



Pliego de prescripciones técnicas relativas a la contratación del servicio de soporte técnico informático (Helpdesk) para los usuarios del Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona.

1. Objeto.

Es objeto del presente pliego fijar las especificaciones técnicas particulares que tendrán que regir la contratación del "Servicio de soporte técnico informático (Helpdesk) para los usuarios del Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona" (en adelante ORGT).

Este servicio será el encargado de atender y resolver, en primera instancia, todas las incidencias, consultas y peticiones relacionadas con el entorno informático, comunicaciones, impresión y telefonía del ORGT, incluyendo tanto trabajo presencial como teletrabajo.

Las incidencias se intentarán resolver remotamente con indicaciones telefónicas, por correo electrónico o con conexión remota en el ordenador del usuario.

En el supuesto de que una incidencia no pueda resolverse remotamente, un técnico se desplazará al puesto de trabajo presencial (oficinas ORGT) del usuario. El desplazamiento al domicilio del usuario no se contempla en este pliego.

En el Anexo se detallan las Oficinas de las que dispone actualmente el Organismo de Gestión Tributaria de la Diputación de Barcelona.

Esta relación puede variar durante la vigencia del contrato por razones organizativas. ya sea por cierre de oficinas existentes, por cambio de ubicación y/o por apertura de nuevas oficinas.

2. Volumetría.

El "servicio de soporte técnico" deberá apoyar:

- a) Usuarios del Organisme de Gestió Tributària
 - Aproximadamente 930 empleados repartidos entre los Servicios Centrales (30%) ubicados en el recinto de la Maternitat, y 100 oficinas periféricas (70%) distribuidas por la provincia de Barcelona.
- b) Incidencias mensuales: aproximadamente 600, distribuidas entre el recinto de la Maternitat y las oficinas periféricas.
- c) Desplazamientos mensuales en vehículo: aproximadamente 16.

Estas cifras se ofrecen con una finalidad informativa.

3. Labores que desarrollar en la prestación del servicio.

3.1.- Tareas ordinarias del "servicio de soporte técnico".

La tarea principal del "servicio de soporte técnico", será la de ayudar a los usuarios en el uso del equipamiento informático (hardware y software) que disponen en su entorno de trabajo (tanto en situación de trabajo presencial como de teletrabajo), ante cualquier incidencia o consulta.

El equipo de "servicio de soporte técnico" interviene en la primera recepción del problema con el objetivo de resolverlo directamente, o escalando la petición de usuario al equipo de soporte adecuado.

Ante una incidencia de afectación general, el "servicio de soporte técnico" realizará la función de Punto de Información a los usuarios.

Cuando la resolución de la incidencia/consulta no sea competencia del "servicio de soporte técnico", este equipo escalará la petición a las unidades o equipos que corresponda:

- Área Técnica del ORGT: incidencias o peticiones que hagan referencia a entornos que queden fuera del alcance de esta propuesta, o que por su complejidad necesiten unos conocimientos más avanzados.
- Proveedores: incidencias relacionadas con entornos de soporte que sean responsabilidad de otros proveedores. Actualmente son estas empresas:

Servicio	Contratista actual
Comunicaciones de datos	VODAFONE
Telefonía fija	VODAFONE
Telefonía móvil	VODAFONE
Mantenimiento Impresoras multifuncionales Suministro Tóner	TEKNO SERVICE SL
Mantenimiento PCs , portátiles, escáneres	ELTEC
Relojes de fichar	SPEC

Por tanto, este servicio no incluye la resolución de las averías de hardware, pero sí el escalado y coordinación con los proveedores de estos servicios o la gestión de las garantías frente a los fabricantes.

En cualquier caso, la empresa contratista debe asumir el control y gestión de la incidencia hasta su completa y satisfactoria resolución, bien sea mediante su participación directa o coordinando las actuaciones necesarias con las empresas o entidades que se puedan verse implicadas.



Además de las tareas detalladas anteriormente, el Helpdesk también incluirá:

- Reinstalación y/o reconfiguración de los equipos.
- Instalación de nuevos puestos de trabajo.
- Traslado de equipos (PCs , portátiles, impresoras multifunción, escáneres).
- Apoyo a los técnicos de telefonía, técnicos de cableado. en caso de obras y apertura/traslado de oficinas.
- Sustitución de equipos averiados por equipos en stock del ORGT, en caso de que se demore la resolución de una avería a través de los procedimientos estándar de garantía y mantenimiento.
- Gestión del inventario de equipos, incluyendo altas, bajas y modificaciones, y la comunicación rigurosa de estos cambios a los responsables del ORGT.
- Correcto mantenimiento y ordenación del almacén de material informático del ORGT.

3.2.- Tareas extraordinarias.

Consistirán principalmente en colaborar en todas las tareas relacionadas con la apertura, traslado, obras e incidencias que se puedan producir, de forma excepcional, en las oficinas del ORGT y que deban llevarse a cabo dentro del horario siguiente:

De 15 a 22 h, de lunes a viernes.

De 8 a 21 h, sábados.

Se estima una dedicación de 400 horas durante la vigencia inicial del contrato (2 años) por tareas extraordinarias.

4. Recursos humanos asignados al servicio.

4.1.- Equipo de Trabajo.

El equipo de trabajo de la empresa contratista estará formado por 4 técnicos dedicados a este servicio.

Entre los 4 técnicos, la empresa contratista nombrará a un gestor del servicio que, además de las tareas propiamente técnicas, deberá realizar las siguientes tareas:

- Interlocutor con los técnicos del ORGT.
- Interlocutor con el resto de los departamentos de la empresa contratista.
- Coordinar al equipo de trabajo.
- Seguimiento y control de la gestión del servicio.

- Difusión del conocimiento en el resto del equipo.
- Realizar los informes trimestrales de seguimiento del servicio, así como cualquier otra documentación relacionada con el mismo.
- Elaboración y presentación de los informes trimestrales de tareas extraordinarias realizadas. Los informes se presentarán en la última semana de cada trimestre.
- Coordinar los turnos de trabajo para que el servicio siempre quede correctamente cubierto en los períodos de vacaciones, bajas por enfermedad o cualquier otra circunstancia.

4.2.- Conocimientos técnicos.

Los técnicos asignados al proyecto, además de tener la titulación académica y la experiencia profesional indicada en la cláusula 1.10 del Pliego de cláusulas administrativas particulares (en adelante PCAP) o mejorada en su oferta (cláusula 1.11 del PCAP) tendrán que disponer de permiso de conducir vigente categoría B1 para los desplazamientos.

4.3.- Modificaciones en el equipo de trabajo.

El equipo de trabajo encargado de realizar las prestaciones objeto del contrato estará formado por los técnicos adscritos al contrato que el contratista haya comprometido en su oferta.

El contratista velará por dotar de la máxima estabilidad a este equipo. En el caso excepcional que deba realizarse algún cambio, éste se hará de forma que el servicio esté siempre compuesto por 4 técnicos, excepto los períodos de vacaciones. En caso de que el servicio no esté correctamente cubierto se aplicará la penalidad establecida en el PCAP.

En caso de deficiencias en la prestación del servicio, el ORGT podrá solicitar, de forma justificada, con una antelación de un mes, el cambio de uno o varios de los técnicos asignados sin limitación en el número de cambios.

Los nuevos técnicos sustitutos cumplirán con los requisitos técnicos establecidos.

5. Otros recursos materiales asignados al servicio.

- El contratista procurará distribuir las salidas equitativamente entre los 4 técnicos para favorecer que todos conozcan la realidad de las oficinas periféricas.



- Los 4 técnicos dispondrán de teléfono móvil.
- El ORGT dispone de su propia herramienta de gestión de incidencias, no es necesario que la empresa aporte.
- Además de los 4 técnicos, la empresa contratista pondrá a su disposición 2 vehículos para los desplazamientos a las oficinas territoriales, uno de ellos será tipo furgoneta (capacidad de carga superior a 450 kg y volumen de carga superior a 2, 2 m³), de acuerdo con las siguientes condiciones:
 - La asignación de estos desplazamientos se realizará en función de las necesidades del servicio.
 - Los 2 vehículos dispondrán como mínimo de distintivo ambiental tipo B.
- Todos los gastos relacionados con los desplazamientos: combustible, peajes, parking, dietas del personal, etc, irán a cargo de la empresa contratista. La ruta escogida por los desplazamientos siempre será la más rápida en tiempo, independientemente de que esto pueda suponer gastos de combustible o peajes.
- El ORGT pondrá a disposición de la empresa dos plazas de aparcamiento en el recinto de La Maternitat, donde los vehículos quedarán aparcados por la noche.
- La empresa contratista proporcionará a los 4 técnicos un portátil de uso exclusivo por las conexiones al ORGT. Estos portátiles se configurarán según las directivas de seguridad del ORGT.

6. Lugar y horario de prestación de servicio.

El servicio de HelpDesk se prestará, como norma general, en las dependencias del ORGT ubicadas actualmente en la Calle Mejia Lequerica, 12 Barcelona o en el domicilio de la central del ORGT en la ciudad de Barcelona, en caso de que se produzca un traslado de sede oficial, con desplazamientos puntuales a las oficinas territoriales del ORGT

El servicio ordinario estará disponible todos los días laborables, de lunes a viernes. Tendrán la consideración de días festivos los establecidos oficialmente como tales en la ciudad de Barcelona. Para los días correspondientes a fiestas locales de la ciudad, la empresa garantizará que el servicio esté cubierto al menos por dos técnicos.

El horario laboral ordinario de prestación de la parte fija del servicio estará cubierto de la siguiente forma:

- De 7 a 10 h: 3 técnicos
- De 10 a 15 h: 4 técnicos
- De 15 a 19 h: 1 técnico

En caso de que un técnico cubra la franja horaria de 10 a 19 h, éste dispondrá de 1 hora para comer de 13:30 h a 14:30 h.

El contratista garantizará que:

- En caso de indisposición del técnico que debe cubrir el turno de tarde otro le sustituya.
- En período de vacaciones el servicio debe quedar cubierto por un mínimo de 2 técnicos, que cubrirán la franja horaria de 7:00 a 19:00 de forma que como mínimo uno esté atendiendo al servicio. Los períodos de vacaciones son:
 - Jornada de verano (de 1 de junio a 30 de septiembre)
 - Semana santa (Semana anterior y posterior al viernes santo)
 - Navidad (Semana anterior y posterior al 25 de diciembre)



ANEXO 1

En el pliego de cláusulas técnicas particulares de la contratación consistente en Servicio de soporte técnico informático (Helpdesk) para los usuarios del Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona.

Expediente núm.: ORGT/ 2024/0003685

Oficinas del Organismo de Gestión Tributaria de la Diputación de Barcelona a 1 de marzo de 2024

	Municipi	Direcció
1	ABRERA	Carrer Rosers, 1 (local 2) 08630 ABRERA
2	ALELLA	Plaça de l'Ajuntament, 1 08328 ALELLA
3	ARENYS DE MAR	Riera Pare Fita, 92 Local 2 08350 ARENYS DE MAR
4	ARENYS DE MUNT	Rambla Francesc Macià, 63 08358 ARENYS DE MUNT
5	ARGENTONA	Passatge General Moragues, 2 08310 ARGENTONA
6	BADALONA	Carrer del Mar, 2-4 08911 BADALONA
7	BADIA DEL VALLÈS	Avinguda Burgos, s/n 08214 BADIA DEL VALLÈS
8	BARBERÀ DEL VALLÈS	Passatge Doctor Moragas, 280 08210 BARBERÀ DEL VALLÈS
9	BARCELONA	Travessera de les Corts, 131-159 Edificio 10, Recinte Maternitat, Pavelló Mestral BCN
10	BARCELONA	Carrer Mejía Lequerica, 12 08028 BARCELONA
11	BARCELONA	Carrer Mejía Lequerica, 14 08028 BARCELONA
12	BEGUES	Plaça Camilo Riu, s/n 08859 BEGUES
13	BERGA	Gran Via, 42 08600 BERGA
14	BIGUES I RIELLS DEL FAI	Carrer Anna Mogas, 130 08415 BIGUES I RIELLS
15	CABRERA DE MAR	Plaça Ajuntament, 5 08349 CABRERA DE MAR
16	CALDES DE MONTBUI	Font i Boet, 7 08140 CALDES DE MONTBUI
17	CALELLA	Carrer Barcelona, 20 08370 CALELLA
18	CANET DE MAR	Carrer de la Font, 16 bajos 08360 CANET DE MAR
19	CANOVELLES	Cierre: Fuera de servicio temporalmente
20	CARDEDEU	Plaça de Sant Corneli, 1 08440 CARDEDEU

21	CASTELLAR DEL VALLÈS	Plaça El Mirador, s/n 08211 CASTELLAR DEL VALLÈS
22	CASTELLBISBAL	Avinguda Pau Casals, 9 08755 CASTELLBISBAL
23	CASTELLDEFELS	Plaça de l'Església, 1 08860 CASTELLDEFELS
24	CERDANYOLA DEL VALLÈS	Carrer Santa Anna, 60 08290 CERDANYOLA DEL VALLÈS
25	CERVELLÓ	Carrer Resclosa, 27 y 29 08758 CERVELLÓ
26	CORBERA DE LLOBREGAT	Av. Catalunya, 4 08757 CORBERA DE LLOBREGAT
27	CORNELLÀ DE LLOBREGAT	Carrer Ametller, 12 08940 CORNELLÀ DE LLOBREGAT
28	CUBELLES	Plaça de la Font, 5-6 08880 CUBELLES
29	EL MASNOU	Carrer Itàlia, 50, 1a, local A 08320 EL MASNOU
30	EL PRAT DE LLOBREGAT	Carrer Mossèn Cinto Verdaguer, 3 08820 EL PRAT DE LLOBREGAT
31	ESPARREGUERA	Carrer Barcelona, 19 08292 ESPARREGUERA
32	ESPLUGUES DE LLOBREGAT	Plaça Santa Magdalena, 11 08950 ESPLUGUES DE LLOBREGAT
33	GAVÀ	Carrer del Centrr, 27 08850 GAVÀ
34	GELIDA	Passeig Bastoners, 6-8 08790 GELIDA
35	GRANOLLERS	Carrer Isabel de Villena, 66 interior 08401 GRANOLLERS
36	IGUALADA	Carrer Sant Carles, 43-45 08700 IGUALADA
37	L'AMETLLA DEL VALLÈS	Plaça de l'Ajuntament, 1 08480 L'AMETLLA DEL VALLÈS
38	LA GARRIGA	Carretera Nova, 17 08530 LA GARRIGA
39	LA LLAGOSTA	Avinguda del Turó, 20 baixos 08120 LA LLAGOSTA
40	LA ROCA DEL VALLÈS	Carrer Pompeu Fabra, 5 y 7 08430 LA ROCA DEL VALLÈS
41	L'HOSPITALET DE LLOBREGAT	Carrer Girona 10, 1ª planta 08901 L'HOSPITALET DE LLOBREGAT
42	LES FRANQUESES DEL VALLÈS	Carretera de Ribes, 14 (Plaça Can Font) 08520 LAS FRANQUESES VALLÈS
43	LLIÇÀ D'AMUNT	Carrer Anselm Clavé, 70 Local C 08186 LECCIÓN DE ARRIBA
44	LLINARS DEL VALLÈS	Baixada de l'Estació, 7 08450 LLINARS DEL VALLÈS
45	MALGRAT DE MAR	Carrer Carme, 73 08380 MALGRAT DE MAR



46	MANLLEU	Carrer Enric Delaris, 34 08560 MANLLEU
47	MANRESA	Carrer Major, 36 08242 MANRESA
48	MARTORELL	Carrer Mur, 61 08760 MARTORELL
49	MASQUEFA	Carrer Major, 93 08783 MASQUEFA
50	MATADEPERA	Carrer Balmes, 9 08230 MATADEPERA.
51	MATARÓ	Ronda Mossèn Jacint Verdaguer, 77 08304 MATARÓ
52	MOLINS DE REI	Passeig del Terraplè, 38 baixos 08750 MOLINS DE REI
53	MOLLET DEL VALLÈS	Plaça Major, 1 08100 MOLLET DEL VALLÈS
54	MONTCADA I REIXAC	Carrer Aigües, 3 08110 MONTCADA I REIXAC
55	MONTGAT	Carrer Francesc Moragues, 1-3 08390 MONTGAT
56	MONTMELÓ	Carrer de Vic, 30 08160 MONTMELÓ
57	MONTORNÈS DEL VALLÈS	Carrer de la Pau, 10 local 08170 MONTORNÈS DEL VALLÈS
58	OLESA DE MONTSERRAT	Carrer Obliqua, 6 08640 OLESA DE MONTSERRAT
59	PALAFOLLS	Plaça Major, 11 08389 PALAFOLLS
60	PALAU-SOLITÀ I PLEGAMANS	Carrer Josep Brunes, 5 local 2 08184 PALAU-SOLITÀ I PLEGAMANS
61	PALLEJÀ	Avinguda Generalitat, 75-77 08780 PALLEJÀ
62	PARETS DEL VALLÈS	Avinguda Lluís Companys, 9 08150 PARETS DEL VALLÈS
63	PIERA	Carrer de la Plaça, 25 baixos 08784 PIERA
64	PINEDA DE MAR	Carrer Moragas i Barret, 66 Local 2 08397 PINEDA DE MAR
65	POLINYÀ	Carrer Balmes, 10 (Edifici Roure) 08213 POLINYÀ
66	PREMIÀ DE DALT	Plaça de la Fàbrica, 1 08338 PREMIÀ DE DALT
67	PREMIÀ DE MAR	Carrer Torras i Bages, 27-29 08330 PREMIÀ DE MAR
68	RIPOLLET	Carrer Balmes 2 RIPOLLET
69	RUBÍ	Passeig Pau Claris, 38-40 Local 1 08191 RUBÍ
70	SABADELL	Carrer Indústria, 10 1ª planta 08202 SABADELL-Carrer Indústria 11 local SABADELL
71	SANT ADRIÀ DE BESÒS	Carrer Miquel Servet, 8 08930 SANT ADRIÀ DE BESÒS

72	SANT ANDREU DE LA BARCA	Plaça Ajuntament, 1 08740 SANT ANDREU DE LA BARCA
73	SANT ANDREU DE LLAVANERES	P. Mare de Déu de Montserrat, 27 08392 SANT ANDREU DE LLAVANERES
74	SANT BOI DE LLOBREGAT	Plaça Ajuntament, 20-21 "EL NÚRIA" 08830 SANT BOI DE LLOBREGAT
75	SANT CELONI	Carretera Vella, 5 08470 SANT CELONI
76	SANT CUGAT DEL VALLÈS	Carrer Sant Ramon, 5 08172 SANT CUGAT DEL VALLÈS
77	SANT FELIU DE LLOBREGAT	Carrer Laureà Miró, 193-195 08980 SANT FELIU DE LLOBREGAT
78	SANT FOST CAMPSENTELLES	Plaça de la Vila, 1 08105 SANT FOST CAMPSENTELLES
79	SANT JOAN DESPÍ	Avinguda de Barcelona, 1A 08970 SANT JOAN DESPÍ
80	SANT JUST DESVERN	Passatge Sant Lluís, 6 08960 SANT JUST DESVERN
81	SANT PERE DE RIBES	Carrer Comas i Solà, 27 08810 SANT PERE DE RIBES
82	SANT PERE DE RIBES (Les Roquetes del Garraf)	Plaça de la vinya d'en Petaca, s/n 08812 SANT PERE DE RIBES
83	SANT QUIRZE DEL VALLÈS	Carrer Pintor Vila Puig, 49 08192 SANT QUIRZE DEL VALLÈS
84	SANT SADURNÍ D'ANOIA	Carrer Hospital, 11 08770 SANT SADURNÍ D'ANOIA
85	SANT VICENÇ DE MONTALT	Carrer Sant Antoni, 13 08394 SANT VICENÇ DE MONTALT
86	SANT VICENÇ DELS HORTS	Carrer de la Pobla, 9 08620 SANT VICENÇ DELS HORTS
87	SANTA COLOMA DE GRAMENET	Carrer Vistalegre, 17 08921 SANTA COLOMA DE GRAMENET
88	SANTA EULÀLIA DE RONÇANA	Carretera de la Sagrera, 3 08187 SANTA EULÀLIA DE RONÇANA
89	SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS	Avinguda Catalunya, 74 baixos 08730 SANTA MARGARIDA I ELS MONJOS
90	SANTA MARIA DE PALAUTORDERA	Plaça de la Vila, 1 08460 SANTA MARIA DE PALAUTORDERA
91	SANTA PERPÈTUA DE MOGODA	Plaça de la Vila, 7 08130 SANTA PERPÈTUA DE MOGODA
92	SANTA SUSANNA	Plaça Catalunya, s/n 08398 SANTA SUSANNA
93	SENTMENAT	Plaça de la Vila, 1 08181 SENTMENAT
94	SITGES	Carrer Rafael Llopart, 58-60 08870 SITGES
95	TORDERA	Camí Ral, 48-50 08490 TORDERA
96	TORELLÓ	Plaça Vella, 7 (Can Parrella) 08570 TORELLÓ



97	VACARISSES	Carrer Pau Casals, 17 08233 VACARISSES
98	VALLIRANA	Carrer Major, 300 08759 VALLIRANA
99	VIC	Carrer Historiador Raimon Abadal, 5 (El Sucre) 08500 VIC
100	VILADECANS	Carrer Major, 27-29 08840 VILADECANS
101	VILADECAVALLS	Carrer Font del Capellà, 19 08232 VILADECAVALLS
102	VILAFRANCA DEL PENEDEÈS (ALT PENEDEÈS)	Carrer Lluna, 4-6 08720 VILAFRANCA DEL PENEDEÈS
103	VILANOVA I LA GELTRÚ	Carrer Jardí, 3-5 08800 VILANOVA I LA GELTRÚ
104	VILASSAR DE MAR	Plaça Vicenç Casanovas, 11-15 Local 1 08340 VILASSAR DE MAR

Esta relación puede variar durante la vigencia del contrato por razones organizativas. ya sea por cierre de oficinas existentes, por cambio de ubicación y/o por apertura de nuevas oficinas.



Metadades del document

Núm. expedient	ORGT/2024/0003685
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Pliego de prescripciones técnicas relativas a la contratación del servicio de soporte técnico informático (Helpdesk) para los usuarios del Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona.

Signatures

Signatari	Acte	Data acte
Jordi Valls Moya (SIG)	Cap del Servei d'Explotació i Sistemes Signa	07/05/2024 16:27

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
0655a5b3c79a76b3ebd7	https://seuelectronica.diba.cat	

