



**ADVERTENCIA**

Este documento es una traducción automática sin revisar y puede contener errores, por lo que no se garantiza su fidelidad respecto del original.

El objetivo de esta traducción, que legalmente no tiene ninguna validez, es facilitar la comprensión. No sustituye, en ningún caso, el documento original al que acompaña, que es el único documento con carácter oficial.

TRADUCCIÓN AUTOMÁTICA



# PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA UNIVERSIDAD DE BARCELONA

**EXPEDIENTE 2024/173**

## **PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO**

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto la contratación de servicios de atención a usuarios para realizar la atención y seguimiento de forma presencial desde las 8:00 hasta las 18:00 los días laborables del año.

La duración prevista del contrato será de 12 meses.

El Área de Tecnologías de la Información y la Comunicación de la Universidad de Barcelona actuará como supervisor de los servicios prestados por la empresa adjudicataria.

## **SEGUNDA. ALCANCE**

Los servicios requeridos por estas prestaciones deberán proporcionarse en dependencias de la UB. La prestación de servicios abarca a los usuarios, y las instalaciones informáticas en remoto de la Universidad de Barcelona, ubicados en los diferentes edificios y Facultades distribuidos principalmente en los siguientes campus:

- Campus Plaza Universidad
- Campus Raval
- Campus de la Diagonal Portal del Conocimiento
- Campus Ciencias de la Salud de Bellvitge
- Campus de Medicina - Clínico August Pi i Sunyer. Ramón LLull
- Campus de Mundet
- Campus de la Alimentación de Torribera
- Edificio de Melcior de Palau
- Fundación Agustí Pedro Pons
- Pabellón de la República
- Torre de la Cruz (Sant Joan Despí)
- Hospitales adscritos a la UB

Para más información, consultar <https://www.ub.edu/portal/web/iub/on-som->

La atención a los usuarios garantizará la atención de primer nivel para atender y resolver las incidencias y peticiones de los servicios prestados por el Área TIC en la UB.



El soporte de primer nivel incluye la recepción de consultas, incidencias, peticiones, quejas y reclamaciones abiertas por los usuarios, que deben diagnosticarse y resolverse, o traspasar a terceros cuando no sea posible siguiendo los procedimientos establecidos por la UB.

En general, el seguimiento, monitorización y gestión del servicio se realizará mediante las plataformas y herramientas de gestión actualmente disponibles en la UB.

### **TERCERA. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DE CONTRATACIÓN**

Las prestaciones básicas son: Gestión de nivel de servicio, gestión de incidencias, gestión de problemas y gestión de cambios dentro de la metodología ITIL.

- Recepción, registro de consultas, incidencias, peticiones, quejas y reclamaciones y seguimiento de las mismas.
- Clasificación y asignación de criticidad
- Resolución remota
- Escalado a terceros y seguimiento
- Documentar consultas, incidencias y peticiones
- Informes de seguimiento
- Actualizar documentos operativos en el repositorio de conocimiento de la UB para mejorar la resolución en incidentes posteriores.

La empresa que suministre los servicios deberá aportar un equipo técnico calificado para alcanzar el nivel de servicio deseado (SLAs deseados), además de un plan de comunicación del nuevo funcionamiento de gestión.

### **ATENCIÓN A PROFESORES (PDI) Y PERSONAL TÉCNICO, DE GESTIÓN Y DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS**

Este servicio está dirigido al personal docente e investigador (PDI) y personal técnico, de gestión y administración y servicios (PTGAS) de la Universidad de Barcelona. El número de usuarios al que se dará servicio es de 17198, divididos en:

- 6328 PDI
- 2370 PTGAS
- 8500 Personal Colaborador

El horario de prestación de los servicios será de forma presencial de lunes a viernes en horario de 8:00 a 18:00 horas.

La atención a los PTGAS, PDI, Personal colaborador y Becarios requerirá de la presencia en



la UB de personal cualificado para atender las llamadas en dependencias de la UB de lunes a viernes no festivos de 8:00 a 18:00. La empresa adjudicataria tendrá que garantizar la presencia del personal cualificado cada uno de los días laborales que cubra el contrato.

El licitador deberá tener presente que es necesario dar respuesta o solución de forma prioritaria tanto mañana como tarde de cargos de la Institución que pueden oscilar entre 600 y 700:

- usuarios súper VIP: Equipo Rectoral y Equipo de Gerencia
- usuarios VIP: jefes de servicio, administradores de centro y equipos directivos de las Facultades y Escuelas.

Para la prestación de los servicios presenciales, la UB proveerá a la empresa adjudicataria del espacio específico donde deba ubicarse el personal y el equipamiento, así como facilitará la interconexión de las líneas telefónicas y el acceso a la red de la Universidad (el coste por dicha facilitación, en su caso, se imputará al adjudicatario).

La previsión de entradas mensuales es de unos 2.374 tickets. Los datos de incidencias y solicitudes atendidos por el servicio PAU desde el 1 de enero de 2023 al 31 de julio de 2024, (ver Anexo I).

Los datos de averías y peticiones, así como de llamadas recibidas son estimadas y el licitador deberá asumirlas como tal. El adjudicatario no podrá condicionar ni limitar su servicio a que los datos mostrados sigan la misma tendencia en el periodo de servicio.

El PAU estará encargado de la recepción por teléfono, web y correo (o cualquier otro canal que pudiera añadirse en un futuro) haciendo el registro, información, diagnóstico y la resolución, o en su caso el escalado, de las incidencias de usuario final mediante la utilización de las herramientas apropiadas.

El PTGAS y PDI podrán dirigirse al PAU para informarse sobre procedimientos, solucionar problemas de configuración o acceso a los servicios que el Área TIC ofrece en la UB, o reportar incidencias, solicitudes, quejas. y reclamaciones sobre los equipamientos que serán escaladas siguiendo los procedimientos si no es posible su resolución.

El PAU prestará también el soporte funcional de primer nivel de las aplicaciones estándares en la UB siempre según los procedimientos establecidos.

El PAU intentará ante todo resolver las incidencias a los usuarios con instrucciones telefónicas o mediante herramientas de control remoto al usuario o de otros sistemas remotos a su alcance.

El PAU debe informar previamente al usuario o usuaria en caso de que utilice algún tipo de



sistema que le suponga ceder el control de los sistemas de información de su estación de trabajo.

Cuando el PAU no pueda resolver las incidencias de los usuarios las reenviará, según el procedimiento establecido, a otros niveles de servicio, que serán:

- Segundo nivel (externo – mantenimiento de hardware): cuando deba realizarse un desplazamiento tanto de personal de la empresa adjudicataria correspondiente como de equipamiento al lugar donde se ha originado la incidencia.
- Segundo nivel (interno UB): se fijará una persona responsable del mismo que canalizará las incidencias que el adjudicatario no esté encargado de resolver, según los procedimientos establecidos.

La atención a los usuarios se realizará en primer lugar en catalán, independientemente de la vía de recepción de las incidencias. A petición del usuario podrá hacerlo también en español e inglés. La atención a los usuarios se realizará con exquisita corrección y la UB podrá pedir la sustitución de los técnicos si existe cualquier queja o problema.

Se hará siempre todo lo posible para que la asistencia telefónica para resolver la incidencia tenga una duración máxima de diez minutos.

Las incidencias deben registrarse en la herramienta informática facilitada por el Área TIC de forma simultánea en la recepción cuando se realicen por teléfono, y en un plazo no superior a una hora laborable cuando se realicen por cualquier otro medio. El nivel oral y escrito de catalán y castellano debe ser correcto.

Los usuarios y usuarias podrán realizar el seguimiento de sus incidencias.

El PAU **asume el seguimiento** de todas las demandas que reciba hasta que las haya resuelto correctamente, tanto si las resuelve directamente como si las redirecciona, así como la recogida y agregación de datos sobre su actividad.

El PAU asume la obligación de informar a:

- **Los responsables del Área TIC**, cuando se produzca una incidencia relevante por la criticidad, complejidad o afectación; cuando le redireccione una incidencia o bien cuando un usuario o usuaria no dé su conformidad a la resolución de una incidencia.
- **Las personas afectadas**, en relación con la evolución de la resolución de la incidencia que ha/n abierto, así como el momento en que se ha resuelto, solicitando su conformidad.
- **Terceros**, cuando dependa su resolución de incidencias (como la gestión de garantías).

El licitador contratará una línea telefónica 900 dedicada exclusivamente a la atención de los profesores y personal de administración y servicios por el horario de atención fuera de las dependencias UB, si procede.



## CUARTA. NIVELES DE SERVICIO

Los indicadores requeridos con los que se valorará el nivel de servicio son, como mínimo:

### Atención a PDI y PAS (PAU):

Parámetro de Servicio	Indicador	Valor propuesto
Disponibilidad del Servicio	Porcentaje de llamadas atendidas en menos de 30 segundos	$\geq 90 \%$
	Porcentaje de llamadas abandonadas con un tiempo de espera superior a los 20 segundos	$\leq 5 \%$
	Tiempo medio de espera (Tiempo Medio de espera = Tiempo total de espera / número total de llamadas)	$\leq 30$ segundos
	Grabación de tickets	100 % en la recepción por canal telefónico
		98 % <1 hora por canal correo
Eficacia resolutiva	Porcentaje de casos resueltos en menos de 10 minutos	$\geq 50 \%$
	Porcentaje de casos resueltos sin escalar	$\geq 50 \%$
	Tiempo máximo para escalar incidencias a terceros	$\leq 1$ hora
	Ratio de resolución por control remoto	$\geq 50 \%$

Los niveles de servicio serán de obligado cumplimiento a partir del segundo mes de contrato. Los niveles de servicio podrán revisarse de mutuo acuerdo cada 3 meses.

## QUINTA. CONTROL DE CALIDAD

### Herramienta de seguimiento



La empresa adjudicataria hará uso de los aplicativos de incidencias utilizados por el Área de Tecnologías de la Universidad de Barcelona (JIRA Service desk, Confluence, ISLOnline y cualquier otro que se implemente en un futuro), adquiriendo las licencias necesarias para realizar la gestión de las incidencias si fuese necesario para la correcta prestación del servicio.

### **Responsable del servicio**

La empresa adjudicataria designará a un responsable de los servicios contratados al que la UB se podrá dirigir en cualquier momento para requerir información sobre los servicios prestados. Se valorará el perfil del responsable.

### **Informes**

La empresa adjudicataria emitirá diariamente un informe con la actividad diaria del PAU del día anterior que enviará por correo electrónico a quien designe la UB e indicará como mínimo:

- Totales de incidencias abiertas, cerradas y pendientes
- Descripción de incidencias críticas.
- Incidencias del personal de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria enviará a la UB un informe mensual antes del día 10 del mes siguiente que recoja para cada servicio como mínimo:

- la actividad desarrollada
- los parámetros de servicio
- casos críticos
- evolución mensual
- propuestas de mejora

Los representantes de la UB y los responsables técnicos que designe la empresa adjudicataria se reunirán durante la tercera semana del mes siguiente para comentar los informes mensuales de servicios.

Los representantes de la UB y los responsables de la empresa adjudicataria se reunirán una vez al año para valorar el servicio y proponer mejoras.

## **SEXTA. RECURSOS HUMANOS**

El licitador deberá presentar no solo la dimensión del equipo de trabajo que considera necesario para alcanzar el nivel de servicio descrito en este pliego, sino también deberá proponer el modelo de operación del servicio, que integre tanto los procedimientos de gestión y prestación de cada línea de servicio así como el modelo organizativo requerido para garantizar el nivel y calidad de servicio, tanto en cuanto a número de horas/día de técnicos del equipo como en los perfiles requeridos y su definición. Por definición de los perfiles se entiende la relación de funciones y responsabilidades asignadas y la de



experiencia y conocimientos necesarios para llevarlas a cabo.

Deberán presentarse los currículos del responsable del servicio y al menos el de 3 de los técnicos que se propone para dar el servicio presencial a dependencias UB, serán valorados en el apartado de Recursos.

Para la realización del servicio se requerirá un mínimo de 35 h/día de técnicos de Help Desk y 8 h/día de responsable del servicio con los siguientes perfiles:

### **Perfiles**

Para la prestación de los servicios, la empresa adjudicataria debe asignar, como mínimo, **los perfiles de recursos humanos** siguientes con dedicación exclusiva durante la atención in situ. Las funciones de los residentes se podrán intercambiar entre ellos según las necesidades del servicio

**Responsable del servicio:** Es el responsable de la gestión continua del servicio y de la comunicación con el cliente, velando en todo momento para que este se ejecute de acuerdo con los niveles de calidad establecidos.

- Coordina el día a día con los técnicos y les apoya
- Es el interlocutor al responsable del servicio en la UB, coordinando las tareas y prioridades.
- Reporta los problemas en la UB y busca soluciones con la ayuda del responsable del contrato.
- Implanta las acciones preventivas y correctoras que sean necesarias.
- Implanta las mejoras del servicio.
- Monitoriza los resultados y vigila el grado de cumplimiento del plan de objetivos.
- Confecciona los informes de actividades y calidad del servicio con EazyBi (JIRA), Centrex (Movistart), PowerBI e ISL Online.
- Confecciona Dashboard en JIRA Service Desk para un correcto desarrollo y seguimiento del servicio.
- Asiste a las reuniones mensuales de seguimiento y presenta los informes de gestión del servicio.
- Gestiona el Call center en la nube Centrex de Movistar

### **Técnicos de Help Desk:**

- Atiende a las incidencias, solicitudes, consultas y quejas de los usuarios respetando los compromisos contractuales con el cliente.
- Gestiona las llamadas de los usuarios, categorizándolas, resolviéndolas directamente mediante los procedimientos establecidos o escalándolas a otra área o equipo.
- Escala a otros niveles o terceros, los servicios imposibles de solucionar remotamente y realiza el seguimiento hasta su cierre.



- Reporta y escala a responsables del servicio las situaciones sujetas a posibles desviaciones
- Aplica los procedimientos y disposiciones del sistema de aseguramiento de la calidad.
- Uso de las herramientas: JIRA Service Desk, ISL online y Webex de cisco (Softone).

**Calificación del personal**

PERFIL	FORMACIÓN MÍNIMA	CALIFICACIÓN MÍNIMA	EXPERIENCIA MÍNIMA
<b>Responsable del servicio</b>	Ciclo formativo de grado superior en Administración de Sistemas Informáticos o similares o equivalentes	Especialista en la gestión y producción de servicios de outsourcing – Certificaciones ITIL e IT Service Management	>5 años
		- Conocimiento de herramientas ofimáticas y comunicaciones. - Capacidades de liderazgo y trabajo en equipo - Buena predisposición para la adquisición de nuevos conocimientos y capacidad didáctica para su transmisión. - Facilidad de trato con los usuarios	



<b>Técnicos de Help Desk</b>	Ciclo formativo de grado medio en Informática, Electrónica o equivalente.	Técnico de soporte de ofimática - Conocimiento de herramientas ofimáticas y comunicaciones. - Buena predisposición para la adquisición de nuevos conocimientos y capacidad didáctica para su transmisión. - Capacidad de comunicación. - Facilidad de trato con los usuarios	> 2 años
------------------------------	---	--	----------

La empresa adjudicataria será responsable de cubrir con personal extra con los conocimientos necesarios para sustitución de bajas, vacaciones y cualquier otra ausencia del personal, sin incremento del coste. Este personal debe conocer el funcionamiento y los protocolos vigentes del servicio que se aplican a la universidad.

En caso de no tener personal extra para cubrir las bajas de más de 3 días, los técnicos del servicio realizarán horas extra remuneradas para cubrir las horas técnico/día del contrato. Por otra parte, también se prevé personal extra para absorber el exceso de trabajo en situaciones puntuales.

### **Organización del personal**

Todo el personal de la empresa adjudicataria debe ir debidamente identificado y deben ser presentados a los responsables del servicio.

El Área TIC se reserva el derecho de rechazar al personal que deba prestar los servicios y también de pedir su sustitución en cualquier momento. Cualquier sustitución que proponga

el adjudicatario deberá ser aprobada por la UB y, además, la UB podrá exigir una coexistencia mínima de 15 días entre trabajador/a saliente y entrante para facilitar la transferencia de conocimiento.

La empresa adjudicataria es responsable de que su personal cumpla las normas de seguridad e higiene en el trabajo durante la prestación de los servicios en la Universidad de



Barcelona, y es igualmente responsable de los accidentes o enfermedades que en el ejercicio de su trabajo se puedan producir.

La empresa adjudicataria tiene la obligación de informar a los responsables de la UB de bajas, horarios, festivos y cualquier cambio en el equipo de trabajo, así como la obligación de cubrir bajas.

A lo largo de los periodos de cierre de la UB (a determinar anualmente según el calendario laboral publicado en la Universidad de Barcelona) la empresa adjudicataria debe presentar un servicio mínimo de dos técnicos efectuando el servicio.

### **Responsabilidad del material y la información**

La empresa adjudicataria se responsabiliza del material que se le entregue. Si este material incluye soportes de información, la empresa adjudicataria también será responsable de la integridad de esta información.

### **Procedimientos de actuación**

El Área TIC marcará las líneas básicas, los objetivos y requerimientos de los diferentes procedimientos de actuación, y los concretará con la empresa adjudicataria, de modo que ella deberá cumplirlos obligatoriamente.

La empresa adjudicataria podrá proponer mejoras en los procedimientos que tendrán que ser evaluados y pactados por las dos partes antes de su aplicación.

## **SÉPTIMA. COMPROMISOS DEL LICITADOR**

El adjudicatario del contrato se compromete con la UB a:

- Documentar todos los casos utilizando las soluciones propias de la UB.
- Facilitar las infraestructuras necesarias para que el personal de la empresa de servicios desarrolle correctamente sus tareas remotas.
- Centralita telefónica con software de centro de atención telefónica específico para registrar la actividad fuera de los horarios de atención in situ.
- Proporcionar informe de las llamadas recibidas por desbordamiento (informe a concretar con el área TIC).
- Dimensionar y proporcionar los recursos técnicos y humanos necesarios para la puesta en marcha de los servicios en los plazos de contratación propuestos por la UB.
- Contratar las líneas telefónicas o de red necesarias para el desarrollo de las labores asignadas.
- Acreditar ante el Área de Tecnología y la empresa de seguridad a las personas que



- deben tener acceso a las dependencias de la UB.
- Presentar en la UB, 10 días antes del inicio del contrato, el resto de currículos de los técnicos que la empresa de servicios asigna a la UB por su visto bueno. La UB se reserva el derecho de censurar a los técnicos.
  - Toda la documentación que se genere a lo largo del presente contrato es propiedad exclusiva de la UB. La empresa licitadora no podrá utilizarla para otros fines sin el consentimiento explícito de la UB.
  - El contratista se obliga al cumplimiento de todo lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y en la normativa de desarrollo, en relación con los datos personales a los que tenga acceso durante la vigencia de este contrato.
  - La documentación e información que se desprenda o a la que se tenga acceso con ocasión de la ejecución de las obras derivadas de este contrato, y que corresponda a la Administración contratante responsable del fichero de datos personales, tiene carácter confidencial y no puede ser objeto de reproducción total o parcial por ningún medio o soporte. Por tanto, no se puede hacer ni tratamiento ni edición informática, ni transmisión a terceros fuera del estricto ámbito de la ejecución directa del contrato, ni siquiera entre el resto del personal que tenga o pueda tener la entidad que ejecuta las obras objeto de este contrato. Este deber de confidencialidad se mantiene durante un periodo de 10 años.
  - El contratista es responsable de toda reclamación con respecto a la propiedad industrial, intelectual o comercial de los materiales, procedimientos y equipos utilizados, e indemnizará la Administración por los daños y perjuicios que se deriven de la interposición de reclamaciones que contra esta universidad se puedan dirigir.
  - Todo el personal de la empresa adjudicataria tendrá que firmar un compromiso de confidencialidad con la UB

## **OCTAVA. ACTUACIONES PREVIAS AL INICIO DEL SERVICIO**

Al menos quince días antes de la puesta en marcha de los servicios el licitador deberá revisar los procedimientos de escalado, los protocolos de actuación con los responsables técnicos del Área de Tecnologías asignados. Así como familiarizarse con las herramientas de seguimiento de incidencias de la UB. El tiempo antes de la puesta en marcha del servicio no afectará a la duración del servicio.

Si fuera necesario, colaborará en las tareas de documentación complementarias para garantizar la comunicación adecuada con el Área de Tecnologías.

## **NOVENA. TRASPASO DEL SERVICIO**

La empresa adjudicataria se compromete, una vez finalizado el contrato, a traspasar la información y la documentación relacionada con el contrato en el Área TIC y en la empresa



UNIVERSITAT DE  
BARCELONA

adjudicataria del siguiente contrato de servicios.

Barcelona,

Montserrat Bachs Castaño Directora  
del Área de Tecnologías de la  
Información y la Comunicación  
Universidad de Barcelona

TRADUCCIÓN AUTOMÁTICA



### ANEXO I

Datos de 01/01/2023 al 31/07/2024

Total Averías: 17.596  
Total Solicitudes: 27.507  
Total tickets: 45.103

Media mensual:  
Media diaria 22 d/m:

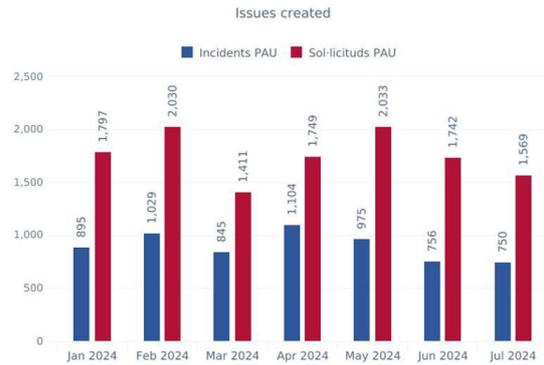
2.374  
107

Tickets abiertos:

2023

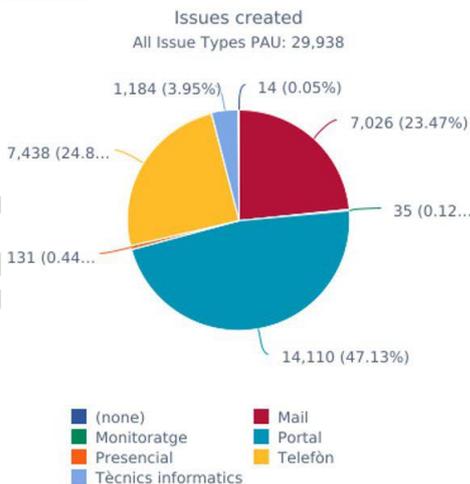


2024

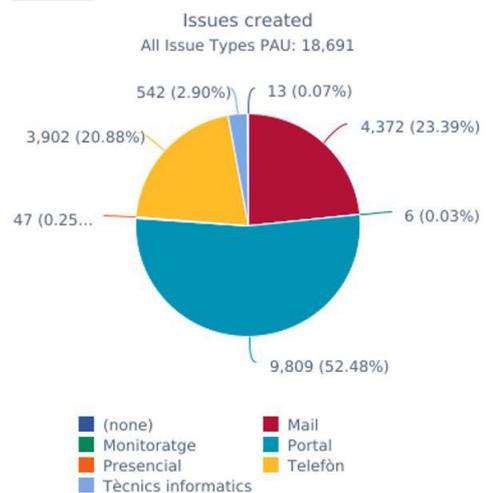


Resolución:

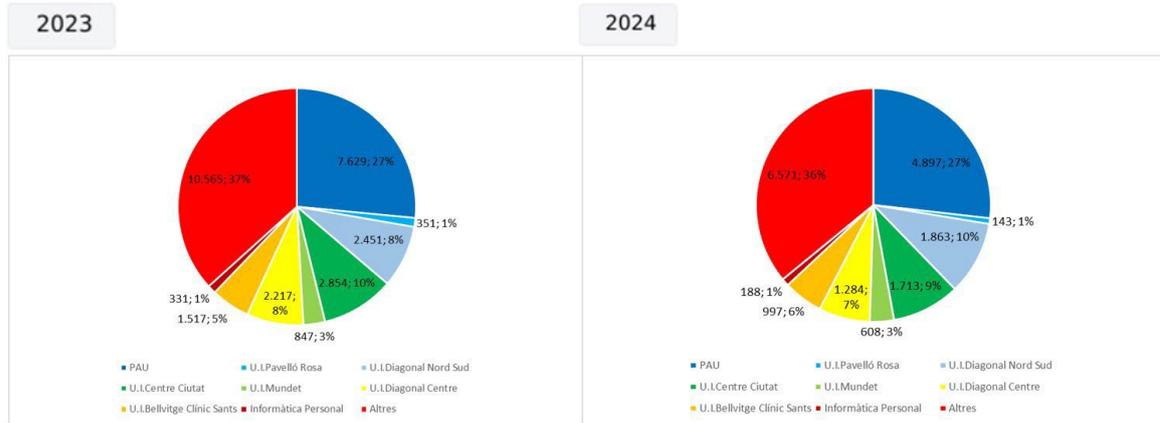
2023



2024



### Distribución tickets resueltos:



### Tickets más demandados

