



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA
CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ I SUPORT (SAU) ADREÇAT A LES
PERSONES USUÀRIES DELS SERVEIS DE TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I
LA COMUNICACIÓ (TIC) DE L'INSTITUT DEL TEATRE.**

INTE/2023/0044174



1 Objecte del contracte

L'objecte del present plec és fixar les condicions tècniques per a la contractació del servei d'atenció i suport a les persones usuàries dels serveis de tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) de l'Institut del Teatre (IT)

Les tasques a realitzar són les següents:

- Atenció (Help Desk) als usuaris de l'IT.
- Suport tècnic per a la gestió d'incidències, consultes, peticions, canvis, problemes i queixes, per als elements dels sistemes TIC com PCs de sobretaula, portàtils, telefonia fixa, mòbil.
- Suport per a les eines corporatives de l'IT, Office 365 i les eines de la Diputació per a la tramitació electrònica (GDD, TeDIBA, COSIG i altres).
- Escalat d'incidències i canvis.
- Gestió d'usuaris en els sistemes interns (LDAP, AD Azure).
- Gestió d'usuaris, accessos i rols a les eines de l'accés restringit de Diputació, en coordinació amb el departament de Gestió d'Usuaris de la Diputació.
- Gestió d'usuaris, accessos i rols a les eines d'administració electrònica a través del portal de l'EACAT.
- Gestió d'usuaris convidats a la WiFi.
- Tasques de suport derivades de canvis en la normativa d'ús de les eines a nivell de seguretat.
- Lliurament, recollida, gestió i actualització d'inventari dels sistemes TIC com telèfons i portàtils.

Respecte de l'abast geogràfic del servei, el contracte contempla que els serveis puguin prestar-se en qualsevol de les seus de l'IT d'acord amb el següent detall:

- Barcelona: Plaça Margarida Xirgu, s/n.
- Vic: Carrer de Sant Miquel dels Sants, 20.
- Terrassa: Plaça de Didó, 1.

2 Situació actual

2.1 Serveis TIC relacionats amb aplicacions

Actualment es dona suport a totes les aplicacions incloses en l'actual catàleg de serveis TIC de l'IT d'acord amb el següent detall:

- Office 365
- Assignació d'altres i baixes i gestió de perfils i rols a les eines corporatives de la Diputació de Barcelona
- Servei de gestió d'usuaris (LDAP i AD Azure)
- Software de gestió d'AD local (ADManager)
- Assignació d'altres i baixes i gestió de perfils i rols a les eines i serveis d'Administració Electrònica de l'EACAT
- Configuració i ús del client del sistema d'impressió, instal·lat en l'equipament d'usuari
- Servei de gestió d'usuaris de telefonia (línies mòbils, sense fils i sobretaula)
- Software de gestió d'espais i inventaris



- Gestió de la xarxa Wifi

2.2 Sistemes TIC de microinformàtica i dispositius de comunicacions

Actualment es gestiona el lliurament, recollida, gestió i actualització de l'inventari a tots els sistemes TIC d'equipament de treball de l'IT.

A mode de resum, actualment l'IT disposa dels següents equips:

- Telèfons mòbils sense servei de dades
- Telèfons mòbils amb servei de dades
- Telèfons fixes
- Ordinadors portàtils
- Webcams
- Micròfons
- Pantalles
- Certificats digitals en suport targeta

El volum estimat és de no més de 50 gestions de recollida o entrega d'equipament en un any, entre altes i baixes de personal i préstec temporal.

2.3 Altres serveis TIC que l'IT té contractats a altres proveïdors

En aquest apartat es relacionen aquells serveis TIC que l'IT té contractats a tercers.

- Servei de gestió i administració dels productes Microsoft 365 (Azure AD, Exchange Online, OneDrive, Sharepoint, Intune, Bitlocker, Windows Update, etc...).
- Servei de manteniment, suport, monitoratge, administració i gestió dels sistemes TIC de l'IT. L'abast d'aquest els serveis gestionats de les dades LAN i WiFi, del Firewall de perímetre, de les infraestructures dels sistemes de virtualització i de les còpies de seguretat del Veeam Backup.
- Serveis de Telecomunicacions prestats per l'operador de la Compra Agregada de serveis de comunicacions fixes i mòbils.
- Servei del sistema de gestió dels servidors d'impressió.
- Suport a sistemes específics de tramitació electrònica de la Diputació de Barcelona
- Suport a sistemes específics de l'EACAT per part del suport de l'AOC

2.4 Eines de suport TIC

Actualment, l'IT compta amb les següents eines per prestar el suport TIC:

- GLPI com a sistema de tiqueting: gestió d'incidències i peticions
- GLPI com a sistema de gestió d'inventari d'equipament i préstecs
- TeamViewer i Teams com a eines de suport per a la resolució d'incidències en línia.



3 Descripció del servei

El servei a contractar és el servei d'atenció i suport adreçat a les persones usuàries (SAU) dels serveis i sistemes TIC definits a l'apartat anterior. D'aquesta manera, serà el contractista l'encarregat i únic responsable de tots els serveis definits a continuació.

Els usuaris de l'IT als efectes d'aquest servei són els empleats, els alumnes i visitants puntuals.

3.1 Components del servei

El servei haurà de funcionar com a punt de contacte únic per als usuaris de l'IT. Inclou les funcions d'atenció a l'usuari (Help Desk); el servei de suport tècnic, que integra la resolució d'incidències i consultes, la coordinació de peticions i canvis, la resolució de problemes, la gestió de les queixes i la gestió del nivell del servei, i l'administració dels serveis i sistemes descrits en l'apartat anterior.

3.1.1 Atenció a l'usuari (Help Desk)

El Help Desk oferirà una atenció centralitzada per a incidències, peticions i consultes. S'han de registrar totes les entrades (sigui el canal que sigui l'usat per l'usuari), categoritzar-les, prioritzar-les i fer-ne el seguiment i control de l'activitat fins a la seva resolució.

Els canals de comunicació han de ser via telèfon, web i correu electrònic. Els usuaris tindran accés web a les seves incidències, peticions i consultes, per a la seva creació i seguiment. L'eina de gestió de tiquets serà a càrrec de l'IT (sistema GLPI).

El Help Desk és responsable de mantenir informat a l'usuari sobre l'estat de les seves incidències, peticions o consultes, monitorar el compliment dels nivells de servei, actualitzar l'estat de seguiment de les entrades de servei, inclòs el seu tancament, coordinar els diversos grups de suport, i proporcionar informació per millorar la qualitat del servei.

Les trucades al Help Desk que es perdin s'hauran de retornar.

Aquest servei es prestarà des de les dependències de l'IT, on s'ubicarà el tècnic adscrit a aquesta part del servei. L'IT posarà a disposició de l'empresa contractista les eines necessàries per realitzar la seva tasca, entre d'altres: equipament informàtic, correu electrònic, credencials d'accés als sistemes d'informació i telefonia.

Com a informació complementària es mostren les dades de volumetria del Help Desk i atenció telefònica corresponents a l'any 2023:

Dades Help Desk any 2023		
Incidències tancades a través de tiquets	Impacte alt	13
	Impacte mitjà	461
	Impacte baix	3
	Impacte alt	11



Peticions tancades a través de tiquets	Impacte mitjà	1119
	Impacte baix	5
Trucades o consultes fora de circuit		334
Suport a l'usuari via correu electrònic		556

3.1.2 Servei de suport

El servei de suport tècnic inclourà la gestió d'incidències, consultes, peticions, canvis, problemes i queixes, segons el detall que es descriu al present plec.

Concretament, l'empresa contractista haurà d'assumir el suport dels següents elements:

- Suport al programari Office 365
- Suport de primer nivell a l'accés a les aplicacions i processos genèrics. Per donar adequadament aquest suport, l'IT formarà els tècnics de l'empresa en aquestes aplicacions i processos. Les aplicacions de gestió són les definides a l'apartat 2.1.
- Suport tant al software de gestió d'espais
- Suport a les eines de tramitació electrònica de la Diputació de Barcelona i l'EACAT.
- Suport a la gestió d'usuaris, grups i rols LDAP i AD Azure: manteniment i creació de grups.
- Suport a la gestió de canvis en la normativa d'ús de les eines a nivell de seguretat.
- Suport als sistemes TIC de microinformàtica.
- Suport al servei d'impressió
- Suport a la gestió d'usuaris convidats a la WiFi

En qualsevol cas, l'empresa contractista seguirà en tot moment els procediments i fluxos de treball marcats per l'IT i que seran acordats a l'inici del servei.

El servei de suport a l'usuari s'haurà de prestar preferentment en llengua catalana, tot i que aquesta condició podrà alterar-se si l'usuari expressament sol·licita ser atès en llengua castellana.

3.1.2.1 Gestió d'incidències i consultes

Es defineix una incidència com a qualsevol esdeveniment que causa, o pot causar, una interrupció o una reducció de la qualitat del propi servei o una violació de la seguretat que afecti als sistemes TIC i/o a les dades de caràcter personal. L'objectiu de la gestió d'incidències és la restauració del servei òptim el més aviat possible.

Es defineix la gestió de consultes com les activitats dedicades a resoldre dubtes tècnics i al manteniment i ús d'una base de coneixement.

L'empresa contractista haurà de gestionar les incidències i consultes dels usuaris que es registrin via *Help Desk* o derivades de l'activitat dels tècnics o del monitoratge dels serveis, sigui quina sigui la causa que l'origini. Quan la intervenció remota no sigui



possible, el servei inclourà una gestió d'incidències *in-situ* amb desplaçament d'un tècnic. Queden exclosos els desplaçaments als domicilis dels usuaris en situació de teletreball.

Quan per resoldre una incidència es requereixi de la intervenció d'una altra empresa o de l'IT, l'empresa contractista coordinarà les tasques de les parts implicades, establint el contacte amb les diferents parts quan sigui necessari i fent el seguiment de la incidència fins a la seva resolució.

El procediment d'escalat d'incidències al qual s'haurà d'ajustar l'empresa contractista, serà via correu electrònic, trucada telefònica o a través de l'eina de tiquets, sempre amb informació als tècnics interns de referència.

Amb independència de la petició d'informació que es pugui sol·licitar en les reunions mensuals sobre l'estat del servei, l'IT podrà demanar puntualment informes específics sobre qualsevol incidència. El lliurament dels informes quedarà subjecte als nivells de servei especificats a la clàusula 6.

L'IT treballarà conjuntament amb l'empresa contractista per reduir el temps de resolució, ja sigui proporcionant informació, fent proves o a través de qualsevol altre acció que estigui al seu abast.

Una incidència estarà resolta si està plenament documentada i té el vistiplau funcional i tècnic de l'IT. Tota incidència resolta per l'empresa contractista que no rebi el vistiplau de l'IT serà retornada a l'empresa contractista acumulant els temps de resolució.

3.1.2.2 Gestió de peticions

L'empresa contractista farà la gestió de peticions que s'hauran de registrar, acceptar, classificar, planificar, coordinar, documentar, executar en el termini prèviament acordat amb l'IT i, finalment, avaluar-ne el resultat per treure'n conclusions. Quan la intervenció remota no sigui possible, en el cas que la situació sigui a una de les seus de fora de Barcelona, el servei inclourà la possibilitat que el tècnic que treballa en remot, s'hagi de desplaçar físicament a les seus del Vallès i Osona. L'estimació del nombre d'aquests desplaçaments és molt baixa, en cap cas superarà les 5 anuals.

S'entén com a peticions aquelles generades pels usuaris i subjectes a aprovació per part de l'IT. L'empresa contractista s'ocuparà de recollir les peticions, registrar-les, documentar-les i executar-les, prèvia sol·licitud d'autorització si correspon.

L'empresa contractista haurà de gestionar totes les peticions, tant les que puguin ser resoltes per la pròpia empresa, com les que requereixen de la intervenció de tercers.

Les peticions originades pels usuaris poden ser de dues classes: tipificades (estàndard) o peticions no tipificades. El Help Desk haurà d'identificar correctament el tipus de petició i actuar en conseqüència.

Algunes de les peticions més comuns són les següents, tot i que n'hi poden haver d'altres, segons l'evolució del servei i de les necessitats dels usuaris:

- Alta, baixa o modificació dels usuaris en els sistemes interns (LDAP, AD, Azure)



- Alta, baixa o modificació dels usuaris al departament de Gestió d'Usuaris de la Diputació
- Alta, baixa o modificació dels usuaris a les eines d'administració electrònica de l'EACAT.
- Alta, baixa o modificació d'equips de MTeams
- Alta, baixa o modificació d'usuaris convidats al sistema de gestió de la xarxa WiFi
- Assignació aplicacions del catàleg d'aplicacions de la Diputació de Barcelona

L'IT juntament amb l'empresa contractista revisaran, a les reunions ordinàries de seguiment del servei, l'eventual incorporació d'altres peticions a la llista de tipificades.

Les peticions no tipificades reben un tractament diferenciat, sota les directrius de l'IT i dins el marc de la gestió dels canvis.

3.1.2.3 Gestió dels canvis

L'empresa contractista farà la gestió dels canvis que s'hauran de registrar, acceptar, classificar, planificar, coordinar, documentar, executar i, finalment, avaluar el resultat per treure'n conclusions. Quan la intervenció remota no sigui possible. L'empresa haurà d'enviar un tècnic a les seues que corresponguin. L'estimació del nombre d'aquests desplaçaments és molt baixa, en cap cas superarà les 5 anuals.

S'entén com a canvi el que s'esdevé per iniciativa tant de l'IT com de l'empresa contractista, en resposta a la gestió de problemes, incidències, peticions no tipificades dels usuaris, evolució tecnològica o propostes de millora. Les propostes de canvi fetes per l'empresa contractista necessitaran el vistiplau explícit de l'IT.

L'empresa s'haurà de fer càrrec de l'anàlisi previ, de l'elaboració de documentació i de l'execució dels canvis seguint estrictament el procés de gestió de canvis de l'IT.

Específicament haurà d'elaborar un "document de canvi" que inclou la motivació, la planificació de les tasques amb els recursos necessaris, el resultat final i la descripció de les tasques necessàries per aplicar el procediment de volta enrere per tornar a la situació inicial, en el cas que no s'obtingui el resultat final esperat.

Els **canvis inclosos al servei** i, per tant, sense cost addicional, són aquells que estan previstos dins l'activitat del servei informàtic i que es recullen en aquest plec de prescripcions tècniques. Si s'escau, i sempre d'acord a les necessitats adaptatives del servei, l'IT facilitarà la documentació i formació necessàries per quan s'hagi d'actualitzar la relació.

Alguns dels canvis més comuns són els següents, tot i que n'hi poden haver d'altres:

- Canvis derivats d'aplicacions de polítiques de seguretat o de modificació d'infraestructures de l'IT. Poden afectar, entre d'altres, el servei de correu, les línies de comunicacions, o als usuaris registrats al directori actiu.
- Posada en marxa d'una nova aplicació o servei: l'IT facilitarà la informació necessària amb l'objecte que l'empresa contractista incorpori un nou servei o aplicació per als usuaris de l'IT. Concretament, es subministrarà els contactes tècnics, la documentació de suport, el sistema d'escalat, formació, usuaris de



proves, i altres informacions necessàries. L'empresa contractista haurà d'arxivar i usar la documentació subministrada, difondre la informació entre els tècnics afectats, crear una categoria per a classificar les incidències o consultes als seus sistemes d'informació o crear els informes periòdics que demani l'IT.

3.1.2.4 Gestió de problemes

Un problema és una causa desconeguda subjacent d'una o més incidències. Es tracta d'identificar-ne la causa principal per prendre les mesures oportunes (activitats reactives) o bé de cercar les debilitats del sistema per prevenir-ne les incidències (activitats preventives).

L'empresa contractista haurà d'identificar els problemes i registrar-los al sistema, investigar les causes, fer un informe d'anàlisi, proposar una solució i, un cop validada amb l'IT, haurà d'implementar-la i fer-ne el seguiment fins a la seva solució.

L'empresa contractista haurà d'assignar un responsable tècnic, que es definirà com a Responsable, del problema que podrà ser requerit a les dependències de l'IT.

Amb independència de la petició d'informació que es sol·liciti en les reunions mensuals sobre l'estat del servei, l'IT podrà demanar informes puntuals sobre qualsevol dels problemes identificats.

3.1.2.5 Gestió de queixes, suggeriments i agraïments

L'IT establirà amb l'empresa contractista un procediment per registrar als sistemes TIC i donar tràmit a les queixes, suggeriments i agraïments que puguin arribar dels usuaris de l'IT.

3.1.3 Administració de sistemes TIC de microinformàtica i dispositius de comunicacions

L'objectiu del servei és gestionar els sistemes TIC, equips de microinformàtica bàsicament, en òptimes condicions de disponibilitat, seguretat i rendiment. Els equips a donar cobertura són els definits a l'apartat 4.2. Les tasques associades a l'administració d'equips de microinformàtica i TIC són:

- Tasques d'administració.
- Gestió de línies de veu i dades
- Gestió de telèfons mòbils i fixes
- Servei de préstec d'equips: portàtils
- Lliurament i recollida dels equips
- Manteniment dels equips
- Gestió i actualització d'inventari dels equips.
- Gestió de canvis en la normativa d'ús dels equips a nivell de seguretat
- Suport en la instal·lació de certificats electrònics i eines de signatura electrònica



3.2 Eines per a la prestació de servei i laboratori de proves

L'empresa contractista haurà d'utilitzar les eines de l'IT definides a l'apartat 'Eines de suport TIC' i podrà proposar-ne de complementàries. L'IT haurà de validar la utilització de les eines complementàries.

3.3 Evolució tecnològica

Partint del coneixement de les necessitats dels usuaris de l'IT, de l'evolució de l'entorn tecnològic i de les prestacions dels sistemes existents, l'empresa contractista haurà de fer les propostes que consideri necessàries a fi de poder donar una perspectiva de futur als serveis que es presten.

L'IT també podrà fer propostes d'acord amb els seus plans d'evolució tecnològica. Concretament i respecte als projectes de l'IT que afectin a l'IT durant l'execució del contracte, l'empresa contractista haurà de donar suport, sense cost addicional, als desplegaments realitzats per altres empreses, ja que aquest tipus de situació és totalment habitual en el sector de les noves tecnologies, a on en ocasions és necessari que varis contractistes es coordinin alhora de tirar endavant certes prestacions.

3.4 Horari del servei

El terme "festiu" emprat en aquesta clàusula fa referència als dies que es declaren festius a tot el territori català (segons el calendari oficial publicat en el DOGC), exceptuant les festes locals que, atesa la distribució territorial de les seus, variaran d'una població a un altra sense que aquest fet hagi de produir alteracions al servei.

3.4.1 Servei d'atenció a l'usuari

L'horari del servei d'atenció a l'usuari serà de dilluns a divendres no festius, distribuït de la forma següent:

- Servei presencial: de 8:00-14:00 i de 15:00 a 17:00 hores.
Mínim requerit: Una persona a la seu de Barcelona.
- Servei en remot: de 9:00 a 18:00 hores.

3.5 Equip de Treball

En relació als integrants de l'equip de treball que l'empresa contractista ha de disposar a la seva plantilla per a la prestació del servei, amb independència del seu percentatge de dedicació final, s'hauran de correspondre amb els perfils següents:

- Responsable
- Tècnics
 - Tècnic *Help Desk* presencial al lloc de treball
 - Tècnic *Help Desk* en remot

L'empresa contractista haurà d'estar en disposició de donar cobertura immediata en cas de malaltia, vacances o qualsevol altra contingència que afecti el seu personal, a fi que en cap supòsit el servei resti sense cobrir.



3.5.1 Responsable

Realitzarà les tasques de coordinació, seguiment i control de la gestió del contracte. Per part de l'IT es designarà un coordinador que realitzarà funcions anàlogues.

Serà funció del Responsable de l'empresa contractista conèixer en profunditat els serveis coberts i assegurar que tot el personal de l'empresa contractista que participa en el servei tingui els coneixements adients i assumeixi els compromisos de serveis adquirits i vetlli pel compliment de tots els requeriments inclosos en el contracte.

A títol d'exemple, el Responsable realitzarà les funcions següents:

- Definició del pla de servei que servirà com a guia per a l'execució dels serveis durant la vigència del contracte. Els components del pla hauran d'incloure les mètriques de satisfacció, recursos necessaris i una agenda de les activitats planificades i les reunions de seguiment. Aquest pla de serveis es revisarà periòdicament per repassar els objectius, i serà acordat i supervisat per l'IT.
- Coordinar les relacions entre l'equip tècnic i els tècnics de l'IT.
- Transmetre a l'equip tècnic les directrius per al correcte desenvolupament del servei.
- Supervisar l'aplicació dels procediments que sol·liciti l'IT.
- Garantir la qualitat dels procediments i tasques.
- Comunicar periòdicament l'estat del servei.
- Gestionar les tasques o procediments, així com garantir-ne la qualitat per mitjà de l'aplicació de mesures preventives i l'aplicació de mesures correctives en cas de desviació.
- Aplicar millores que es puguin implementar per a la millora del servei
- Gestió del coneixement
- Gestió d'actius.
- Supervisar tasques dels tècnics de suport.
- Col·laborar en la comunicació amb els usuaris.
- Col·laborar en la gestió del canvi.
- Col·laborar a la posta en marxa de nous serveis.
- Col·laborar en la millora de l'eina de ticketing .
- Supervisió de la satisfacció del usuaris .
- Assistir a les reunions periòdiques de seguiment del servei.
- Supervisió de la qualitat. Es presentarà un informe mensual de seguiment que resumirà els serveis proporcionats, permetent l'avaluació i seguiment de l'últim període realitzat sobre el pla de servei.
- Supervisió dels riscos i mitigació d'aquests. Mantenint actualitzada la llista de riscos del servei i dels derivats dels possibles canvis no efectuats.
- Supervisió dels incidents, problemes, consultes, peticions, etc.
- Gestió de l'escalat. Els incidents (o qualsevol altra acció) que necessitin ser escalats a recursos tècnics o a nivells de responsabilitat superiors dins de la pròpia empresa o en el cas de subcontractació a altres empreses, seran gestionats estretament per accelerar la seva resolució.



3.5.2 Tècnics

L'empresa contractista haurà de disposar per a la prestació adient del servei de com a mínim els tècnics i nivell de dedicació que es detallen a continuació. Hauran de ser capaços d'executar, amb el nivell de qualitat suficient, les tasques derivades del servei.

- Un tècnic presencial de *Help Desk*, amb un nivell estimat del 100% de dedicació efectiva ordinària. La seva ubicació serà a les dependències de Barcelona de l'IT. El tècnic haurà de comptar amb un mínim de 3 anys d'experiència en tasques similars a l'objecte del contracte.
- Un tècnic en remot de *Help Desk*, amb un nivell estimat del 100% de dedicació efectiva ordinària. La seva ubicació serà en remot. Aquest tècnic haurà de comptar amb un mínim d'1 any d'experiència en tasques similars a l'objecte del contracte

Els tècnics adscrits al servei hauran de poder assumir puntes de treball per cobrir convenientment totes les necessitats que es plantegin en cada moment, de forma que el servei no es vegi afectat per augments esporàdics del nombre d'incidències o de peticions concretes.

Els tècnics assumiran la resta de les tasques identificades en el present Plec de prescripcions tècniques. A títol d'exemple:

- Resolució d'incidències, problemes, peticions, consultes, canvis, adaptacions, etc.
- Operacions ordinàries de manteniment i administració.
- Documentació dels sistemes, configuracions, canvis, adaptacions o procediments.

3.5.3 Regles especials en relació al personal de l'empresa contractista

Amb caràcter general i en relació a l'equip de treball determinat, en el seu conjunt, el contractista ha de tenir present:

- Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del personal que, reunint els requisits exigits en el plec, formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part de l'IT del compliment d'aquells requisits.
- L'empresa contractista vetllarà per l'estabilitat de l'equip de treball, i perquè els canvis en la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, en ordre a no alterar el bon funcionament del servei, informant en tot moment a l'IT.
- L'empresa contractista assumeix l'obligació d'exercir de forma real, efectiva i continua, sobre el personal integrant de l'equip de treball encarregat de l'execució del contracte, el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular, assumirà la negociació i el pagament dels salaris, la concessió de permisos, quan procedeixi, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com els drets i obligacions derivats de la relació contractual entre empleat/ocupador.
- L'empresa contractista haurà de vetllar especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense



extralimitar-se en les funcions desenvolupades respecte de l'activitat delimitada en el plec objecte del contracte.

- En el cas que els tècnics no satisfacin els mínims d'eficiència, de metodologia, aptitud i eficàcia desitjats, l'IT podrà demanar la seva substitució a l'empresa contractista, que l'haurà de fer efectiva en un temps màxim de dues setmanes.
- En el cas excepcional de que s'hagi de realitzar algun canvi, el substitut haurà de reunir, com a mínim, els mateixos requisits exigits al substituït, i s'haurà d'acreditar d'acord amb la previsió de la cl.2.1 del PCAP. Qualsevol modificació dels tècnics haurà de ser comunicada a l'IT amb una antelació mínima d'1 setmana i haurà de presentar un pla de traspàs de coneixement al nou membre de l'equip que s'haurà de concretar en un màxim de 2 setmanes. S'entendrà aquest com el temps màxim a partir del qual el nou recurs s'incorpori a l'equip de treball.
- L'empresa contractista haurà d'informar a l'IT de qualsevol contingència que afecti al seu personal i haurà de disposar de personal per donar-ne cobertura immediata si es considera necessari.
- Qualsevol absència planificada del personal de l'empresa contractista haurà de ser aprovada per l'IT.

Si per motius de caràcter excepcional, en algun període d'execució del contracte, el tècnic presencial no pot estar ubicat a les dependències de l'IT, el servei s'haurà de prestar de forma remota:

- L'IT i només durant el període de temps concret en el qual es dona la situació d'excepcionalitat que justifica la prestació remota del servei, facilitarà a l'equip tècnic els mitjans necessaris per executar correctament la prestació contractada.
- És responsabilitat exclusiva de l'empresa contractista, per tant, es farà càrrec de les despeses derivades, el fet de garantir un espai de treball adient i una connectivitat de dades suficient per desenvolupar correctament les tasques assignades durant la durada de la prestació remota del servei, ja sigui aquesta amb caràcter total o parcial.

El tècnic que prestarà el servei des de l'IT no podrà treballar de forma remota sense el vist i plau de l'IT, que podrà reclamar la seva presència.

3.6 Coordinació amb altres proveïdors de l'Institut del Teatre

Per la tipologia de serveis SAU, l'empresa contractista s'haurà de relacionar amb altres proveïdors com són: l'empresa que presta el servei de les línies de comunicació, la que presta el servei d'impressió i fotocòpia, les que presten serveis de llicenciamnt entre d'altres com s'indica a l'apartat 'Altres serveis prestats per tercers'.

Serà també funció de l'empresa contractista coordinar les tasques de les parts implicades fins a la resolució de l'actuació que hagués motivat la seva participació, establint el contacte amb els diferents subministradors quan sigui necessari i realitzant el seguiment de l'actuació fins a la seva resolució.

L'IT facilitarà a l'empresa contractista el contacte de les persones tècniques o de referència necessàries de les altres contractistes que complimentin el conjunt de serveis de manteniment, amb les que la contractista s'haurà de relacionar.



3.7 Enquestes de qualitat

L'empresa contractista farà enquestes sistemàtiques sobre la qualitat del servei entre els usuaris de l'IT. Les enquestes s'enviaran als usuaris mitjançant correu electrònic i de manera automàtica al tancament dels tiquets que hagin generat. S'haurà d'acordar amb l'IT, a l'inici del contracte, el contingut, àmbit, freqüència i altres paràmetres de l'enquesta.

Els resultats es presentaran a l'IT mensualment amb la resta d'informes de seguiment. A més, l'IT farà de forma independent una enquesta general sobre la qualitat del servei, els resultats de la qual es presentaran a la reunió anual.

4 Seguiment del servei

4.1 Seguiment del servei

4.1.1 Seguiment ordinari

L'empresa contractista haurà d'elaborar mensualment el següent document:

- **Informe mensual de seguiment del servei** on figurarà l'evolució de tots els serveis que es presten. Aquest informe l'haurà de lliurar a l'IT abans del 7è dia laborable de cada mes. El detall de l'informe ha de contenir la descripció de l'evolució de totes i cadascuna de les parts en les quals està estructurat el servei.

A continuació es detalla la informació que haurà de constar, com a mínim, en aquest informe del servei:

Dades de servei:

- Totals de trucades (rebudes i ateses) i temps d'espera.
- Total d'incidències (obertes, tancades, per tipus i per tipus d'usuari).
- Temps de resolució d'incidències (totals, per tipus i per tipus d'usuari).
- Consultes (per tipus, temps de resolució, pendents i per tipus d'usuari).
- Peticions (per tipus, temps de resposta, pendents, i per tipus d'usuari).
- Canvis (per tipus, temps de resposta, pendents, i per tipus d'usuari).
- Problemes (per tipus, temps de resposta, pendents, i per tipus d'usuari).
- Incidències sobre línies de comunicacions (talls, incomunicacions, tipus de xarxa de comunicacions).
- Visites a les seus.

I que contindrà com a document adjunt:

Un quadre de comandament amb els principals indicadors del servei:

- Compliment dels ANS.
- Estat d'accions de millora del servei.



Mensualment hi haurà una reunió de seguiment per tal de treballar per la millora constant del servei. Aquesta reunió es farà entre del 8è i el 15è dia laborable (de dilluns a divendres excepte festius) de cada mes i hi assistiran per part de l'empresa contractista el Responsable i, eventualment, els tècnics de l'equip que es considerin necessaris. En aquesta reunió es revisarà l'informe mensual, el funcionament dels processos, la continuïtat dels serveis prestats, la qualitat dels lliuraments i la planificació de les peticions restants, es generaran propostes de millora del servei i es farà un seguiment de tot allò relacionat amb el servei.

En relació a les reunions a realitzar durant el termini de vigència del contracte, sigui quina sigui la seva periodicitat i motiu de la seva convocatòria, es podran realitzar tant en modalitat presencial com telemàtica, sempre a criteri dels tècnics de l'IT. El contractista disposarà dels mitjans necessaris per tal d'adequar-se a qualsevol dels dos formats, sense que això generi cap cost addicional per a l'IT.

L'IT podrà demanar informes puntuals sobre problemes, incidències, canvis o propostes de millora. Així mateix l'IT podrà convocar a l'empresa contractista per a reunions puntuals sobre temes específics o reunions operatives.

L'empresa contractista haurà de lliurar actes de totes les reunions en un termini màxim de tres dies laborables.

Tots els informes generats es presentaran normalment en català.

4.1.2 Seguiment anual

Anualment l'empresa contractista farà un informe on s'avaluarà l'evolució de tots els serveis que es presten, durant l'execució del contracte, es compararan les dades anuals amb les dels anys anteriors i es presentaran propostes de millora del servei. Aquest informe estarà a disposició de l'IT abans de l'últim mes de servei.

També es farà una reunió anual on es revisarà aquest informe i en general es farà un seguiment de tot el que tingui a veure amb el contracte i es proposaran objectius per a l'any següent i les millores derivades. Hi assistiran, per part de l'empresa contractista, el Responsable i els tècnics de l'equip que es considerin necessaris.

5 Posada en marxa

L'empresa contractista haurà de presentar un pla de posada en marxa que inclogui els mecanismes necessaris per definir, com un tot, la posada en marxa del servei.

Serà responsabilitat de l'empresa contractista l'execució de les diferents fases que conformen la posada en marxa del servei.

Per facilitar la implantació del servei, la posada en marxa s'estructura en dues parts diferenciades, que consten de diverses fases, atenent a una proposta cronològica dels treballs a realitzar:

La primera part es compon de les fases següents:

- Presentació del Pla.
- Validació del Pla.
- Esmenes al Pla.



- Adaptació dels sistemes i processos de gestió.
- Pla de formació inicial.

Per a l'execució de la primera part de la posada en marxa, l'empresa contractista disposarà d'un termini d'un mes, comptador a partir de la signatura del contracte.

A partir d'aquest moment s'iniciarà la prestació efectiva del servei i començarà la segona part de la posada en marxa, que consta d'una única fase:

- Estabilització del servei.

Per a l'execució de la segona part de la posada en marxa, l'empresa contractista disposarà d'un termini de dos mesos, comptador a partir de l'inici de la prestació efectiva del servei.

A partir del primer dia del quart mes de prestació efectiva del servei, l'empresa contractista haurà de complir els ANS establerts, i s'aplicaran les penalitats corresponents establertes en cas d'incompliment.

L'IT assignarà un interlocutor que treballarà conjuntament amb l'empresa contractista en la fase de posada en marxa.

El cost que impliqui o que derivi de qualsevol de les actuacions derivades de la posada en marxa s'ha d'entendre inclòs en el preu del contracte.

5.1 Presentació del pla de posada en marxa

Als 15 dies naturals de la signatura del contracte, l'empresa contractista presentarà el pla de posada en marxa on s'indicaran les actuacions a realitzar, amb una programació temporal, descrivint les diferents tasques en detall i els recursos implicats per a cadascuna d'elles.

Posteriorment es farà una avaluació conjunta del pla, entre el personal de l'empresa contractista i el personal de l'IT, amb l'objectiu de consensuar la totalitat de les fites definides, així com la verificació del calendari de realització i el nombre i perfil dels recursos involucrats.

5.2 Validació del pla de posada en marxa

L'IT, en un termini de 2 dies laborables, donarà el vistiplau al pla de posada en marxa o bé hi presentarà esmenes; en cas que no s'hagi d'esmenar, el pla esdevindrà definitiu.

5.3 Esmenes al Pla de posada en marxa

Cas que el pla s'hagi d'esmenar a requeriment de l'IT, el contractista tornarà a disposar d'un termini de lliurament, fixat en un màxim de 3 dies laborables, per lliurar una nova versió del pla amb les esmenes que corresponguin.



5.4 Adaptació dels sistemes i processos de gestió

Un cop rebut el vistiplau al pla de posada en marxa, l'empresa contractista haurà de fer les adaptacions o parametritzacions necessàries als seus sistemes i processos de gestió segons s'especifiqui al pla.

Concretament haurà d'adaptar-se a les següents eines de l'IT:

- L'eina de gestió de tiquets (GLPI).
- L'eina d'inventari (GLPI).

El contractista haurà de fer-se càrrec de la càrrega de dades o bé modificacions de la configuració de l'eina per garantir-ne la plena funcionalitat.

5.5 Pla de formació inicial

En paral·lel a l'adaptació dels sistemes i processos de gestió hi haurà un traspàs de coneixement inicial de l'Institut del Teatre adreçat als tècnics assignats per l'empresa contractista. Aquestes sessions es podran realitzar tant en modalitat telemàtica com presencial (en aquest cas serà a les instal·lacions de l'IT, a Barcelona ciutat), segons criteri dels tècnics de l'IT.

L'objectiu de les sessions serà:

- La formació en els procediments i eines emprades per a la prestació del servei.
- La posada al dia de les tasques en curs.

El contractista disposarà dels mitjans necessaris per tal d'adequar-se a qualsevol dels dos formats (telemàtic o presencial), sense que això generi cap cost addicional per a l'IT. Es preveu un mínim de 10 sessions formatives de 3 hores de durada cada sessió.

5.6 Estabilització del servei

Finalitzades les fases anteriors començarà la prestació efectiva del servei, i es deixarà un període de 2 mesos per a la seva estabilització. Durant aquest període es corregiran les eventuais deficiències trobades després de la configuració inicial i es podran posar en marxa els components del servei que l'IT determini com a no imprescindibles per a l'arrencada, com ara els següents:

- El procediment de les enquestes de qualitat,
- El format dels informes periòdics,
- La instal·lació de l'equipament de proves, la personalització del portal de l'eina detiquets.

6 Acords de Nivell de Servei (ANS)

Els ANS permeten obtenir indicadors per avaluar el grau de compliment del servei.

El càlcul de l'ANS s'haurà de fer per part de l'empresa contractista, amb una periodicitat mensual i considerant l'horari de la prestació dels serveis i el mes natural.



No computaran els períodes de temps en que el contractista està pendent de resposta, reunions, dades o concreció de requeriments per part dels tècnics o usuaris de l'IT o de tercers proveïdors sempre i quan aquests no tinguin una relació contractual directa amb l'empresa contractista principal, donat que en aquell cas el temps computarà com a temps propi de la contractista a tots els efectes previstos en aquest Plec.

Les peticions només es consideraran finalitzades si es troben completament documentades i tenen el vistiplau funcional i tècnic de l'IT, en cas contrari seran retornades a l'empresa contractista acumulant els temps de resolució, a tots els efectes i responsabilitats establert en l'ANS.

Per a la prestació dels serveis cal tenir en compte que els temps de resposta i de resolució d'incidències no es podran veure afectats per augments esporàdics del nombre d'incidències ni per la coincidència amb el desplegament de noves funcionalitats.

- **Temps de resposta:** És el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència al contractista pel canal previst fins que l'empresa contractista assumeix la resolució de la incidència assignant-hi els recursos necessaris per poder complir el temps de resolució.
- **Temps de resolució:** És el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència al contractista pel canal previst fins que la incidència queda resolta i documentada per l'empresa contractista.

6.1 Qualificació de la prioritat de les incidències

Les incidències es classificaran en tres grups, segons el seu impacte. Aquest impacte es calcularà a partir de la urgència i la prioritat de cada incidència:

- Alt
- Mitjà
- Baix

L'IT es reserva el dret de revisar la qualificació de les incidències.

6.2 Qualificació de la prioritat de les peticions i canvis

Les peticions també es classificaran en tres grups, segons el seu impacte. Aquest impacte es calcularà a partir de la urgència i la prioritat de cada petició:

- Alt
- Mitjà
- Baix

L'IT es reserva el dret de revisar la qualificació de les peticions.

6.3 Nivells de servei

A continuació s'especifiquen els indicadors amb el nivell de servei a assolir pel contractista. El grau d'acompliment dels indicadors de nivell de servei s'haurà d'incloure a l'informe mensual de seguiment del servei.



En cas que la resolució de l'actuació (incidència, petició, canvi) depengui de tercers o de l'IT, el contractista podrà aturar la comptabilització del temps. S'haurà de notificar a l'IT, per a la seva acceptació, tots els canvis d'estat de les incidències, peticions i canvis que suposin l'aturada del temps.

6.3.1 ANS per a l'atenció telefònica

- 95% de trucades ateses respecte el total de trucades rebudes.
- 95% de trucades ateses amb temps de resposta menor de 30 segons.

6.3.2 ANS per a la resolució d'incidències

- Incidències amb impacte alt: 100% d'incidències amb temps de resolució menor o igual a 2 hores
- Incidències amb impacte mitjà: 90% d'incidències amb temps de resolució menor o igual a 6 hores
- Incidències amb impacte baix: 90% d'incidències amb temps de resolució menor o igual a 24 hores

6.3.3 ANS per a la resolució de peticions

- Peticions amb impacte alt: 100% de peticions amb compliment de la data acordada
- Peticions amb impacte mitjà: 95% de peticions amb compliment de la data acordada
- Peticions amb impacte baix: 90% de peticions amb compliment de la data acordada

6.3.4 ANS per la gestió de canvis acordada en el document del canvi corresponen

- 100% de canvis ajustats al procediment de l'IT i a la data acordada

6.3.5 ANS per al lliurament d'informes

- Informe mensual: setè dia laborable de cada mes.
- Informe anual: abans del darrer mes de contracte.
- Informe puntual d'incidències: termini acordat amb l'IT.
- Actes de les reunions: 3 dies laborables després de la reunió.

6.3.6 ANS per a la posada en marxa del servei

- Presentació del pla de posada en marxa: 15 dies des de signatura del contracte.
- Presentació del pla de posada en marxa esmenat: 3 dies laborable després de la sol·licitud de l'IT.
- Adaptacions dels sistemes i processos de gestió: 1 setmana des de la validació del Pla de posada en marxa per part de l'IT.
- Execució de la primera part de la posada en marxa: 1 mes a partir de la signatura del contracte.
- Execució de la segona part "estabilització del servei": 2 mesos a partir de l'inici de la prestació efectiva del servei.



6.3.7 ANS per a la devolució del servei

- Presentació del pla de devolució preliminar: quatre mesos abans de la finalització del contracte.
- Presentació del pla de devolució definitiu: 10 dies laborables des de la sol·licitud d'esmenes.
- Lliurament de l'informe anual de servei a la finalització del contracte: primer dia laborable del darrer mes de servei.
- Lliurament de la documentació preliminar de devolució: 4 mesos abans de la finalització de contracte
- Lliurament de la documentació definitiva de devolució: un mes abans de la finalització de contracte
- Inici de la transferència de coneixement: un mes abans de la finalització del contracte.

7 Devolució del servei

La fase de devolució del servei precedeix a la finalització del contracte i té com a objectiu preparar la transferència del servei a l'IT i/o a un nou contractista del servei. En aquesta fase el contractista haurà de definir i executar el Pla de devolució del servei.

Quatre mesos abans de la finalització del contracte, l'empresa contractista haurà de lliurar a l'IT un Pla de devolució preliminar per a la seva aprovació. En cas que aquest Pla preliminar s'hagi d'esmenar, el Pla de devolució definitiu es lliurarà en el termini de 10 dies laborables des de la recepció de sol·licitud d'esmenes de l'IT; en cas que no s'hagi d'esmenar, el pla preliminar esdevindrà definitiu.

Les incidències per a les quals el seu temps de resolució finalitzi dins del termini de durada del contracte hauran de quedar resoltes. Si no és així s'aplicaran les penalitats corresponents.

La finalització del contracte exigirà també l'eliminació segura de les dades personals i de tota la informació que s'hagi utilitzat per a l'execució del contracte. S'aportarà certificació de la seva destrucció.

El Pla de Devolució del servei ha d'incloure els mecanismes necessaris per tal de traspasar tota la informació relacionada amb el servei prestat a l'IT. Haurà de constar de diverses etapes que es descriuen a continuació:

7.1 Etapa de documentació

El contractista revisarà i si s'escau actualitzarà la documentació dels principals processos operatius del servei i l'inventari actualitzat. Així mateix recopilarà tota la documentació associada al coneixement funcional, tècnic, procedimental i d'organització. Especificarà, entre d'altres:

- Les dades i la documentació del servei necessària per transferir el servei a un altre proveïdor.
- Les eines i utilitats amb les que l'empresa contractista treballa en la prestació dels serveis i que són necessàries per a l'operació dels mateixos per un altre proveïdor.
- Els contractes de serveis amb tercers que pugués considerar necessaris per



- donar continuïtat a la prestació dels serveis per un altre proveïdor.
- Actuacions futures pendents de realitzar.
- Informes de seguiment mensual i anual.
- Volumetria de les tasques efectuades durant la vigència del contracte.

I, en general, tota aquella documentació generada durant la prestació del servei: serveis prestats, incidències resoltes, informes de servei, etcètera.

Aquesta documentació preliminar del servei es lliurarà a l'IT per a la seva aprovació, en el termini de 4 mesos abans de la finalització de contracte.

En cas que la documentació s'hagi d'esmenar, el contractista farà el lliurament de la documentació definitiva en el termini d'un mes abans de la finalització del contracte des de la recepció de sol·licitud d'esmenes de l'IT; en cas que no s'hagi d'esmenar, la documentació preliminar esdevindrà definitiva.

Adicionalment, el primer dia laborable del darrer mes de la prestació del servei, l'empresa presentarà un informe amb les mateixes característiques que l'informe anual, i es farà una reunió per presentar-lo. L'informe s'haurà de lliurar a l'IT.

7.2 Etapa de traspàs de coneixement

El Pla de devolució de Servei ha d'incloure un apartat específic amb el pla de traspàs de coneixement a l'equip de l'IT i/o a l'equip tècnic de l'eventual empresa contractista entrant.

L'execució del pla de traspàs de coneixement s'inicia un mes abans de la data de finalització del contracte i té l'objectiu d'assegurar la transició del servei en cas que es produeixi un canvi de proveïdor.

A tal efecte es realitzaran sessions formatives a l'equip tècnic de l'IT i/o del nou proveïdor, dins de l'horari de prestació de servei especificat al punt 3.4 on es tractarà obre la totalitat del coneixement funcional, tècnic i pràctic, els procediments, les eines, i la documentació associada a l'operativa de servei.

Entre altres aspectes, les sessions formatives contemplaran:

- Teoria sobre cada procés i servei, amb les seves característiques i particularitats.
- Casos pràctics (històrics d'incidents, incidències, peticions, consultes)
- Documentació associada al procés i servei. Aquesta etapa finalitzarà amb el contracte.

8 Transició del servei

La fase de transició del servei es correspon amb el període de temps on la nova empresa contractista (quan s'ha donat el cas que hi ha hagut alternança entre contractistes) ha de realitzar tasques relatives al traspàs de coneixement i de caire preparatori, pel que fa al seu equip de treball, per assumir la fase d'arrancada i Posada en Marxa del servei amb plena garantia de continuïtat i en la data prevista d'inici de prestació del servei.



Aquesta fase de transició del servei s'estableix entre el moment de la formalització del contracte i l'inici de la prestació del servei.

Entre els objectius d'aquesta fase destaquen:

- Recollir el traspàs de coneixement per part del contractista sortint amb la finalitat de garantir la continuïtat del servei.
- Recollida acurada de requeriments per a la planificació de l'arrancada del servei per part del contractista alternatiu.
- Càrrega d'informació d'inventari i de temes oberts, aportades per l'empresa que finalitza el contracte.
- Pràctica de l'execució de processos del servei amb l'acompanyament de l'empresa sortint.

En aquest sentit, l'empresa contractista s'haurà de comprometre a realitzar una bona gestió i seguiment dels serveis objecte d'aquest contracte, garantint-ne la prestació continuada en el temps, segons els acords de nivell de serveis (ANS) i amb lliuraments de qualitat, així com assegurar el traspàs d'informació (procediments de gestió, dades i documents) i coneixement entre contractistes en la fase de transició del servei.

9 Transferència tecnològica i de coneixement

El contractista està obligat a facilitar a les persones designades per l'IT tota aquella informació necessària per disposar d'un ple coneixement tècnic dels serveis prestats.

Tanmateix, el personal designat per l'IT podrà realitzar totes aquelles consultes que consideri oportunes per al correcte seguiment i control dels serveis prestats, com també, rebent, si escau, el traspàs de la informació que sigui necessària per conèixer i comprendre el funcionament dels mateixos.



Metadades del document

Núm. expedient	INTE/2023/0044174
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ I SUPORT (SAU) ADREÇAT A LES PERSONES USUÀRIES DELS SERVEIS DE TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICACIÓ (TIC) DE L'INSTITUT DEL TEATRE.

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
FRANCESC D'ASSIS GIRALT QUERALT (TCAT)	Cap de la Subsecció de Tecnologies i Estratègia Digital	Signa	03/04/2024 09:38

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
e6b11054651870dd9518	https://seuelectronica.diba.cat	

