries d'ordinadors i equipament perifèric
- Atenció i suport bàsic d'usuaris de microinformàtica
- Gestió bàsica d'usuaris a la plataforma MS Active Directori.
- Resolució d'incidències de credencials d'usuaris.
- Gestió i resolució d'incidències d'equipaments dels dominis Windows

- Gestió i resolució d'incidències de Sistemes de Fitxers compartits
- Realització de tasques preventives periòdiques sobre el parc microinformàtic.

3.4.2 Tasques Servei de telefonia

Tecnocampus disposa d'un sistema de telefonia IP d'aproximadament 500 terminals.

- Instal·lació/moviment de noves terminals de telefonia IP
- Configuració i suport a telefonia SIP.
- Resolució d'avaries de terminal de telèfon IP.
- Gestió d'usuaris a la plataforma de telefonia IP.
- Atenció bàsica al parc de telèfons mòbils corporatius.

3.4.3 Serveis d'impressores

Tot el personal i estudiants del Tecnocampus poden accedir al servei d'impressions basat en el sistema PAPER CUT, un sistema que permet imprimir tenint un registre i confidencialitat de les dades. En tenim dos servidors dedicats a aquest servei un per personal i un altre per docència.

- Resolució dels tiquets d'usuaris del servei d'impressió.
- Manteniment de les impressores de PAS, PDI i Alumnes
- Manteniment de bàsic del servidor d'impressió.

3.4.4 Gestió bàsica de xarxa Ethernet

a gestió bàsica de la xarxa Ethernet per donar suport en les altes, baixes i moviments d'usuaris.

- Gestió de tiquets de serveis de xarxa.
- Gestió i configuració VLANs.
- Gestió del adreçament IP privat de les empreses.
- Gestió i configuració dels usuaris VPN.
- Suport a l'usuari de primer nivell.

3.4.5 Servei de Correu electrònic

Suport dels tiquets i incidències del usuaris Tecnocampus en els àmbits de:

- Correu electrònic a l'ordinador de lloc de treball Outlook 365
- Correu electrònic al mòbil

4 Gestió del servei

L'adjudicatari nomenarà un responsable de servei, aquesta persona serà el responsable davant de Tecnocampus de la correcta prestació del servei, coordinació del personal, comunicació amb Tecnocampus, entrega d'informes, compliment dels SLA, etc...

De manera general la gestió del servei es resumeix en els següents punts:

4.1 Reunions de seguiment:

Es faran reunions del seguiment del servei amb el personal de Tecnocampus de forma mensual, encara que aquesta periodicitat podrà ser modificada a criteri de Tecnocampus. En aquestes reunions intervindrà el responsable del servei i el personal que Tecnocampus designi. L'objectiu de les reunions periòdiques és revisar el grau de compliment dels objectius, les especificacions funcionals i la validació de la programació de les activitats realitzades.

4.2 Informes de seguiment:

L'adjudicatari es compromet a generar informes que inclouran com a mínim les següents dades:

- Incidències rebudes i gestionades. Informant de l'estat de les mateixes. Aquests informes incorporaran estadístiques amb la categorització de les incidències, la distribució en franges horàries, el temps mig de resolució d'incidents, percentatges de compliment dels SLAs, parts d'actuació fora d'horari, i d'altres que es puguin consensuar al el comitè de seguiment.
- L'estat de les tasques proactives realitzades, tal com inventaris, revisions d'aules, revisió de sales, etc.
- Intervencions o assistència al centre de congressos.
- Intervencions fora d'hores.(descripció, motivació i resultats)

Aquests informes hauran de ser entregats i posats a la disposició de TECNOCAMPUS, per ser revisats i analitzats quan sigui necessari.

Els informes del seguiment seran del tipus setmanal, mensual, anuals i puntuals.

Informes setmanals: Contindran el recompte de les intervencions realitzades durant la setmana per tipologia de Help Desk i per prioritat. Constarà del temps de resolució mig i descriurà les incidències que no hagin complert amb els SLA. Els informes podran ser automatitzat i enviats per correu electrònic el dilluns de cada setmana.

Informes mensuals: Contindran el recompte de les intervencions realitzades durant el mes per tipologia de Help Desk i per prioritat. Constarà del temps de resolució mig i descriurà les incidències que no hagin complert amb els SLA. Els informes seran presentats en format digital en la reunió mensual de seguiment i tindrà lloc en la primera quinzena de cada mes.

Informes anuals: Contindran el recompte de les intervencions realitzades durant tot l'any. Per mes, per tipologia de Help Desk i per prioritat. Constarà del temps de resolució mig i descriurà les incidències que no hagin complert amb els SLA. Els informes seran presentat en format digital en la reunió anual establerta durant el primer mes de l'any següent.

Informes puntuals: Tecnocampus podrà demanar de forma puntal informes per analitzar incidències o intervencions. Contindran de forma detallada les accions, temps de resolució i cronologia. Aquests informes s'entregaran com màxim en 48 h.

4.3 Organització i planificació del personal

L'equip del servei estarà format per un responsable tècnic i personal tècnic necessari per complir amb les condicions del contracte.

4.3.1 Personal tècnic

- El personal tècnic treballarà de forma presencial.
- Els tècnics hauran d'estar permanentment localitzables quan s'absentin del lloc físic assignat, mitjançant el número de telèfon mòbil facilitat per Tecnocampus.
- Els tècnics hauran d'anar degudament identificats amb unes credencials facilitades per l'empresa adjudicatària, que els acrediti que són personal de l'empresa.
- Els tècnics hauran de realitzar totes les tasques descrites en els anteriors apartats, pels quals haurà d'estar capacitat per realitzar-les. Així mateix, s'ha de garantir la formació contínua d'aquest personal per part de l'adjudicatari. S'estableix un mínim de 12 hores anuals de formació per a cadascun dels tècnics per part de l'empresa adjudicatària, que acreditaran anualment mitjançant certificat que s'entregarà a Tecnocampus.
- Tots els tècnics destinats a donar cobertura a aquest servei de helpdesk, ha de tenir els coneixements adequats als requeriments d'aquest concurs, això és, com a mínim aquells que s'especifiquen a l'apartat 2. Així, Tecnocampus, podrà proposar o suggerir en qualsevol moment la substitució d'aquell personal que no s'adapti a les característiques requerides del servei i l'empresa tindrà l'obligació de canviar-los.

4.3.2 Responsable tècnic

L'empresa contractista ha de designar un responsable tècnic, que no serà part de l'equip tècnic que conforma el servei de Helpdesk de TECNOCAMPUS, aquesta persona tindrà les següents funcions: (cal deixar clar que aquesta persona **NO** forma part dels tècnics assignats i per tant no es requereix presencialitat)

- Actuar com a interlocutor de l'empresa contractista amb Tecnocampus i com a canal de comunicació entre Tecnocampus i el personal que forma part de l'equip de treball adscrit a aquest contracte.
- Supervisar les carregues de treball entre els tècnics encarregats de l'execució d'aquest contracte, i donar aquelles ordres i instruccions necessàries per a prestar degudament el servei.
- Supervisar el desenvolupament correcte de les funcions que tenen encomanades els tècnics que formen part de l'equip de treball, així com el control de l'assistència d'aquests al lloc de treball.
- Organitzar les substitucions, i especialment, les que pertoquen en règim de vacances dels tècnics que formen part de l'equip de treball, de manera que el servei no es vegi afectat.
- Generar els informes d'indicadors per a realitzar el seguiment periòdic del servei.

4.4 Requeriments pel que fa a la contractació del personal

Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del personal que ha de reunir els requisits de titulació i experiència exigits en els plecs, i que formarà part de l'equip de treball encarregat de l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part de TECNOCAMPUS del compliment d'aquests requisits.

L'empresa contractista ha de procurar que existeixi estabilitat en l'equip de treball i que les variacions pel que fa a la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, amb la finalitat de no alterar el bon funcionament del servei. Tota variació en l'equip de treball serà comunicada i validada per Tecnocampus.

L'empresa contractista assumeix l'obligació d'exercir de forma real, efectiva i contínua la relació amb el personal que integra l'equip de treball i que s'encarrega de l'execució del contracte.

4.5 Material de reparació o substitució

En cas de que sigui necessari utilitzar material en les reparacions de les infraestructures de Tecnocampus, aquest serà subministrat i facilitat per Tecnocampus. Les competències de l'adjudicatari seran posar en funcionament aquest material o substituir-lo. L'empresa adjudicatària es responsabilitzarà del material que se li entregui.

5 Paràmetres de gestió de la qualitat del servei

Els següents aspectes i indicadors seran un referent per avaluar la correcta gestió de la qualitat del servei i seran revisats de forma mensual pel Tecnocampus.

Es classificaran els diferents tipus d'incidències segons la seva criticitat:

- **Urgent.** Seran les incidències que provoquin una afectació global, que impedeixin la realització de les activitats i afecti a una majoria dels usuaris, sobre tot en l'àmbit docent. L'objectiu és continuar amb l'activitat docent o empresarial de forma immediata i poder donar-les amb les màximes garanties de qualitat.
- **Alta.** Seran les incidències amb un afectació parcial, que impedeixi el correcte funcionament i que afectin a un nombre reduït de clients.
- **Normal.** Seran les incidències, que no impedeixin la continuïtat dels serveis i permetin continuar amb la activitat normal

5.1 Temps de resposta i temps de resolució

Es defineix com a **temps de resposta** el període màxim entre la notificació de l'avaria i l'assistència d'un tècnic de helpdesk al lloc de l'avaria o registre i comunicació en el sistema de tiqueting.

En les actuacions en què la resolució sigui responsabilitat del servei de helpdesk, es defineix com a **temps de resolució** el període entre la notificació de la incidència o petició de servei i la resolució.

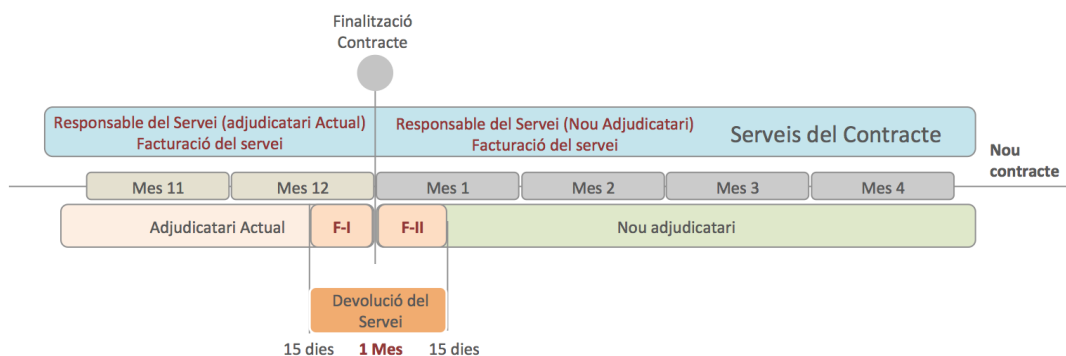
Quadre de compliment de nivells de servei

Tipus incidència	Temps resposta	Temps resolució
Urgent	<5'	<15'
Alta	<5'	<1h
Normal	<30'	<4h

Els acords de servei aquí indicats hauran de ser d'obligat compliment per l'adjudicatari.

6 Pla de devolució del servei

Amb una antelació mínima de quinze dies abans de la finalització del període contractual s'ha de programar un traspàs dels serveis. Aquest traspàs s'ha de realitzar de forma que en tot moment el funcionament del servei quedi garantit. Cap cost derivat d'aquesta devolució del servei serà facturat a Tecnocampus per part de l'adjudicatari (sortint).



El procés de devolució es desenvoluparà en dues fases.

6.1 Fase de captura i planificació.

Aquesta fase es realitzarà dins dels quinze dies anteriors a la finalització del contracte. Durant aquesta fase, l'adjudicatari sortint serà el responsable del servei i de la seva facturació. L'adjudicatari actual del contracte haurà de recollir i aportar en aquesta fase tota la documentació relacionada amb el desenvolupament, millora i/o implementacions efectuades, per tal que el nou adjudicatari pugui planificar i posar en marxa el servei sense problemes. Per a facilitar aquesta transició, l'adjudicatari actual proporcionarà un pla de formació especialment dissenyat per traspasar el coneixement del servei al nou adjudicatari.

Com a mínim la planificació contindrà aquestes sessions de formació:

- 4 sessions per Help Desk Docència.
- 4 Sessions per Help Desk Microinformàtic.

- 4 sessions per Help Desk Empreses.

En aquesta Fase el licitador entrant està obligat a assistir a les sessions formatives de forma presencial amb el nou personal adscrit al servei, amb l'objectiu de conèixer les instal·lacions, les feines preventives i en general tot el relacionat amb el servei que ha de desenvolupar.

6.2 Fase d'execució de la transició

S'iniciarà un cop finalitzada la fase anterior (F-I). El nou adjudicatari facturarà els serveis i té la responsabilitat del compliment dels nivells de servei oferts per a la seva fase d'execució de la transició, que com a mínim han de ser iguals als actuals, sota la supervisió de l'empresa sortint.

El licitador haurà de preveure el cost d'aquesta fase i estarà inclòs en l'oferta presentada per aquest.

Tot el període de devolució, des de l'inici de la fase **F-I** fins al final de la fase **F-II**, no superarà el termini d'un mes.

7 Contingut de la memòria

El licitador haurà d'entregar un document com a màxim de 50 fulls. No es tindrà en compte el contingut de la pàgina 51 de la memòria en endavant a efectes de valoració.

El document estarà dividit en dos punts, Pla Operatiu del servei i Equip Tècnic del servei que serà el document per avaluar els criteris judici de valors.

7.1 Pla Operatiu del servei

En aquest punt es descriurà de forma detallada la prestació del servei. Que contindrà:

1. Pla Operatiu del servei

En aquest pla es descriuran de forma detallada la forma de prestació del servei:

- El pla d'implantació. Es valorarà la planificació de la transició del servei i el calendari de posada en marxa del servei.
- Sistema de gestió del servei:
 - Pla de gestió del servei.
 - Models d'informes, sempre d'acord amb les tasques i condicions contemplades en el plec tècnic.
- Pla de control de qualitat i inspecció del servei.
- Altres recursos de suport al contracte; que l'empresa podria posar a disposició per al reforç del servei davant incidències crítiques.
- Pla de devolució del servei.

7.2 Equip de tècnics de Helpdesk

Es descriurà l'experiència professional relacionada amb l'objecte del contracte **del personal tècnic de helpdesk a adscriure al servei**. Es descriuran les tasques desenvolupades, el número d'anys d'experiència en la funció i el número d'usuaris dels serveis als que el/s tècnics es trobaven adscrit.

Es descriuran les tecnologies sobre les que els tècnics a adscriure al servei tinguin experiència i coneixement, especialment en relació a Microsoft365 i CISCO CCNA, així com possibles certificacions sobre aquestes tecnologies.