

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT A L'USUARI, MANTENIMENT DEL PARC MICROINFORMÀTIC I ATENCIÓ TELEFÒNICA EN HORARI ESTÈS DE L'INSTITUT DE DIAGNÒSTIC PER LA IMATGE

Índex

1	OBJECTE DEL CONTRACTE.....	3
2	DEFINICIÓ DEL SERVEI	3
2.1	LOTS I PRESSUPOSTOS:.....	3
3	LOT 1: SERVEI PRESENCIAL D'ATENCIÓ A L'USUARI	4
3.1	ABAST DEL SERVEI	4
3.2	DESCRIPCIÓ DE LES EINES DE GESTIÓ DEL SERVEI	4
3.3	ESCALAT DE CASOS	5
3.4	REQUISITS I MITJANS DEL SERVEI	5
3.5	HORARI DEL SERVEI	6
3.6	ÀMBIT GEOGRÀFIC DEL SERVEI I DISTRIBUCIÓ D'ASSISTÈNCIA PER TERRITORIS	6
3.7	MITJANS HUMANS	8
3.8	SUBSTITUCIÓ DEL PERSONAL TÈCNIC	8
3.9	PRIORITZACIÓ, USUARIS D'ATENCIÓ PREFERENT I EQUIPAMENTS CRÍTICS	9
3.10	ADEQUACIÓ A LES NECESSITATS	9
3.11	GESTIÓ DE VACANCES	9
3.12	PRESENTACIÓ DE MILLORES	10
3.13	REFERÈNCIES D'EMPRESA I CERTIFICACIONS	10
3.14	CONDICIONS GENERALS	10
3.15	TRANSICIÓ DEL SERVEI	10
3.16	PLA IMPLEMENTACIÓ	12
3.17	ADOPCIÓ DE PROCEDIMENTS	12
4	LOT 2: ATENCIÓ TELEFÒNICA DE NIVELL 1 EN HORARI ESTÈS	12
4.1	ABAST DEL SERVEI	12
4.2	HORARI DEL SERVEI	13
4.3	REQUISITS I MITJANS DEL SERVEI	14
4.4	MITJANS HUMANS	14
4.5	CONDICIONS GENERALS	14
4.6	TRANSICIÓ DEL SERVEI	14
4.7	PLA IMPLEMENTACIÓ	16
4.8	ADOPCIÓ DE PROCEDIMENTS	16
4.9	MILLORA CONTINUA	17
5	TERMINI DEL SERVEI	17
6	CRITERIS DE VALORACIÓ	18
7	CONFIDENCIALITAT I SEGURETAT	18

1 OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present plec de prescripcions tècniques és la contractació d'un servei de suport als usuaris de l'IDI, i de manteniment preventiu i correctiu del parc microinformàtic de l'Institut de Diagnòstic per la Imatge (IDI, en endavant). La prestació d'aquest servei es realitzarà als Serveis Corporatius, i a les diferents instal·lacions que l'IDI disposa a l'àrea metropolitana de Barcelona, Girona, Tarragona, Terres de l'Ebre i Lleida.

El manteniment sol·licitat consisteix en el suport preventiu i correctiu per solucionar les incidències dels equips de microinformàtica relacionats amb els llocs de treball (maquinari i programari) especificats en el present document.

2 DEFINICIÓ DEL SERVEI

La prestació d'aquest servei exigeix destinar personal tècnic de forma presencial als Serveis Corporatius de l'IDI a Barcelona (Parc Sanitari Pere Virgili) donant cobertura horària completa a l'activitat de l'IDI per una banda. Per altre banda, es necessita destinar personal tècnic que es desplaci a les ubicacions que formen part de l'àmbit geogràfic de l'IDI que es descriuen en el present plec, és a dir, en els diferents centres de l'IDI. Pot tractar-se del mateix professional desplaçat o be de professionals diferents propers en el territori, o una combinació d'ambdós.

El servei també inclourà un sistema d'atenció telefònica en horari estès de nivell 1, entenent per primer nivell el servei que pot oferir personal no especialista en la tecnologia gestionada.

2.1 LOTS I PRESSUPOSTOS:

- LOT 1: SERVEI PRESENCIAL D'ATENCIÓ A L'USUARI: Import màxim: 92.500 € anuals.
- LOT 2: SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÓNICA DE NIVELL 1 EN HORARI ESTÈS: Import màxim: 5.000 € anuals.

3 LOT 1: SERVEI PRESENCIAL D'ATENCIÓ A L'USUARI

3.1 ABAST DEL SERVEI

El servei a prestar té per objectiu garantir l'operativitat amb el mínim temps possible dels equips informàtics de l'IDI en cas d'incidència, i al manteniment general del parc microinformàtic de totes les dependències de l'IDI.

El licitador haurà d'especificar a l'oferta les tasques que proposa realitzar relatives als següents serveis:

- Gestió de les incidències, gestió de problemes i de reclamacions.
- Polítiques d'Acord de Nivell de Servei (ANS).
- Gestió de l'Inventari.
- Planificació d'actuacions preventives i de manteniment sobre el parc informàtic.
- Pla de contingència/substitució del suports, la definició d'estratègies de gestió del risc, i d'altres.
- Pla de qualitat.

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

- Mitjana mensual de tiquets oberts (segons volum d'activitat de l'any 2022): 397.
- Nombre aproximat de PCs que pertanyen al parc informàtic: 532, a desembre 2022
- Nombre de PCs que es maquetaran i renovaran al parc informàtic durant el 2023: 233

3.2 DESCRIPCIÓ DE LES EINES DE GESTIÓ DEL SERVEI

A continuació es descriuen les eines bàsiques de gestió que formen part del servei actual.

- La monitorització de serveis es realitza actualment amb l'eines Nagios i Zabbix.
- L'eina d'inventari està implantada a través de Fusion Inventory.
- El programari per a la gestió antivirus és a través de Sophos Central.
- L'eina per gestió d'usuaris es realitza amb OpenLDAP.
- Correu electrònic funciona a través de Office365. Es facilitarà comptes de correu corporatiu per a les gestions dels tècnics amb les usuaris.
- El sistema de gestió de tiquets està configurat a través de l'eina GLPI:
 - L'IDI s'encarrega del manteniment de l'eina i de la seva evolució segons les necessitats funcionals.

- L'adjudicatari haurà d'utilitzar aquesta eina per a la gestió de totes les sol·licituds, per tal d'enregistrar tota l'activitat realitzada, fer seguiment de les tasques realitzades, així com incloure les solucions corresponents.
- L'IDI proporcionarà l'accés segur a les eines i base de dades per tal que es puguin extraure informes de l'activitat realitzada i del seguiment d'alertes.
- L'adjudicatari confeccionarà informes de seguiment de l'activitat, així com estudi de les tendències de les sol·licituds per tal de detectar les mancances en alguns serveis o elevat nombre d'incidències en alguns llocs de treball per tal de poder prendre mesures correctives i de millora del funcionament del servei.
- Tota la documentació i base de dades de coneixement per a la resolució d'incidències resta en l'eina Mediawiki parametrizada segons les necessitats del IDI.
- La gestió de control remot dels PCs es fa a través de VNC.

3.3 ESCALAT DE CASOS

L'adjudicatari haurà de gestionar autònomament l'escalat de casos a tercers (SAP-Argos, Remedy-CTTI, altres proveïdors de servei) sempre que les circumstàncies ho requereixin.

És obligatori que l'adjudicatari aporti el coneixement i l'experiència suficients per escalar únicament els casos justificats que requereixin de la intervenció de tercers.

3.4 REQUISITS I MITJANS DEL SERVEI

El personal tècnic ha de disposar dels mitjans tècnics i materials necessaris per a l'execució del servei. Concretament es requereix que disposin de:

- Telèfon mòbil
- Ordinador portàtil
- Disponibilitat per als desplaçaments

Les despeses originades per aquests mitjans requerits (telefonia, programari, despeses de desplaçaments, etc.) es sufragaran per compte de l'adjudicatari.

De cara a poder fer els trasllats necessaris de maquinari (Ordinadors Administratius, Estacions de Treball Clíniques, Monitors amb WebCam, Monitors Diagnòstics, Cabines de dades i altres equipaments) és necessari disposar de mitjans de transport que permetin que aquest material pugui arribar a cada Direcció Clínica IDI on siguin necessaris, i poder retirar i retornar el material substituït, donat que la maquetatció i la preparació dels equips es realitza a IDI Serveis Corporatius.

En aquest sentit, serà necessari disposar de furgoneta o mitjans de desplaçament equivalent que permeti realitzar aquests desplaçaments quan sigui necessari.

La volumetria esperada és de un o dos desplaçaments setmanals per poder portar material i retornar el material substituït, tot i que aquesta necessitat es pot veure reduïda per canvis en la metodologia de treball.

3.5 HORARI DEL SERVEI

La jornada laboral del personal tècnic per a la prestació del servei presencial serà de 40 hores a la setmana. Es prendrà com a referència el següent horari de treball:

- de dilluns a dijous de 8:00 h. a 17:00 h. amb 45 minuts per als àpats
- els divendres de 8:00 h. a 15:00 h.

Aquesta distribució de les jornades poden ser adaptades a les necessitats del servei, tenint en compte la dedicació màxima de 40 h/setmana.

Anomenem horari estès a l'horari de 17:00 h. a 8:00 h del matí següent dels dies laborables, i de 8:00 h. a 8:00 h del dia següent els caps de setmana i festius.

Es consideren dies laborables els especificats en el calendari laboral de la Comunitat Autònoma de Catalunya.

Els festius seran els especificats localment a la ciutat de Barcelona i segons calendari laboral dels Serveis Corporatius de l'IDI.

3.6 ÀMBIT GEOGRÀFIC DEL SERVEI I DISTRIBUCIÓ D'ASSISTÈNCIA PER TERRITORIS

L'àmbit geogràfic d'aplicació d'aquest servei serà el de les dependències on es trobin els equips i dispositius del parc informàtic de l'IDI que comprèn les següents ubicacions:

- Serveis Corporatius de l'IDI: Parc Sanitari Pere Virgili (Barcelona).
- Actuacions en les Direccions Clíniques de Barcelona ciutat:
 - Hospital Vall d'Hebron
 - CAP Manso
- Actuacions en la Direcció Clínica Territorial de Metropolitana Nord:
 - Hospital Germans Trias i Pujol

- Actuacions en la Direcció Clínica Territorial de Metropolitana Sud:
 - Hospital de Bellvitge
 - Hospital Duran i Reynals
- Actuacions en la Direcció Clínica Territorial de Girona:
 - Hospital Doctor Josep Trueta
 - Hospital Santa Caterina
 - CAP Güell
 - CAP Garrotxa
 - CAP Ripollès
 - CAP Roses
- Actuacions en la Direcció Clínica Territorial de Tarragona:
 - Hospital Joan XXIII
 - CAP Tarragonès
 - CAP Torreforta
 - CAP Sant Pere
 - CAP Salou
- Actuacions en la Direcció Clínica Territorial de Terres de l'Ebre:
 - Hospital Verge de la Cinta (Tortosa).
 - CAP Baix Ebre
- Actuacions en la Direcció Clínica Territorial de Lleida:
 - Hospital Arnau de Vilanova

La distribució de l'atenció de l'assistència en aquests territoris serà com a mínim la exposada a continuació:

- 3 dies a la setmana laboral: Serveis Corporatius de l'IDI (Parc Sanitari Pere Virgili) amb possibilitat de desplaçament a les Direccions Clíniques IDI situades a l'àrea metropolitana:
 - Direcció Clínica Territorial IDI Metro Nord
 - Direcció Clínica Territorial IDI Metro Sud
 - Direcció Clínica Territorial IDI Barcelona (CAP Manso)
 - Direcció Clínica IDI Vall d'Hebron
- Un dia a la setmana, Direcció Clínica Territorial Girona
- 1 dia a la setmana, Direcció Clínica Territorial Tarragona
- 2 hores a la setmana, Direcció Clínica Territorial Lleida
- 2 hores a la setmana, Direcció Clínica Territorial Terres de l'Ebre

Aquestes dedicacions poden ser millorades en els criteris valorables, tal com s'indica en el Quadre de Característiques.

3.7 MITJANS HUMANS

El dimensionament de l'equip tècnic ha de ser el necessari per complir amb les tasques, horaris i nivells de servei sol·licitats en aquest plec.

El licitador haurà d'aportar un equip tècnic qualificat que compleixin els següents requisits mínims:

- Titulació FP II o Cicle Formatiu de Grau Mig (CFGM) en àmbit de la informàtica.
- Experiència d'almenys 1 any en la resolució d'incidències i instal·lacions relacionades en el manteniment de parcs microinformàtics en àmbits de sanitat, salut, activitats assistencials, etc.
- Haurà de ser personal amb experiència demostrable en coneixements tècnics de l'entorn informàtic i, concretament, en eines i maquinari específic de l'àmbit de la salut.
- Personal amb capacitat de desplaçament a les diferents direccions clíniques (carnet de conduir)
- El personal tècnic haurà d'adquirir i mantenir al dia un coneixement alt de les eines i aplicacions utilitzades per l'IDI i per l'Institut Català de la Salut.
- Haurà de ser personal amb experiència en: :
 - o Tracte directe amb els usuaris. Es demana un tracte excel·lent i prioritari als usuaris de l'Hospital, que ha d'incloure la minimització de les aturades i les molèsties.
 - o Tractament de la problemàtica de l'usuari (detecció de les necessitats de formació i ajuda). Seguiment i resolució d'incidències.
- Es valorarà experiència i coneixements específics del personal en l'entorn de sistemes i microinformàtica de l'IDI i les aplicacions i protocols utilitzats, tal com es detallen en el punt 3.2 d'aquest mateix document, Aquesta experiència es tindrà en compte com a criteris valorables, tal com apareix recollit en el Quadre de Característiques Tècniques.

Les ofertes han d'incloure en el sobre C les titulacions, currículum, i certificacions dels recursos assignats i dels possibles substituïts al llarg de la vigència del contracte, els quals han d'estar d'acord amb els requisits mínims referenciats anteriorment.

3.8 SUBSTITUCIÓ DEL PERSONAL TÈCNIC

L'IDI es reserva el dret a entrevistar i estudiar el perfil de l'equip de personal tècnic que proposi el licitador per a la prestació del servei prèviament al seu inici.

L'IDI es reserva el dret de demanar la substitució de qualsevol dels tècnics assignats als serveis per motius d'adequació del perfil. L'adjudicatari tindrà l'obligació de fer efectiu el canvi en un termini màxim de 15 dies naturals.

La substitució dels recursos al servei del contracte degut a una baixa o qualsevol altra causa justificada del seu lloc de treball, a partir del tercer dia, haurà de ser resolta per l'adjudicatari incorporant una persona de la mateixa titulació i competències que les exigides en aquest plec. L'adjudicatari comunicarà prèviament els canvis que es puguin produir en relació als recursos i requeriran de comunicació prèvia a la Direcció de Tecnologia i Sistemes de l'IDI, que podrà rebutjar-ho si els canvis no s'adeqüen a l'establert en la documentació que regula la licitació, a l'oferta formulada per l'empresa que ha esdevingut contractista i/o al contracte.

3.9 PRIORITZACIÓ, USUARIS D'ATENCIÓ PREFERENT I EQUIPAMENTS CRÍTICS

L'IDI indicarà de forma específica quins usuaris hauran de tenir atenció preferent, així com quins equipaments estaran categoritzats com a crítics, de forma que la seva resolució haurà de ser prioritària respecte a la resta, incloent desplaçaments urgents per part dels tècnics en cas necessari.

3.10 ADEQUACIÓ A LES NECESSITATS

L'IDI és una empresa amb necessitats canviants, que cal adaptar els seus serveis a les necessitats assistencials en cada moment. Per tant, durant el termini de prestació del servei de suport helpdesk de microinformàtica caldrà que l'adjudicatari disposi d'una actitud flexible que permeti l'adaptació dels serveis a les exigències que en cada moment vagin sorgint i concretant d'acord amb la Direcció de Tecnologia i Sistemes de l'IDI.

L'adjudicatari es compromet a adaptar-se a les situacions que es vagin produint sense que això justifiqui variacions econòmiques a l'alça. Si el volum de l'activitat es veu incrementat es procedirà a una modificació del contracte basada en la possible modificació del 20% d'aquest contracte. ~~previ consens entre les parts.~~

3.11 GESTIÓ DE VACANCES

No és un requeriment obligatori la cobertura de les vacances del personal tècnic per part de l'empresa adjudicatària. Haurà de gestionar el servei de manera que les vacances o altres absències del personal habitual no afectin a la prestació del servei. Les vacances de l'equip tècnic es determinaran amb antelació suficient i de forma planificada en els moments de menor activitat de l'IDI, i d'acord amb la Direcció de Tecnologia i Sistemes i el responsable de xarxes, sistemes i helpdesk de l'IDI.

Tot i això, la cobertura de vacances es tindrà en compte com a criteri valorable segons el quadre de característiques

3.12 PRESENTACIÓ DE MILLORES

Adicionalment a les condicions de servei i a les tasques descrites en aquest plec, les empreses licitadores podran aportar les millores que es valoren en el quadre de característiques. Aquestes millores es consideren incloses dins del pressupost de licitació, i, per tant, no es pot exigir cap cost addicional per al seu compliment.

3.13 REFERÈNCIES D'EMPRESA I CERTIFICACIONS

Les empreses licitadores hauran d'acreditar els requisits de capacitat i solvència establerts al quadre de característiques.

Es valoraran acreditacions i certificacions en relació a metodologia, gestió i qualitat de serveis de TI.

3.14 CONDICIONS GENERALS

L'oferta ha d'incloure:

- Descripció dels serveis inclosos en el suport de microinformàtica.
- Descripció de l'organització i protocol·lització del seguiment de les tasques realitzades.
- Descripció de l'equip tècnic assignat pel licitador amb els seus perfils professionals, titulacions i una descripció de la seva formació i experiència.

L'oferta podrà incloure:

- Descripció de possibles millores en relació als requeriments mínims descrits al plec de condicions, en els termes previstos al quadre de característiques específiques.

3.15 TRANSICIÓ DEL SERVEI

Al llarg de la durada del servei es contemplen 4 fases:

- Fase de preparació de la implantació del servei
- Fase de transició del servei
- Fase de prestació consolidada del servei
- Fase de devolució del servei

A continuació es detallen les tasques i obligacions a realitzar per al compliment de cada una d'aquestes fases:

- Fase de preparació de la implantació del servei
 - L'adjudicatari ha d'adquirir el coneixement abans de la data d'inici de la prestació del servei.

- Per part de l'IDI s'accepta un període de 2 setmanes, necessari per adquirir aquest coneixement.
 - Cal que l'adjudicatari disposi de:
 - Personal tècnic que formen l'equip de treball.
 - Tota la informació necessària per la cobertura de les necessitats del servei.
 - Organització del servei.
 - Transferència des del proveïdor actual, amb la coexistència que sigui necessària.
 - L'adjudicatari es compromet a executar la fase de preparació amb els terminis que resultin disponibles segons el calendari d'implantació del servei.
 - Durant aquesta fase de preparació, no hi haurà facturació del servei. En aquesta fase, el servei el realitzarà l'empresa contractada en l'actualitat.
- Fase de transició del servei
 - Per part de l'IDI s'accepta un període de 2 mesos, necessari per consolidar l'adquisició del coneixement i per la posada en marxa dels procediments del servei.
 - Aquesta fase de transició està inclosa dins de la fase de prestació del servei i de facturació del mateix.
 - Durant aquesta fase l'adjudicatari haurà de realitzar una auditoria inicial, en la que haurà de notificar les incidències detectades que puguin afectar a la prestació del servei.
 - Durant aquesta etapa l'adjudicatari s'implicarà i s'esforçarà per tal de garantir de la forma més efectiva possible la transició del servei per tal de minimitzar l'impacte en el servei de suport proporcionat als usuaris i al manteniment del parc informàtic de l'IDI. En aquest sentit l'adjudicatari intentarà mantenir els nivells de servei el més similar als existents fins al moment de l'adjudicació per tal que el procés sigui el més transparent possible per a l'IDI.
 - Fase de prestació consolidada del servei
 - És la fase prevista de prestació estàndard del servei.
 - Fase de devolució del servei
 - En aquesta fase l'adjudicatari encara és el responsable de la prestació del servei, i es compromet a gestionar la fase de devolució del servei de manera que no disminueixin els nivells de servei prestats fins al moment.
 - L'adjudicatari s'obliga a que en les setmanes prèvies a la finalització del servei prestarà màxima col·laboració en la transferència del servei al nou contractista: transferència de documentació, formació, explicació dels procediments i eines de treball, etc.
 - L'adjudicatari es compromet a facilitar tota la documentació generada pel servei: procediments, circuits, guies, ubicacions, manuals, etc.
 - La fase de devolució del servei forma part del termini d'execució del contracte, i es facturarà amb el mateix cost que la fase de prestació consolidada.

3.16 PLA IMPLEMENTACIÓ

El licitador es compromet a iniciar la preparació de la seva implementació a l'IDI de manera immediata un cop sigui formalitzat el contracte.

L'oferta haurà d'incloure el detall pel que fa al pla d'implementació, que haurà d'incloure com a mínim:

- Fases, tasques, durades estimades i recursos
- Mètodes i procediments:
 - Per adquirir coneixement de l'entorn objecte de la licitació
 - Per formar als tècnics
 - Per mesurar la satisfacció dels usuaris i donar continuïtat als mateixos nivells de servei
 - Altres mètodes i procediments
- Altres aspectes a tenir en compte en la implementació del servei

3.17 ADOPCIÓ DE PROCEDIMENTS

El licitador dissenyarà el servei tenint en compte la utilització dels procediments actuals de l'IDI, la qualitat i les garanties assolides al suport actualment vigent.

L'IDI facilitarà a l'adjudicatari els manuals i la documentació dels equipaments actuals.

L'adjudicatari rebrà els procediments actualment disponibles per a la gestió i operació de la instal·lació, de forma que:

- L'adjudicatari s'haurà d'adaptar en el possible als procediments actuals
- L'adjudicatari haurà de mantenir i actualitzar els procediments conforme aquests es vagin modificant per necessitats del servei
- Tots els procediments s'han d'enfocar per prestar un servei de qualitat als usuaris de l'IDI.

En la fase de prestació consolidada del servei l'adjudicatari iniciarà un procés de millora contínua, que englobarà a tots els aspectes del servei, que seran avaluats per l'IDI de forma periòdica amb reunions de seguiment del servei i a través dels informes d'activitat i de resultats del servei.

4 LOT 2: ATENCIÓ TELEFÒNICA DE NIVELL 1 EN HORARI ESTÈS

4.1 ABAST DEL SERVEI

Pel que fa sistema d'atenció telefònica en horari estès, s'ocuparà dels procediments d'actuació de primer nivell. Concretament les tasques que haurà de cobrir seran:

- Atenció i registre de trucades. S'inclourà el reporting del servei. L'eina de tiquets serà proporcionada per l'IDI.
- Identificar el nivell d'urgència de la incidència.
- Proporcionar la solució a unes casuístiques molt concretes i puntuals que estaran degudament protocol·litzades. Com poden ser:
 - El reseteig o canvi de contrasenyes.
 - Procediments bàsics adequadament protocol·litzats que no requereixin un coneixement complet de les infraestructures i aplicacions de l'IDI.
- En cas necessari, notificar a altres equips (i serveis) la necessitat d'atenció urgent de la incidència, utilitzant procediments prèviament acordats. Concretament, realitzarà el següents escalats:
 - Escalat a un segon nivell. Entenent per segon nivell el servei que pot oferir personal especialista i que serà personal responsable del departament de tecnologia i sistemes de l'IDI, o be personal tècnic del Lot 1.
 - Escalat a tercers i coordinació del 3er nivell. Entenem per tercer nivell el servei que requereix de la implicació de terceres empreses o del fabricant.

El licitador inclourà a l'oferta la descripció del servei que proposa per realitzar les tasques relatives al sistema d'atenció telefònica en horari estès.

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

- Total de trucades en horari estès (segons volum d'activitat de l'any 2022): 182, distribuïdes de la següent manera:

Trucades	Fecha de envío										
Categoría de resolución	gen	febr	març	abr	maig	juny	jul	ag	set	oct	Total general
N/A		1	1		1		1				4
PACS	9	4	10	13	18	3	9	4	12	7	89
PUESTO DE TRABAJO			1								1
ROUTER	1	3	2		2		3	2	2	2	17
SAP	5	2	3	4	3	2	3	1	3	5	31
Software		1									1
VPN	3	5	2	5	2	3	4	4	6	5	39
Total general	18	16	19	22	26	8	20	11	23	19	182

Mitjana mensual de trucades: 18,2.

4.2 HORARI DEL SERVEI

Anomenem horari estès a l'horari de 17:00 h. a 8:00 h del matí següent dels dies laborables, i de 8:00 h. a 8:00 h del dia següent els caps de setmana i festius.

Es consideren dies laborables els especificats en el calendari laboral de la Comunitat Autònoma de Catalunya.

Els festius seran els especificats localment a la ciutat de Barcelona i segons calendari laboral dels Serveis Corporatius de l'IDI.

4.3 REQUISITS I MITJANS DEL SERVEI

Pel que fa a l'horari estès no és un requeriment la implantació d'un servei no presencial en exclusiva per a l'IDI, de manera que el contractista podrà implantar un servei no presencial compartit amb altres clients.

4.4 MITJANS HUMANS

Pel que fa al servei en horari estès, pot tractar-se d'un servei remot extern compartit amb altres clients i sense personal amb dedicació específica a l'IDI.

4.5 CONDICIONS GENERALS

L'oferta ha d'incloure:

- Descripció dels serveis inclosos en el servei d'atenció telefònica en horari estès.
- Descripció de l'organització i protocol·lització del seguiment de les tasques realitzades.
- Descripció de l'equip assignat pel licitador amb els seus perfils professionals i una descripció de la seva formació i experiència.

L'oferta podrà incloure:

- Descripció de possibles millores en relació als requeriments mínims descrits al plec de condicions, en els termes previstos al quadre de característiques específiques.

4.6 TRANSICIÓ DEL SERVEI

Al llarg de la durada del servei es contemplen 4 fases:

- Fase de preparació de la implantació del servei
- Fase de transició del servei
- Fase de prestació consolidada del servei
- Fase de devolució del servei

A continuació es detallen les tasques i obligacions a realitzar per al compliment de cada una d'aquestes fases:

- Fase de preparació de la implantació del servei
 - L'adjudicatari ha d'adquirir el coneixement abans de la data d'inici de la prestació del servei.
 - Per part de l'IDI s'accepta un període de 2 setmanes, necessari per adquirir aquest coneixement.
 - Cal que l'adjudicatari disposi de:
 - Personal d'atenció telefònica que formen l'equip de treball.
 - Tota la informació necessària per la cobertura de les necessitats del servei.
 - Organització del servei.
 - Transferència des del proveïdor actual, amb la coexistència que sigui necessària.
 - L'adjudicatari es compromet a executar la fase de preparació amb els terminis que resultin disponibles segons el calendari d'implantació del servei.
 - Durant aquesta fase de preparació, no hi haurà facturació del servei. En aquesta fase, el servei el realitzarà l'empresa contractada en l'actualitat.
- Fase de transició del servei
 - Per part de l'IDI es considera un període de 2 mesos, necessari per consolidar l'adquisició del coneixement i per la posada en marxa dels procediments del servei.
 - Aquesta fase de transició està inclosa dins de la fase de prestació del servei i de facturació del mateix.
 - Durant aquesta fase l'adjudicatari haurà de realitzar una auditoria inicial, en la que haurà de notificar les incidències detectades que puguin afectar a la prestació del servei.
 - Durant aquesta etapa l'adjudicatari s'implicarà i s'esforçarà per tal de garantir de la forma més efectiva possible la transició del servei per tal de minimitzar l'impacte en el servei de suport proporcionat als usuaris i al manteniment del parc informàtic de l'IDI. En aquest sentit l'adjudicatari intentarà mantenir els nivells de servei el més similar als existents fins al moment de l'adjudicació per tal que el procés sigui el més transparent possible per a l'IDI.
- Fase de prestació consolidada del servei
 - És la fase prevista de prestació estàndard del servei.
- Fase de devolució del servei
 - En aquesta fase l'adjudicatari encara és el responsable de la prestació del servei, i es compromet a gestionar la fase de devolució del servei de manera que no disminueixin els nivells de servei prestats fins al moment.

- L'adjudicatari s'obliga a que en les setmanes prèvies a la finalització del servei prestarà màxima col·laboració en la transferència del servei al nou contractista: transferència de documentació, formació, explicació dels procediments i eines de treball, etc.
- L'adjudicatari es compromet a facilitar tota la documentació generada pel servei: procediments, circuits, guies, ubicacions, manuals, etc.
- La fase de devolució del servei forma part del termini d'execució del contracte, i es facturarà amb el mateix cost que la fase de prestació consolidada.

4.7 PLA IMPLEMENTACIÓ

El licitador es compromet a iniciar la preparació de la seva implementació a l'IDI de manera immediata un cop sigui formalitzat el contracte.

L'oferta haurà d'incloure el detall pel que fa al pla d'implementació, que haurà d'incloure com a mínim:

- Fases, tasques, durades estimades i recursos
- Mètodes i procediments:
 - Per adquirir coneixement de l'entorn objecte d'aquest lot
 - Per formar al personal d'atenció telefònica en horari estès
 - Per mesurar la satisfacció dels usuaris i donar continuïtat als mateixos nivells de servei
 - Altres mètodes i procediments
- Altres aspectes a tenir en compte en la implementació del servei

4.8 ADOPCIÓ DE PROCEDIMENTS

El licitador dissenyarà el servei tenint en compte la utilització dels procediments actuals de l'IDI, la qualitat i les garanties assolides al suport actualment vigent.

L'IDI facilitarà a l'adjudicatari els manuals i la documentació dels equipaments actuals necessaris per l'atenció telefònica en horari estès

L'adjudicatari rebrà els procediments actualment disponibles per a la gestió i operació de la instal·lació, de forma que:

- L'adjudicatari s'haurà d'adaptar en el possible als procediments actuals
- L'adjudicatari haurà de mantenir i actualitzar els procediments conforme aquests es vagin modificant per necessitats del servei
- Tots els procediments s'han d'enfocar per prestar un servei de qualitat als usuaris de l'IDI.

4.9 MILLORA CONTINUA

En la fase de prestació consolidada del servei l'adjudicatari iniciarà un procés de millora contínua, que englobarà a tots els aspectes del servei, que seran avaluats per l'IDI de forma periòdica amb reunions de seguiment del servei i a través dels informes d'activitat i de resultats del servei.

El servei ha de garantir procediment de millora continua, aprenent de cada enviament a Nivell 2 i de la seva resolució procediments que es puguin assumir des de Nivell 1.

- Aquest aprenentatge es durà a terme junt amb personal de la Direcció de Tecnologies i Sistemes IDI i amb el personal del Lot 1 que participi en la resolució de incidències de nivell 2
- La millora en la documentació per afegir nous procediments correrà a càrrec del servei de nivell 1
- S'ha d'aconseguir una millora en les derivacions a nivell 2, que cal que es redueixin amb aquest procediment de millora continua en al menys un 5% (35% de trucades derivades a nivell en durant la fase de prestació consolidada, en comptes de un 40% com és actualment). Aquest augment pot ser millorat en els criteris valorables, tal com s'indica en el Quadre de Característiques.

A continuació es proporcionen dades rellevants sobre les derivacions a nivell 2 (dades del 2022)

- Trucades derivades a nivell 2 al 2022:

Trucades	ESCALADO N2	
Fecha de envío	NO	SI
gen	33,33%	66,67%
febr	56,25%	43,75%
març	52,63%	47,37%
abr	54,55%	45,45%
maig	61,54%	38,46%
juny	62,50%	37,50%
jul	80,00%	20,00%
ag	72,73%	27,27%
set	65,22%	34,78%
oct	68,42%	31,58%
Total general	60,44%	39,56%

Promig de 39,56% de trucades derivades a nivell 2.

5 TERMINI DEL SERVEI

Per tots els lots, el contracte tindrà una vigència d'un any a comptar des de la formalització del

contracte. El contracte serà prorrogable anualment de forma expressa, per mutu acord de les parts, sense que la durada de la seva vigència, incloses les pròrrogues, pugui excedir de dos anys.

6 CRITERIS DE VALORACIÓ

Els indicats en el Quadre de Característiques, per cadascun dels lots d'aquesta licitació

7 CONFIDENCIALITAT I SEGURETAT

Les dades a les quals s'hagi tingut accés durant la realització dels treballs, seran considerades, a tots els efectes, de caràcter confidencial, essent d'aplicació el que la llei ha establert per l'ús d'aquest tipus d'informació, i hauran de lliurar-se en la seva integritat a l'IDI, o bé certificar la seva total destrucció.

Les dues parts s'obliguen a tractar de manera confidencial i a no divulgar a tercers les dades, la documentació i la informació de l'altre part. Els deures de secret i no difusió subsistiran fins i tot quan hagin finalitzat les relacions contractuals mútues.

L'adjudicatari es compromet a guardar el més absolut secret sobre tota la informació a la qual tingui accés en compliment d'aquest contracte, especialment la de caràcter personal, i a subministrar-la només a personal autoritzat per l'IDI. Aquest compromís afecta tant a les dades que estan en documents en paper, com en qualsevol altre tipus de suport, així com aquelles que s'obtinguin per mitjans telemàtics. En cap cas es podrà copiar, utilitzar amb una finalitat diferent a la que figura en aquest plec o cedir a tercers, ni tan sols per a la seva conservació, les dades o els arxius.

De la mateixa manera, i en el que respecta a la informació que cadascuna de les parts rebi de l'altre com "informació confidencial", les dues parts es comprometen mútuament a retornar-la, esborrar-la o destruir-la, de la manera que indiqui l'altre part per escrit i sigui quin sigui el mitjà en el que està enregistrat.

L'adjudicatari es comprometrà a la no difusió de cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes de l'IDI, així com a no fer un ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per a l'execució d'aquest contracte.

L'adjudicatari es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a l'IDI degut a l'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

Mario Rabasseda Hurtado
Director de Tecnologies i Sistemes