



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ ALS USUARIS DE LA UNIVERSITAT DE BARCELONA.

EXPEDIENT 2024/173

PRIMERA.- OBJECTE DEL CONTRACTE

El present plec de prescripcions tècniques té com a objecte la contractació de serveis d'atenció a usuaris per tal de realitzar l'atenció i seguiment de forma presencial des de les 8:00 fins les 18:00 els dies laborables de l'any.

La durada prevista del contracte és de 12 mesos.

L'Àrea de Tecnologies de la Informació i la Comunicació de la Universitat de Barcelona actuarà com a supervisor dels serveis prestats per l'empresa adjudicatària

SEGONA.- ABAST

Els serveis requerits per aquestes prestacions s'hauran de proporcionar en dependències de la UB. La prestació de serveis abasta els usuaris, i les instal·lacions informàtiques en remot de la Universitat de Barcelona, ubicats en els diferents edificis i Facultats distribuïts principalment en els campus següents:

- Campus Plaça Universitat
- Campus Raval
- Campus de la Diagonal "Portal del Coneixement"
- Campus Ciències de la Salut de Bellvitge
- Campus de Medicina Clínic, August Pi i Sunyer, Edf. Ramón LLull
- Campus de Mundet
- Campus de l'Alimentació de Torribera
- Edifici de Melcior de Palau
- Finca Agustí Pedro Pons
- Pavelló de la República
- Torre de la Creu (Sant Joan Despí)
- Hospitals adscrits a la UB

Per a més informació consulteu

<https://www.ub.edu/portal/web/iub/on-som->

L'atenció als usuaris garantirà l'atenció de primer nivell per atendre i resoldre las incidències i peticions dels serveis prestats per la l'Àrea TIC a la UB.



El suport de primer nivell inclou la recepció de consultes, incidències, peticions, queixes i reclamacions obertes pels usuaris, que s'han de diagnosticar i resoldre, o bé traspassar a tercers quan no sigui possible seguint els procediments establerts per la UB.

En general, el seguiment, monitoratge i gestió del servei es farà mitjançant les plataformes i eines de gestió actualment disponibles a la UB.

TERCERA.- DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS OBJECTE DE CONTRACTACIÓ

Les prestacions bàsiques són Gestió de nivell de servei, gestió d'incidències, gestió de problemes i gestió de canvis dins de la metodologia ITIL.

- Recepció, registre de consultes, incidències, peticions, queixes i reclamacions i seguiment de les mateixes.
- Classificació i assignació de criticitat
- Resolució remota
- Escalat a tercers i seguiment
- Documentar consultes, incidències i peticions
- Informes de seguiment
- Actualitzar documents operatius en el repositori de coneixement de la UB per millorar la resolució en incidents posteriors.

L'empresa que subministri els serveis haurà d'aportar un equip tècnic qualificat per assolir el nivell de servei desitjat (SLAs desitjats), a més d'un pla de comunicació del nou funcionament de gestió.

ATENCIÓ A PROFESSORS (PDI) I PERSONAL TÈCNIC, DE GESTIÓ I D'ADMINISTRACIÓ I SERVEIS

Aquest servei està adreçat al personal docent i investigador (PDI) i personal tècnic, de gestió i d'administració i serveis (PTGAS) de la Universitat de Barcelona. El nombre d'usuaris al qual es donarà servei és de 17198, dividits en:

- 6328 PDI
- 2370 PTGAS
- 8500 Personal Col·laborador

L'horari de prestació dels serveis serà de forma presencial de dilluns a divendres en l'horari de 8:00 a 18:00 hores.

L'atenció als PTGAS, PDI, Personal col·laborador i Becaris requerirà de la presència a la UB de personal qualificat per atendre les trucades en dependències de la UB de dilluns a divendres no festius de 8:00 a 18:00. L'empresa adjudicatària haurà de garantir la presència del personal qualificat cada un dels dies laborals que cobreixi el contracte.



El licitador haurà de tenir present que cal donar resposta o solució de forma prioritària tant matí com tarda de càrrecs de la Institució que poden oscil·lar entre 600 i 700:

- usuaris súper VIP: Equip Rectoral i Equip de Gerència
- usuaris VIP: caps de servei, administradors de centre i equips directius de les Facultats i Escoles.

Per a la prestació dels serveis presencials, la UB proveirà a l'empresa adjudicatària de l'espai específic on s'hagi d'ubicar el personal i l'equipament, i així com facilitarà la interconnexió de les línies telefòniques i l'accés a la xarxa de la Universitat (el cost per dita facilitació, si n'hi ha, s'imputarà a l'adjudicatari).

La previsió d'entrades mensuals és d'uns 2.374 tiquets. Les dades d'incidències i sol·licituds ateses el servei PAU des de l'1 de gener de 2023 a 31 de juliol de 2024, (veure Annex I).

Les dades d'avaries i peticions, així com de trucades rebudes són estimades i el licitador les haurà d'assumir com a tal. L'adjudicatari no podrà condicionar ni limitar el seu servei a que les dades mostrades segueixin la mateixa tendència en el període de servei.

El PAU estarà encarregat de la recepció per telèfon, web i correu (o qualsevol altre canal que es pugués afegir en un futur) fent el registre, informació, diagnòstic i la resolució, o si escau l'escalat, de les incidències d'usuari final mitjançant la utilització de les eines apropiades.

El PTGAS i PDI podran dirigir-se al PAU per informar-se sobre procediments, solucionar problemes de configuració o accés als serveis que l'Àrea TIC ofereix a la UB, o reportar incidències, sol·licituds, queixes i reclamacions sobre els equipaments que seran escalades seguint els procediments si no és possible la seva resolució.

El PAU prestarà també el suport funcional de primer nivell de les aplicacions estàndards a la UB sempre segons els procediments establerts.

El PAU intentarà primer de tot resoldre les incidències als usuaris amb instruccions telefòniques o mitjançant eines de control remot a l'usuari o d'altres sistemes remots al seu abast.

El PAU ha d'informar prèviament l'usuari o usuària en cas que utilitzi algun tipus de sistema que li suposi cedir el control dels sistemes d'informació de la seva estació de treball.

Quan el PAU no pugui resoldre les incidències dels usuaris les reenviarà, segons el procediment establert, a altres nivells de servei, que seran:

- Segon nivell (extern – manteniment de maquinari): quan s'hagi de fer un desplaçament tant de personal de l'empresa adjudicatària corresponent com d'equipament al lloc on s'ha originat la incidència.



- Segon nivell (intern UB): es fixarà una persona responsable del mateix que canalitzarà les incidències que l'adjudicatari no estigui encarregat de resoldre, segons els procediments establerts.

L'atenció als usuaris es realitzarà en primer lloc en català, independentment de la via de recepció de les incidències. A petició de l'usuari podrà fer-ho també en castellà i anglès. L'atenció als usuaris es realitzarà amb exquisida correcció i la UB podrà demanar la substitució dels tècnics si hi ha qualsevol queixa o problema.

Es farà sempre tot el que sigui possible perquè l'assistència telefònica per resoldre la incidència tingui una durada màxima de deu minuts.

Les incidències s'han d'enregistrar en la eina informàtica facilitada per l'Àrea TIC de forma simultània a la recepció quan es facin per telèfon, i en un termini no superior a una hora laborable quan es facin per qualsevol altre mitjà. El nivell oral i escrit de català i castellà ha de ser correcte.

Els usuaris i usuàries podran fer el seguiment de les seves incidències.

El PAU **assumeix el seguiment** de totes les demandes que rebi fins que les hagi resolt correctament, tant si les resol directament com si les readreça, com també la recollida i l'agregació de dades sobre la seva activitat.

El PAU assumeix l'obligació d'informar a:

- **Els responsables de l'Àrea TIC**, quan es produeixi una incidència rellevant per la criticitat, complexitat o afectació; quan li re adrexi una incidència o bé quan un usuari o usuària no doni la seva conformitat a la resolució d'una incidència.
- **Les persones afectades**, en relació amb l'evolució de la resolució de la incidència que ha/n obert, com també el moment en què s'ha resolt, tot sol·licitant-hi la conformitat.
- **Tercers**, quan en depengui la resolució d'incidències (com pex. la gestió de garanties).

El licitador contractarà un línia telefònica 900 dedicada exclusivament a l'atenció dels professors i personal d'administració i serveis per l'horari d'atenció fora de les dependències UB, si s'escau.

QUARTA.- NIVELLS DE SERVEI

Els indicadors requerits amb els que es valorarà el nivell de servei són, com a mínim:



Atenció a PDI i PAS (PAU):

Paràmetre de Servei	Indicador	Valor proposat
Disponibilitat del Servei	Percentatge de trucades ateses en menys de 30 segons	>= 90%
	Percentatge de trucades abandonades amb un temps d'espera superior als 20 segons	<=5%
	Temps mig d'espera (Temps Mig d'espera = Temps total d'espera / nombre total de trucades)	<= 30 segons
	Enregistrament de tiquets	100% a la recepció per canal telefònic
		98% <1 hora per canal correu
Eficàcia resolutiva	Percentatge de casos resolts en menys de 10 minuts	>=50%
	Percentatge de casos resolts sense escalar	>= 50%
	Temps màxim per a escalar incidències a tercers	<= 1 hora
	Rati de resolució per control remot	>= 50%

Els nivells de servei seran d'obligat compliment a partir del segon mes de contracte.
Els nivells de servei es podran revisar de mutu acord cada 3 mesos.

CINQUENA.- CONTROL DE QUALITAT

Eina de seguiment

L'empresa adjudicatària farà ús dels aplicatius d'incidències utilitzats per l'Àrea de Tecnologies de la Universitat de Barcelona (JIRA Service desk, Confluence, ISLOnline i qualsevol altre que s'implementi en un futur), i adquirirà les llicències necessàries per realitzar la gestió de les incidències si fos necessari per a la correcta prestació del servei.

Responsable del servei

L'empresa adjudicatària designarà un responsable del serveis contractats al que la UB es podrà dirigir en qualsevol moment per a requerir informació sobre els serveis prestats. Es valorarà el perfil del responsable.



Informes

L'empresa adjudicatària emetrà diàriament un informe amb l'activitat diària del PAU del dia anterior que enviarà per correu electrònic a qui designi la UB i indicarà com a mínim:

- Totals d'incidències obertes, tancades i pendents
- Descripció d'incidències crítiques.
- Incidències del personal de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària trametrà a la UB un informe mensual abans del dia 10 del mes següent que reculli per a cada servei com a mínim:

- l'activitat desenvolupada
- els paràmetres de servei
- casos crítics
- evolució mensual
- propostes de millora

Els representants de la UB i els responsables tècnics que designi l'empresa adjudicatària es reuniran durant la tercera setmana del mes següent per a comentar els informes mensuals de serveis.

Els representants de la UB i els responsables de l'empresa adjudicatària es reuniran un cop a l'any per a valorar el servei i proposar millores.

SISENA.- RECURSOS HUMANS

El licitador haurà de presentar no només la dimensió de l'equip de treball que considera necessari per tal d'assolir el nivell de servei descrit en aquest plec, sinó també haurà de proposar el model d'operació del servei, que integri tant els procediments de gestió i prestació de cada línia de servei així com el model organitzatiu requerit per garantir el nivell i la qualitat de servei, tant en quan a numero d'hores/dia de tècnics de l'equip com en els perfils requerits i la seva definició. Per definició dels perfil s'entén la relació de funcions i responsabilitats assignades i la d'experiència i coneixements necessaris per dur-les a terme.

S'hauran de presentar els currículums del responsable del servei i almenys el de 3 dels tècnics que es proposa per donar el servei presencial a dependències UB, seran valorats en l'apartat de Recursos.

Per la realització del servei es requerirà un mínim de 35 h/dia de tècnics de Help Desk i 8 h/dia de Responsable del servei amb els següents perfils:

Perfils

Per a la prestació dels serveis, l'empresa adjudicatària ha d'assignar, com a mínim, **els perfils de recursos humans** següents amb dedicació exclusiva durant l'atenció in situ. Les funcions dels residents es podran intercanviar entre ells segons les necessitats del servei

Responsable del servei: És el responsable de la gestió continua del servei i de la comunicació amb el client, vetllant en tot moment per a que aquest s'executi d'acord amb els nivells de qualitat establerts.

- Coordina el dia a dia amb els tècnics i els hi dona suport
- És l'interlocutor al responsable del servei a la UB, coordinant les tasques i les prioritats.
- Reporta els problemes a la UB i busca solucions amb l'ajuda del responsable del contracte.
- Implanta les accions preventives i correctores que siguin necessàries.
- Implanta les millores del servei.
- Monitoritza els resultats i vigila el grau de compliment del pla d'objectius.
- Confecciona els informes d'activitats i de qualitat del servei amb EazyBi (JIRA), Centrex (Movistart), PowerBI i ISL Online.
- Confecciona Dashboard en JIRA Service Desk per a un correcte desenvolupament i seguiment del servei.
- Assisteix a les reunions mensuals de seguiment i presenta els informes de gestió del servei.
- Gestiona el Call center en el núvol Centrex de Movistar

Tècnics de Help Desk:

- Até les incidències, sol·licituds, consultes i queixes dels usuaris respectant els compromisos contractuals amb el client.
- Gestiona les trucades dels usuaris, categoritzant-les, resolent-les directament mitjançant els procediments establerts o escalant-les a una altra àrea o equip.
- Escala a altres nivells o tercers, els serveis impossibles de solucionar remotament i fa el seguiment fins el seu tancament.
- Reporta i escala al Responsables del Servei les situacions subjectes a possibles desviacions
- Aplica els procediments i les disposicions del sistema d'assegurament de la qualitat.
- Ús de les eines: JIRA Service Desk, ISL online i Webex de cisco (Softone).

Qualificació del personal

PERFIL	FORMACIÓ MÍNIMA	QUALIFICACIÓ MÍNIMA	EXPERIÈNCIA MÍNIMA
Responsable del Servei	Cicle formatiu de grau superior en Administració de Sistemes Informàtics o similars i equivalents	Especialista en la gestió i producció de serveis d'outsourcing – Certificacions ITIL i IT Service Management	>5 anys



		- Coneixement d'eines ofimàtiques i comunicacions. - Capacitats de lideratge i feina en equip - Bona predisposició per a l'adquisició de nous coneixements i capacitat didàctica per transmetre'ls. - Facilitat de tracte amb els usuaris	
Tècnics de Help Desk	Cicle formatiu de grau mitjà en Informàtica o similars i equivalents.	Tècnic de suport d'ofimàtica - Coneixement d'eines ofimàtiques i comunicacions. - Bona predisposició per a l'adquisició de nous coneixements i capacitat didàctica per transmetre'ls. - Capacitat de comunicació. - Facilitat de tracte amb els usuaris	> 2 anys

L'empresa adjudicatària serà responsable de cobrir amb personal extra amb els coneixements necessaris per a substitució de baixes, vacances i qualsevol altra absència del personal, sense increment del cost. Aquest personal ha de conèixer el funcionament i els protocols vigents del servei que s'apliquen a la universitat.

En cas de no tenir personal extra per a cobrir les baixes de més de 3 dies, els tècnics del servei realitzaran hores extres remunerades per tal de cobrir les hores tècnic/dia del contracte.

D'altra banda, també es preveu personal extra per poder absorbir l'excés de treball en situacions puntuals.

Organització del personal

Tot el personal de l'empresa adjudicatària ha d'anar degudament identificat i han de ser presentats als responsables del servei.

L'Àrea TIC es reserva el dret de rebutjar el personal que hagi de prestar els serveis i també de demanar-ne la substitució en qualsevol moment. Qualsevol substitució que proposi



l'adjudicatari caldrà que sigui aprovada per la UB i, a més la UB podrà exigir una coexistència mínima de 15 dies entre treballador/a sortint i entrant per tal de facilitar la transferència de coneixement.

L'empresa adjudicatària és responsable que el seu personal compleixi les normes de seguretat i higiene en el treball durant la prestació dels serveis a la Universitat de Barcelona, i és igualment responsable dels accidents o malalties que en l'exercici de la seva feina es puguin produir.

L'empresa adjudicatària té la obligació d'informar als responsables de la UB de baixes, horaris, dies festius i qualsevol canvi en l'equip de treball, així com l'obligació de cobrir baixes.

Al llarg dels períodes de tancament de la UB (a determinar anualment segons el calendari laboral publicat a la Universitat de Barcelona) la empresa adjudicatària ha de presentar un servei mínim de dos tècnics efectuant el servei.

Responsabilitat del material i la informació

L'empresa adjudicatària es responsabilitza del material que se li lliuri. Si aquest material inclou suports d'informació, l'empresa adjudicatària també serà responsable de la integritat d'aquesta informació.

Procediments d'actuació

L'Àrea TIC marcarà les línies bàsiques, els objectius i requeriments dels diferents procediments d'actuació, i els concretarà amb l'empresa adjudicatària, de tal manera que ella els haurà de complir obligatòriament.

L'empresa adjudicatària podrà proposar millores en els procediments que hauran de ser avaluats i pactats per les dues parts abans de la seva aplicació.

SETENA.- COMPROMISOS DEL LICITADOR

L'adjudicatari del contracte es compromet amb la UB a:

- Documentar tots els casos utilitzant les solucions pròpies de la UB.
- Facilitar les infraestructures necessàries per que el personal de l'empresa de serveis desenvolupi correctament les seves tasques remotes.
- Centraleta telefònica amb programari de centre d'atenció telefònica específic per a registrar l'activitat fora dels horaris d'atenció in situ.
- Proporcionar informe de les trucades rebudes per desbordament (informe a concretar amb l'àrea TIC).
- Dimensionar i proporcionar els recursos tècnics i humans necessaris per a posar en marxa els serveis en els terminis de contractació proposats per la UB.



- Contractar les línies telefòniques o de xarxa necessàries per al desenvolupament de les tasques assignades.
- Acreditar davant l'Àrea de Tecnologia i l'empresa de seguretat les persones que han de tenir accés a les dependències de la UB.
- Presentar a la UB, 10 dies abans de l'inici del contracte, la resta de currículums dels tècnics que la empresa de serveis assigna a la UB pel seu vist-i-plau. La UB es reserva el dret de censurar els tècnics.
- Tota la documentació que es generi al llarg del present contracte és propietat exclusiva de la UB. La empresa licitadora no la podrà fer servir per altres finalitats sense el consentiment explícit de la UB.
- El contractista s'obliga al compliment de tot allò que estableix la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, i a la normativa de desplegament, amb relació a les dades personals a les quals tingui accés durant la vigència d'aquest contracte.
- La documentació i informació que es desprengui o a la qual es tingui accés amb ocasió de l'execució de les obres derivades d'aquest contracte, i que correspongui a l'Administració contractant responsable del fitxer de dades personals, té caràcter confidencial i no pot ésser objecte de reproducció total o parcial per cap mitjà o suport. Per tant, no se'n pot fer ni tractament ni edició informàtica, ni transmissió a tercers fora de l'estricta àmbit de l'execució directa del contracte, ni tan sols entre la resta del personal que tingui o pugui tenir l'entitat que executa les obres objecte d'aquest contracte. Aquest deure de confidencialitat es manté durant un període de 10 anys.
- El contractista és responsable de tota reclamació pel que fa a la propietat industrial, intel·lectual o comercial dels materials, procediments i equips utilitzats, i ha d'indemnitzar l'Administració pels danys i perjudicis que es derivin de la interposició de reclamacions que contra aquesta Universitat es puguin dirigir.
- Tot el personal de l'empresa adjudicatària haurà de signar un compromís de confidencialitat amb la UB

VUITENA.- ACTUACIONS PRÈVIES A L'INICI DEL SERVEI

Com a mínim quinze dies abans de la posta en marxa dels serveis el licitador haurà de revisar els procediments d'escalat, els protocols d'actuació amb els responsables tècnics de l'Àrea de Tecnologies assignats. Així com, familiaritzar-se amb les eines de seguiment d'incidències de la UB. El temps abans de la posta en marxa del servei no afectarà a la durada del servei.

Si fos necessari, col·laborarà en les tasques de documentació complementaries per tal de garantir l'adequada comunicació amb l'Àrea de Tecnologies.



NOVENA.- TRASPÀS DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària es compromet, un cop finalitzat el contracte, a traspasar la informació i la documentació relacionada amb el contracte a l'Àrea TIC i a l'empresa adjudicatària del següent contracte de serveis.

Barcelona,

Montserrat Bachs Castaño
Directora de l'Àrea de Tecnologies
de la Informació i la Comunicació
Universitat de Barcelona



ANNEX I

Dades

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

Total Avaries: 17.596
Total Sol·licituds: 27.507
Total tiquets: 45.103

Mitjana mensual:

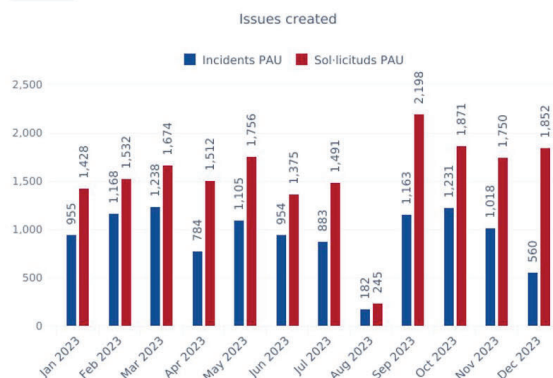
2.374

Mitjana diària 22 d/m:

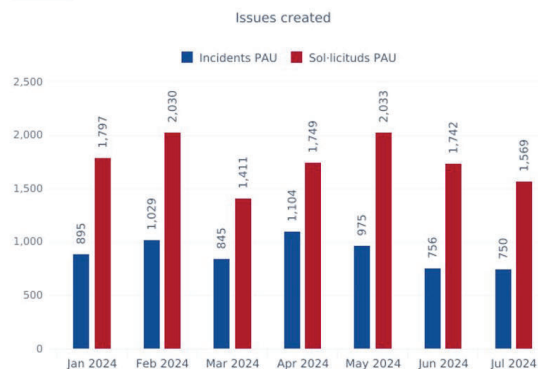
107

Tiquets oberts:

2023

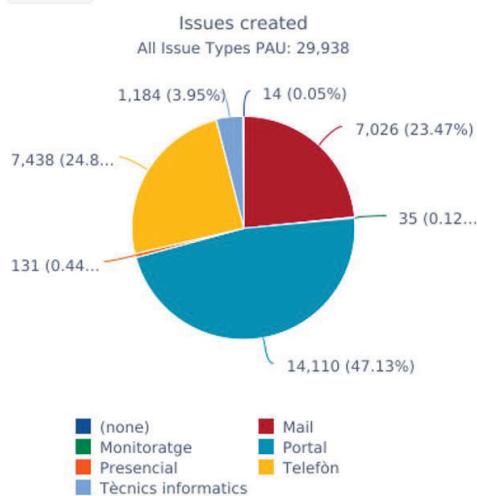


2024

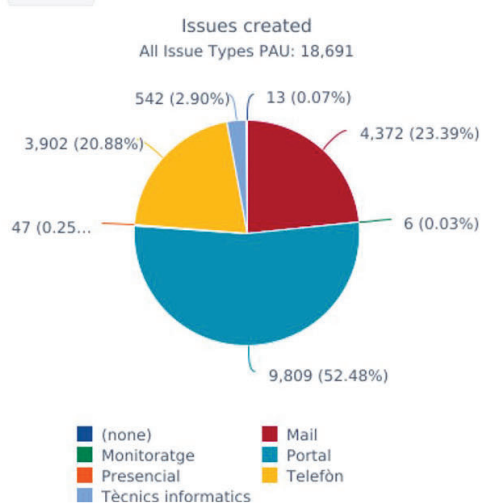


Resolució:

2023

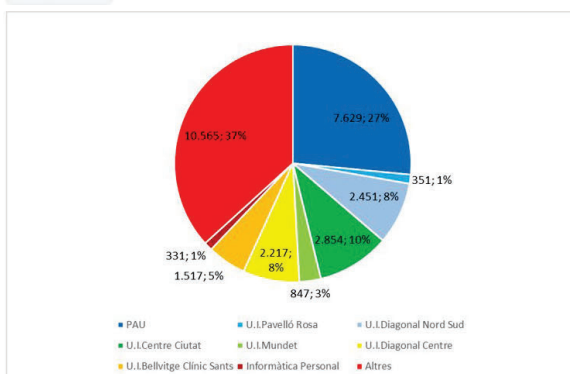


2024

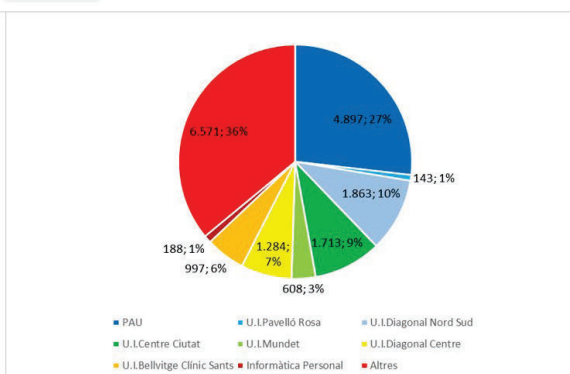


Distribució tiquets resolta:

2023

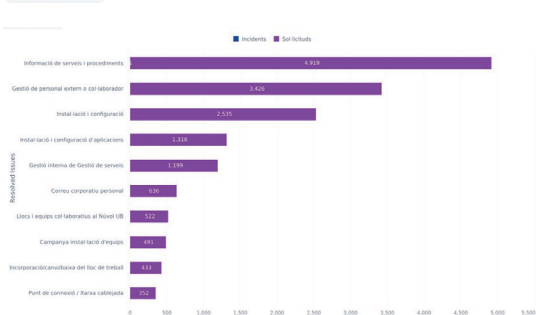


2024



Tiquets més demandats

2023



2024

