

Plec de Requeriments Tècnics per la Prestació del Servei de Suport a l'Usuari del Banc de Sang i Teixits

1. Informació general

El Banc de Sang i Teixits, d'ara en endavant BST, es va constituir com l'únic Banc de Sang de Catalunya. Va néixer d'un procés d'unificació que es va iniciar l'any 1996 dels diferents Bancs de Sang existents. Això ha fet que des de fa uns anys, l'organització hagi crescut força i per aquest motiu, es requereix un servei de suport a l'usuari a nivell informàtic, que s'adapti i doni cobertura a les necessitats actuals.

2. Objectius

L'objectiu principal és la prestació del Servei de Suport a l'Usuari del Departament d'Informàtica del Banc de Sang i Teixits. A continuació es detalla de manera desglossada els objectius que ha d'assolir aquest servei:

- Atenció telefònica integral del Departament d'Informàtica
- Registre, control, seguiment, resolució i escalat de totes les incidències i peticions que arribin al Departament d'Informàtica
- Resolució d'incidències en el lloc de treball de l'usuari i/o de manera remota
- Escalat i coordinació amb les diferents àrees de treball d'Informàtica (sistemes, diferents grups de treball de suport funcional, CTTI, gestió de la reparació del maquinari de microinformàtica, departaments d'Informàtica d'altres hospitals on el BST hi té presència, etc.)
- Gestió i coordinació dels tècnics que formen l'equip de treball
- Tasques d'operació relacionades amb els usuaris o amb l'equipament de microinformàtica (es considera equipament de microinformàtica, tot aquell equipament informàtic i de comunicacions que l'usuari utilitza en el seu lloc de treball <ordinadors, impressores, telèfons fixos i mòbils, perifèrics, etc.>)
- Manteniment de l'inventari de l'equipament de microinformàtica
- Manteniment de la documentació del servei
- Suport de guàrdia de primer nivell
- Tot el procés de gestió d'actius i desplegament de tot l'equipament de microinformàtica

3. Àmbit i abast del servei

El servei de suport a l'usuari ha de donar cobertura a tots els centres que formen el BST i als equips mòbils que es desplacen per arreu del territori català.

El BST, està format per una seu central, ubicada al Passeig Taulat, 116 (Edifici Frederic Duran i Jordà) i una sèrie de centres territorials. A continuació es detalla la relació completa de centres:

- (Barcelona) Edifici Frederic Duran i Jordà: Pg. Taulat 116 (Centre Principal)
- (Barcelona) Hospital de la Vall d'Hebron: Pg. Vall d'Hebron 119-129
- (Barcelona) Hospital Clínic: C/ Villarroel, 170 Esc1 1r pis
- (Barcelona) Hospital de Sant Pau: C/ Sant Antoni Maria Claret, 167. Pavelló del convent
- (Barcelona) Hospital del Mar: Pg. Marítim 25-29
- (L'Hospitalet de Llobregat) Hospital de Bellvitge: C/ Feixa Llarga s/n
- (Badalona) Hospital Germans Trias i Pujol: C/ Carretera del Canyet s/n
- (Girona) Hospital Josep Trueta: Carretera de França s/n
- (Salt) Hospital Santa Caterina: Carrer del Dr. Castany, s/n
- (Lleida) Hospital Arnau de Vilanova: Av. alcalde Rovira Roure, 80
- (Tarragona) Hospital Joan XXIII: C/ Dr. Mallafré i Guasch, 4
- (Reus) Hospital de Sant Joan: Av. Josep Laporte, 1
- (Tortosa) Hospital Verge de la Cinta: C/ de les Esplanetes, s/n
- (Terrassa) Mútua de Terrassa: Plaça del Doctor Robert, 5
- (Manresa) Fundació Althaia: Dr. Joan Soler, s/n

També hi ha altres centres on hi ha presència del BST, però de manera més minoritària. A continuació es detalla la relació d'aquests centres:

- (Viladecans) Hospital de Viladecans: Av. de Gavà, 38
- (Granollers) Hospital General de Granollers: Av. Francesc Ribas, s/n
- (Sant Pere de Ribes) Hospital Residència Sant Camil: Ronda Sant Camil s/n
- (Sant Cugat del Vallès) Hospital General de Catalunya: C/ Pedro i Pons, 1
- (Barcelona) Hospital Universitari Sagrat Cor: C/ Viladomat, 288
- (Sabadell) Clínica del Valles: Passeig Rubió i Ors, 23
- (Valls) Pius Hospital de Valls: Plaça Sant Francesc, 1
- (Vielha) Espitau Vall d'Aran: C/ Espitau S/N

És possible que el nombre de centres durant la prestació del servei, pugui variar, tot i que en l'actualitat no hi ha una previsió fixada. En aquest sentit, el contractista estarà obligat a realitzar la prestació del servei detallat en els centres de nova aparició, sense cap cost afegit, sempre que l'increment no superi el 15% del volum actual total.

El BST està format més de 800 professionals, distribuïts entre tots els centres. El volum d'equipament varia entre cada centre, però el volum més important està localitzat a la seu central (aproximadament el 50% del parc d'equipament informàtic de tot el BST).

A més dels centres satèl·lit, el BST disposa d'una sèrie d'equips mòbils que es desplacen diàriament per tot el territori català. També queden inclosos en el present servei, el suport a aquests equips mòbils i als punts de donació esporàdics per campanyes i maratons de recollida de sang que es puguin portar a terme puntualment.

Actualment, la connexió que es porta a terme des dels equips mòbils i des de les campanyes és a través de telefonia 3G/4G/5G. En algunes ubicacions del territori català, no es disposa de la cobertura necessària i en aquests casos, els tècnics s'hi hauran de desplaçar amb antelació per consensuar amb el centre on es realitza la campanya una manera alternativa de connexió i preparar la documentació que utilitzarà l'usuari per establir la connexió quan hi estigui desplaçat. Aquestes ubicacions acostumen a ser Centres d'Atenció Primària, Casals, Mútues, Ajuntaments, Patronals, etc. La relació d'ubicacions amb poca cobertura i contactes en el centre afectat, la proporciona el Departament de Promoció del BST i totes les accions caldrà portar-les a terme de manera consensuada i planificada.

Es contempla que la prestació de servei a l'usuari, sigui per tot un any, prorrogable anualment quatre anys addicionals. Per tant, el temps màxim del servei, podria arribar als cinc anys.

4. Organització del servei

En aquest apartat es detalla la configuració i organització de servei desitjada, entrant a concretar tots i cadascun dels aspectes principals.

4.1. Perfils i tasques a realitzar

En el servei de suport a l'usuari es poden concretar tres perfils de treball ben diferenciats entre si, involucrats en la prestació del servei de manera contínua. A continuació es detalla aquests perfils i les funcions associades a cadascun d'ells:

Tècnic de Suport Informàtic

Tècnic encarregat de l'atenció telefònica i de la resolució d'incidències en el lloc de treball de l'usuari o remotament.

Les seves funcions principals són:

- Recepció de trucades en el telèfon únic de suport d'informàtica.
- Gestió d'incidències rebudes per altres vies definides pel Departament d'Informàtica del BST (Actualment directament a l'Eina de Gestió d'Incidències).

- Registre, revisió, resolució, seguiment i escalat de les incidències i peticions rebudes per qualsevol de les vies existents, relacionades amb microinformàtica tant a nivell software com hardware.
- En el cas d'avaría hardware, pronosticar de manera acurada d'on prové l'avaría i en determinats casos, substitució dels elements avariats.
- Gestionar, escalar i fer seguiment de les avaries hardware derivades als proveïdors de maquinari.
- Gestionar i escalar incidències i peticions a l'equip de sistemes i als altres grups de treball de suport funcional.
- Gestionar i escalar qualsevol tipus d'incidència i petició seguint els fluxos de treball definits pel Departament d'Informàtica.
- Connexió i desconnexió d'equipament informàtic a la xarxa. Mantenint en bon estat els armaris de comunicacions.
- Confecció de fuetons de connexió en cas necessari.
- Grimpat de cables i de rosetes en cas necessari.
- Escalar amb agilitat problemes tècnics que els superin, al coordinador i referent tècnic, per tal que els orienti o proposi una alternativa.
- Manteniment de la informació d'inventari de tot l'equipament de microinformàtica i de la seva connexió a la xarxa.
- Manteniment de la documentació referent a microinformàtica. Instal·lació i configuració d'aplicacions corporatives, instal·lació i configuració de sistemes operatiu client, etc.
- Tasques proactives de manteniment del parc d'equipament client, per tal de garantir-ne un correcte funcionament.
- Instal·lació massiva d'aplicacions corporatives en cas necessari.
- Elaboració i manteniment de les maquetes amb tot el programari estàndard, consensuades amb els responsables del BST.
- Desplegament d'equipament de nova adquisició, instal·lant prèviament les maquetes consensuades amb anterioritat.
- Gestió dels actius de microinformàtica en tot el seu cicle de vida.
- Desplaçament als diferents centres del BST sempre que sigui necessari per donar el suport requerit.
- Desplaçament a les campanyes/maratons que calgui, per garantir-ne la cobertura / connexió el dia que es porti a terme.
- Manteniment antivíric a nivell de client i altres tasques operatives de revisió diària o periòdica, per garantir el correcte funcionament dels equipaments de microinformàtica
- Control i gestió d'actius dels telèfons fixos de l'Edifici Principal i gestió dels telèfons mòbils de tots els empleats del BST

NOTA: Porta a terme totes les tasques, sota la supervisió directa del coordinador tècnic / responsable del servei.

Cal acreditar una experiència mínima de dos anys en entorns similars i cal que disposi com a mínim d'una titulació de FP II o CFGS. És també un requisit imprescindible, acreditar que les persones

proposades per aquest perfil, portin com a mínim un any a l'empresa que opta a la prestació del servei. En cas contrari, l'empresa quedarà exclosa directament del procés de licitació.

Responsable del Servei / Coordinador Tècnic

Persona responsable del servei, encarregat de vetllar per el correcte funcionament de tots i cadascun dels aspectes que engloba el servei.

Les seves funcions principals són:

- Responsable de la correcta prestació del servei de suport a l'usuari.
- Referent tècnic de la resta de l'equip de treball.
- Interlocutor únic amb el Departament d'Informàtica.
- Responsable del seguiment i de confeccionar els informes que donin una visió clara de l'estat, qualitat i evolució del servei.
- Garantir que s'assoleixen els Acords de Nivell de Servei fixats.
- Previsió de riscos, avisant de qualsevol problema potencial que pugui detectar, per tal de corregir-lo abans que sigui efectiu.
- Si s'escau, registre, revisió, resolució, seguiment i escalat de les incidències i peticions rebudes per qualsevol de les vies existents, relacionades amb microinformàtica tant a nivell software com hardware.
- Gestionar, escalar i fer seguiment de les avaries hardware derivades als proveïdors de maquinari.
- Gestionar i escalar incidències i peticions a l'equip de sistemes i als altres grups de treball de suport funcional.
- Gestionar i escalar qualsevol tipus d'incidència i petició seguint els fluxos de treball definits pel Departament d'Informàtica.
- Escalar al grup de professionals de la mateixa empresa, els problemes tècnics que el superin, per garantir-ne una àgil resolució.
- Vetllar per la correctesa de la documentació del servei i gestionar la confecció de documents que es trobin a faltar. En el cas que es cregui oportú, ajudar en la pròpia generació de la documentació.
- Vetllar per la correctesa de l'inventari d'equipament i consensuar mecanismes amb el Departament d'Informàtica per garantir-ne l'actualització constant.
- Promocionar les tasques proactives de manteniment del parc d'equipament client, per tal de garantir-ne un correcte funcionament.
- Gestió de les instal·lacions massives d'aplicacions corporatives.
- Responsabilitzar-se de la gestió d'actius de tot l'equipament de microinformàtica.
- Gestió del desplegament d'equipament de nova adquisició i confecció de les maquetes de programari necessàries de manera consensuada amb els responsables del BST.
- Responsabilitzar-se de la gestió de les diferents tasques operatives relacionades amb l'equipament de microinformàtica i els usuaris del BST.

NOTA: Persona amb amplis coneixements de microinformàtica, tant a nivell tècnic com a nivell de gestió de servei.

Cal acreditar una experiència mínima de sis anys en entorns similars i cal que disposi com a mínim d'una titulació de FP II o CFGS, preferiblement que disposi de títol universitari tècnic o superior. És també un requisit imprescindible, acreditar que la persona o persones proposades per aquest perfil, portin com a mínim tres anys a l'empresa que opta a la prestació del servei. En cas contrari, l'empresa quedarà exclosa directament del procés de licitació.

Service Manager

Persona encarregada de coordinar els nivells de servei i el dimensionament dinàmic d'aquests.

Serà el responsable com a nexa entre el CAU i el BST. Recau en ell la qualitat de l'atenció al client i la motivació de l'equip.

- La persona seleccionada col·laborarà amb el responsable dels diferents serveis de l'àrea de Suport al Lloc de treball, en la seva gestió, seguiment, proposta de millores, etc.
- Garantir que l'equip de suport tècnic ofereixi un servei eficient i d'alta qualitat als usuaris finals, assegurant el compliment dels acords de nivell de servei (*SLA) i la millora contínua dels processos.
- Supervisar i gestionar les operacions del CAU.
- Assegurar el lliurament de serveis de suport conforme als *SLA i estàndards de qualitat.
- Implementar i millorar processos *ITIL relacionats amb la gestió d'incidències, problemes, canvis i sol·licituds de servei.
- Col·laborar amb l'àrea TIC per a assegurar l'alineació de les activitats de suport amb les estratègies del negoci.
- Gestionar la comunicació amb els usuaris finals i altres parts interessades, assegurant una resolució efectiva de les incidències una experiència positiva per als usuaris.

Finalment, hi ha un altre perfil de treball addicional, involucrat en la prestació del servei, però no de manera contínua. Aquest perfil és:

Gestor de compte o Gerent de contracte

Persona amb una posició rellevant dins l'empresa que opta a la prestació del servei, encarregada de la gestió del contracte.

Les seves funcions són principalment estratègiques i es detallen a continuació:

- Gestió dels possibles canvis d'abast del servei.
- Gestió econòmica del servei.
- Gestió de riscos del servei.
- Seguiment de la qualitat del servei i proposta de noves accions de millora

4.2. Equip de treball

Tot i que en l'evolució del contracte, pot variar, es preveu que tot l'equip de treball estigui ubicat a la seu central. Tenint en compte però, els desplaçaments habituals als centres territorials.

És molt important que els tècnics que formin part de l'equip de treball, siguin prou polivalents, per cobrir als altres companys davant d'una possible eventualitat.

Serà responsabilitat de l'adjudicatari garantir la formació contínua del personal que portin a terme la prestació del servei. Per tal d'estar preparat per donar suport a noves versions de sistema operatiu client i eines de treball estàndard.

NOTA: El BST podrà exigir en qualsevol moment durant la prestació del servei, la substitució del personal que a criteri dels responsables del BST, no presenti una adequada capacitació professional o correcció per desenvolupar les funcions que li corresponen. També en el cas d'incomplir de forma expressa o voluntària qualsevol normativa interna o legal.

4.3. Horari de servei

L'horari de servei presencial, es defineix de dilluns a dijous de 7:00 h a 17:30 h i divendres de 7:00 h a 17:00 h, exceptuant els dies festius.

Caldrà que el telèfon únic de suport, estigui atès en tot moment, durant l'horari presencial.

Les vacances del personal que realitza el servei, hauran d'estar prèviament consensuades amb els responsables del BST per tal d'evitar que puguin penalitzar l'activitat del servei. Si es considera que la concentració de vacances, pot arribar a penalitzar el correcte desenvolupament del servei, caldrà substituir els tècnics temporalment per altres amb la mateixa qualificació professional i que coneguin amb anterioritat les tasques que es porten a terme dins del servei.

Servei de Guàrdia

El servei també ha d'incloure una guàrdia remota de primer nivell, que permeti donar suport a incidències crítiques i greus fora de l'horari presencial. D'aquesta manera el servei de guàrdia, cal que estigui operatiu fora de l'horari presencial especificat, afegint els cap de setmana i festius.

El servei de guàrdia s'haurà d'encarregar de solucionar les incidències crítiques i greus que aturin l'activitat principal del BST fins i tot desplaçant-se en cas necessari i escalar aquelles que per la seva naturalesa afectin a un grup gran d'usuaris com a conseqüència de la caiguda d'un sistema, servei o centre sencer.

4.4. Punt únic de suport

El Departament d'Informàtica, té definit un punt únic de suport, on es reben totes les incidències i peticions reportades. Els usuaris contacten amb el Departament d'Informàtica a través del telèfon 93 557 35 10 o enviant un correu electrònic a l'adreça de Suport (suport@bst.cat) que s'obre automàticament a l'eina de gestió d'incidències del Departament d'Informàtica.

El present servei ha de donar cobertura completa a aquest punt únic de suport, rebent, atenent i gestionant totes les trucades rebudes seguint els protocols fixats pel Departament d'Informàtica del BST.

Cal tenir present, que quan parlem de punt únic de suport, tot i que es vulgui centrar al màxim en l'atenció telefònica, també caldrà gestionar de la mateixa manera les incidències i peticions rebudes a l'adreça de correu electrònic de Suport i obertes automàticament a l'eina de gestió del Departament d'Informàtica.

La Centralita Telefònica del BST, ja està parametrizada per donar cobertura a aquest punt únic de Suport. D'aquesta manera, el contractista utilitzarà els recursos a nivell de telefonia fixa dels que ja disposa el BST per l'atenció telefònica.

Respecte a l'atenció telefònica en horari de guàrdia, el contractista haurà de proporcionar els elements telefònics mòbils necessaris per poder rebre les trucades redirigides del número de telèfon de guàrdia corporatiu del BST.

4.5. Definició de criticitats

La criticitat de les incidències rebudes, la marcarà en primera instància l'equipament i servei origen del problema. Això vol dir que tot l'equipament informàtic del BST tindrà fixada una criticitat i, per tant, caldrà realitzar una adequada prioritització en la resolució de les incidències reportades.

S'estableixen tres nivells diferents de criticitat, que es detallen a continuació:

- Crítiques
 - Temps de resposta inferior a 20 minuts
 - Temps de resolució inferior a 3 hores
- Greus
 - Temps de resposta inferior a 45 minuts
 - Temps de resolució inferior a 6 hores
- Lleus
 - Temps de resposta inferior a 4 hores
 - Temps de resolució inferior a 24 hores

Pel que fa a les peticions o canvis tindran una criticitat lleu com a norma general.

En qualsevol cas, la criticitat d'una determinada incidència o petició, podrà ser variada pels responsables del BST, perquè les circumstàncies així ho requereixin.

4.6. Acords de Nivell de Servei (ANSs)

Per tal de fer un seguiment del nivell d'acompliment del servei, es proposa la definició dels següents paràmetres de control del servei. El nombre de paràmetres poden variar afegint de manera consensuada entre el BST i el contractista els que es cregui adequats per realitzar un seguiment encara més acurat.

Relació d'indicadors de temps de resposta i resolució d'incidències

Criticitat	Temps de Resposta	% Compliment (T. Resposta)	Temps de Resolució	% Compliment (T. Resolució)
Crítica	<= 20 minuts	>= 90%	<= 3 hores	>= 95%
Greu	<= 45 minuts	>= 85%	<= 6 hores	>= 95%
Lleu	<= 4 hores	>= 80%	<= 24 hores	>= 95%

- No hi podrà haver cap incidència crítica sense solucionar passades les 8 hores des de la seva notificació.
- No hi podrà haver cap incidència greu sense solucionar passades les 14 hores des de la seva notificació.
- No hi podrà haver cap incidència lleu sense solucionar passades les 48 hores des de la seva notificació.

El BST intentarà que el volum total d'incidències crítiques i greus no superi el 20% del total d'incidències.

Relació d'indicadors de temps de resolució de les peticions o canvis

Criticitat	Temps de Resolució	% Compliment (T. Resolució)
Crítica	<= 6 hores	>= 95%
Greu	<= 12 hores	>= 95%
Lleu	<= 48 hores	>= 95%

- No hi podrà haver cap petició o canvi crític sense solucionar passades les 12 hores des de la seva notificació.
- No hi podrà haver cap petició o canvi greu sense solucionar passades les 24 hores des de la seva notificació.
- No hi podrà haver cap petició o canvi lleu sense solucionar passades les 96 hores des de la seva notificació.

Tal com s'ha comentat en el punt anterior, les peticions com a norma general tindran una criticitat lleu associada. No obstant en casos molt puntuals, hi podrà haver peticions o canvis crítics o greus per circumstàncies molt concretes.

L'incompliment del temps màxim de resolució fixat de cada incidència / petició serà penalitzat mitjançant un descompte proporcional a l'1% de la factura mensual.

Relació d'indicadors de l'atenció telefònica

	Temps màxim d'espera	% Compliment (T. màxim espera)	% de Resposta
Totes les trucades	<= 30 segons	>= 95%	>= 95%

La mitjana de trucades diària prevista, es troba al voltant de 60 trucades, de les quals, que requereixin un suport tècnic específic del servei de suport a l'usuari, estem parlant del 50%.

L'incompliment del temps d'espera i/o resposta mesurat diàriament, serà penalitzat mitjançant un descompte proporcional a l'1% de la factura mensual.

4.7. Seguiment del servei

El BST planteja el servei de suport a l'usuari com un servei gestionat, en el qual la figura de responsable de servei és realment clau.

El responsable de servei, com a norma general, serà l'interlocutor únic del BST i serà l'encarregat de gestionar l'equip de treball i garantir-ne una correcta prestació.

Un dels punts claus, és el seguiment del servei, per validar-ne l'estat i l'evolució dels indicadors de qualitat establerts (ANSs), així com altres aspectes rellevants del mateix (punts d'especial interès, seguiment de tasques de major abast / projectes, apartat dedicat a la millora contínua, etc.).

Caldrà plantejar quin seria l'escenari de seguiment del servei més adequat, proposant el contingut dels informes de seguiment i fixant un calendari de reunions.

5. Eines de treball

El contractista haurà de proporcionar tot el material necessari per tal que tots els membres de l'equip de treball, puguin portar a terme les seves tasques amb normalitat, també tenint en compte les tasques que hauran de dur a terme en horari de guàrdia. Cal preveure doncs:

- Ordinadors amb els requisits de maquinari necessaris per la correcta prestació del servei (els equips informàtics cal que siguin portàtils, degut als desplaçaments constants que hauran de portar a terme els tècnics de suport).
- Llicències de programari necessàries (Sistema Operatiu i eines Ofimàtica).

- Impressora.
- Eines pel tractament i detecció d'averies hardware dels diferents equips de microinformàtica: tornavisos, claus alen, jocs d'eines diversos, elements de neteja, etc.
- Grimpadores tant de connectors RJ-45 / RJ-11 pels fuetons com per roseta.
- Dispositiu emmagatzemament de tipus USB.
- ...
- Qualsevol altre material necessari per al correcte desenvolupament de la seva activitat.

Adicionalment, caldrà que els tècnics disposin d'un mecanisme de localització (en horari laboral), que sigui àgil i pràctic, per tal de gestionar correctament les urgències.

També cal tenir en compte la dispersió de centres del BST i, per tant, els desplaçaments constants que hauran de portar a terme els tècnics de suport. Cal tenir present que en determinats casos, es pot requerir el desplaçament de més d'un tècnic en un mateix dia.

6. Registre d'incidències/canvis, Registre Trucades i Registre Inventari

El BST disposa d'una eina de gestió d'incidències i canvis en propietat. El contractista haurà d'utilitzar l'eina corporativa del BST i extreure la informació d'ANS que proporciona directament l'eina i que haurà de formar part del seguiment del servei. També és de vital importància registrar totes les trucades rebudes i fer la gestió de totes les incidències i peticions, per tal que la informació recollida reflecteixi completament la realitat i l'activitat del Departament d'Informàtica.

NOTA: A mode informatiu, l'eina utilitzada és l'OTRS, que corre sobre una BDD MySQL.

També haurà d'explotar la informació que es recull a través de la Centralita Telefònica del BST de trucades rebudes, ateses, temps, etc. amb el mateix objectiu de seguiment del servei.

El BST disposa d'un registre d'inventari d'actius de microinformàtica, dins de la mateixa eina de Suport, amb tota la informació actualitzada i que el contractista haurà d'utilitzar i fer el manteniment de la informació continguda per tal que sempre estigui completament actualitzada i al dia.

7. Manteniment informació

És de vital importància, mantenir tota la documentació de servei actualitzada. L'empresa contractista serà la responsable de mantenir actualitzat tots els procediments de treball relacionats directament amb la prestació del present servei, així com donar suport a la creació de nous documents que no estiguin actualment disponibles. En funció de la tipologia de la documentació, l'equip de treball del contractista serà el responsable d'elaborar la documentació corresponent de manera consensuada amb els responsables del BST (p. ex. instal·lacions / configuracions de programari de les aplicacions corporatives i

ofimàtiques del BST, instal·lació / configuració de maqueta de client estàndard, configuració de la connexió client a les diferents campanyes, relació de contactes, etc.)

La informació referent a l'inventari de l'equipament informàtic i la seva ubicació / connectivitat, també és vital pel servei de suport. Serà també responsabilitat del contractista mantenir la informació d'inventari actualitzada, davant de qualsevol canvi, a través de l'eina de gestió propietat del BST.

Tot i que inicialment no es contempla cap manteniment d'informació addicional, també hauria de quedar inclosa qualsevol altra documentació que quedi dins de l'abast del servei i requereixi un manteniment constant en el temps.

8. Obligacions del contractista

- Cal acceptar tots i cadascun dels requisits exposats en el present plec de prescripcions tècniques per tal d'optar a la prestació del servei.
- El contractista, sense l'autorització expressa del BST, no podrà cedir o subcontractar, les prestacions de servei detallades en el present plec de condicions. Per aquest servei, no està previst permetre la subcontractació, amb l'objectiu de millorar-ne l'eficiència.
- Haurà de mantenir una relació de tot el personal que forma l'equip de treball, completament vigent. També haurà d'identificar, seguint la normativa / directriu del BST, al personal que presta els serveis.
- Caldrà notificar amb un termini mínim de 15 dies, qualsevol modificació del personal que forma l'equip de treball. També s'ha de comprometre a incorporar els recursos necessaris per garantir la correcta prestació de servei.
- En cas de malaltia o baixa dels membres de l'equip de treball, el contractista haurà de cobrir amb suplències de personal qualificat, per tal de garantir la continuïtat i estabilitat del servei.
- El contractista haurà de consensuar el calendari de vacances de l'equip de treball amb els responsables del BST, per tal de garantir que el servei quedi cobert en tot moment. Si fos necessari, caldrà reforçar el període de vacances amb personal que no formi part de l'equip de treball habitual, per tal que el servei no es vegi afectat en cap moment.
- L'adjudicatari, serà el responsable de vetllar per la seguretat del seu personal, responnent davant dels Tribunals competents dels accidents o danys que poguessin derivar-se de la prestació del servei en els seus diferents àmbits.
- En compliment de la Llei de Prevenció de Riscos Laborals 31/95, Llei 54/2003 i el Reial decret 171/2004 de coordinació d'activitats empresarials, el contractista abans d'iniciar els treballs objecte d'aquest plec, haurà d'acreditar la modalitat d'organització preventiva adoptada per l'empresa d'acord amb el requerit al Reglament dels Serveis de Prevenció 39/97 i RD 604/2006 (servei de prevenció propi, servei de prevenció aliè, treballador designat), així com la

implantació del pla de prevenció de riscos laborals o sistema de gestió de la prevenció a l'empresa.

- L'activitat desenvolupada per l'empresa adjudicatària serà l'adequada per garantir la seguretat i salut dels seus propis treballadors i dels treballadors del BST.
- L'empresa adjudicatària haurà de garantir l'acompliment de la normativa vigent en matèria de seguretat i salut, així com el seguiment de la normativa interna del BST per a empreses contractades, les instruccions, mesures específiques, protocols o procediments vigents al centre de treball.
- El contractista informará als seus treballadors dels riscos i mesures de prevenció adoptar a les instal·lacions del BST, i s'assegurarà que disposen dels equips de protecció individual i dels medis adients per desenvolupar les tasques contractades.
- Haurà de seguir totes les normatives que estableixi el BST per raons de seguretat, funcionalitat, asèpsia, etc., per la qual cosa haurà d'aplicar tots els protocols o precaucions d'obligat compliment.
- El contractista està obligat al compliment del que disposa la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, l'objecte d'aquesta és "garantir i protegir pel que fa al tractament de les dades personals, les llibertats públiques i els drets fonamentals de les persones físiques, i especialment del seu honor i intimitat personal i familiar".

Adicionalment, s'estableix com a marc de referència el Reglament (UE) núm. 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46 / CE (Reglament general de protecció de dades). En aquest reglament s'estableixen les mesures de protecció que cal tenir en compte i aplicar.

9. Presentació de l'oferta

9.1 Documentació administrativa a incorporar en el sobre A

Les empreses licitadores hauran de presentar la declaració responsable, així com el formulari de Document Europeu Únic de Contractació (DEUC), corresponents a l'annex 2 del PCAP, degudament emplenat i signat.

9.2 Oferta tècnica a incorporar en el sobre B

El licitador podrà adjuntar a la seva oferta tota la informació complementària que consideri d'interès, com annexos, no obstant haurà de presentar uns continguts mínims que s'hauran d'estructurar de la forma següent:

1. Abast i Enfocament de la solució proposada

Detall tècnic i organitzatiu de la proposta de servei. Cal desenvolupar detalladament la proposta de servei plantejada per part del contractista. Ha d'incloure com a mínim:

- Dimensionament de l'equip de treball (assignació de recursos) i dedicació proposada
- Organització del servei
 - Organització de l'equip de treball
 - Enfocament del Seguiment
 - Metodologies de treball i gestió de persones
- Eines necessàries per a la prestació del servei
- Enfocament pel manteniment i confecció de nova documentació
- Enfocament pel manteniment de la gestió d'actius
- Enfocament de les fases o etapes del servei

2. Qualificacions

Qualificacions del personal tècnic de gestió assignat al servei. Adjuntar els CV del personal que prestarà el servei.

3. Annexos

Qualsevol informació addicional que el contractista cregui rellevant per la present oferta i que cal que sigui valorat per part del BST.

NOTA: És molt important adaptar-se a l'estructura detallada, per tal d'optimitzar i simplificar la revisió de les ofertes rebudes dels diferents licitadors. En cas de no seguir l'estructura sol·licitada, el BST podrà optar per descartar directament l'oferta.
Per tal que totes les ofertes rebudes siguin tan homogènies com sigui possible, cal que la font de la lletra sigui de tipus Calibri d'11 de dimensió (o similar) i amb un espaiat normal entre línies.

9.3 Oferta econòmica a incorporar en el sobre C

Els licitadors hauran de presentar en el sobre C la seva oferta econòmica, per a tota la licitació, sense superar en cap cas els imports de sortida fixats.

Per a presentar l'oferta, el licitador haurà d'utilitzar el formulari adjunt en la composició del sobre en els següents formats:

- Excel oferta econòmica
- Document annex 4 oferta econòmica

La documentació referent a la oferta econòmica haurà d'estar degudament signada per el representant/apoderat de l'empresa licitadora.

10. Terminis de prestació del servei (etapes i durada)

La prestació del servei, s'estableix des del primer dia d'inici del servei, fins a 31 de desembre del 2025.

En la prestació del servei, es defineixen dues etapes, clarament diferenciades. Aquesta divisió en etapes, té com a objectiu que l'aplicació del servei es porti a terme de manera segura i no traumàtica per cap de les parts implicades. D'aquesta manera, es defineixen:

Etapa de Transició

Període de temps (2 mesos des de l'inici del servei)

En aquest període, el contractista haurà de centrar els seus esforços en:

- Obligació de donar servei (equip de treball complet, eines, etc.) des del dia 1 de gener. Haurà de garantir de forma efectiva, la transferència del servei actual, amb la finalitat de minimitzar l'impacte i mantenir com a mínim els mateixos nivells de servei proporcionats als usuaris fins al moment de l'adjudicació.
- En cas que sigui necessari, implantar les eines necessàries per al compliment de les especificacions del present plec.
- Proporcionar tot el suport detallat en el present contracte.

NOTA: Durant aquesta etapa, els ANSs especificats en el present plec, no seran d'obligat compliment i, per tant, no s'aplicaran les penalitzacions detallades en l'apartat corresponent. No obstant, si l'adjudicatari del present plec, coincideix amb el contractista del servei que l'està portant a terme actualment, restarà obligat a mantenir els ANSs fixats en el present plec des del primer dia de servei, aplicant les penalitzacions especificades si es donés el cas.

Etapa de Prestació

Període de temps (Un cop finalitzada l'etapa de transició <2 mesos> i fins a 31 de desembre del 2025)

Des del primer dia d'aquesta etapa de prestació, caldrà que s'estiguin acomplint totes les especificacions detallades en el present plec i assolint obligatòriament els ANS detallats.

NOTA: També es preveu en la finalització del contracte, una etapa on el contractista, restarà obligat a col·laborar en tot el procés de reversió del servei, en el cas que aquest finalitzi la prestació del mateix per donar pas a un nou contractista. Caldrà doncs garantir un adequat traspàs de coneixement del servei, al nou adjudicatari

11. Import màxim de licitació

A continuació es desglossen els imports màxims de licitació del servei de suport a l'usuari del BST.

L'import màxim de licitació és de 235.000 € any (IVA no inclòs). Cada any que es prorrogués, seria també per un valor màxim de 235.000 € any (IVA inclòs).

La següent taula recull els imports màxims de licitació per a cadascun dels anys en què pugui prorrogar-se el contracte, així com possibles ampliacions en els imports a causa de ampliacions en el servei, que correspon al 20% del preu original.

Any contracte	Import màxim licitació sense IVA	Import màxim licitació amb IVA inclòs	Import màxim incloent modificacions sense IVA	Import màxim incloent modificacions amb IVA inclòs
2025	195.833,33 €	236.958,33 €	235.000 €	284.350 €
2026	235.000 €	284.350 €		
2027	235.000 €	284.350 €		
2028	235.000 €	284.350 €		
2029	235.000 €	284.350 €		
Total	1.135.833,33 €	1.374.358,33 €		

El pagament serà mensual i es començarà a abonar des del primer dia d'inici del servei. L'import mensual màxim previst serà de 19.583,33 € (IVA no inclòs).