



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

**SERVEI DE SUPORT A L'ÀREA DE
SERVICE DESK DEL CONSORCI
SANITARI INTEGRAL**

CSI2024059

Índex

1	Introducció.....	3
1.1.	Situació actual.....	3
1.2.	Abast	3
1.3.	Objectius.....	3
1.4.	Termini del contracte.....	4
2	Requeriments generals de la prestació del servei.....	4
2.1.	Ubicació del servei	4
2.2.	Horari de servei.....	5
2.3.	Interlocució. Responsable del servei	5
2.4.	Escalat de peticions	5
2.5.	Tipus de peticions	5
2.6.	Perfils professionals.....	6
2.7.	Acords de Nivell de servei (SLA)	6
2.8.	Millora contínua	8
2.9.	Penalitzacions	8
3	Requeriments específics de la prestació del servei.....	9
3.1.	Servei de suport a Service Desk	9
3.2.	Tipus de peticions i incidències al Service Desk	9
3.3.	Volumetries al Service Desk	10
3.4.	Horaris, ubicacions.....	11
3.5.	Cobertura de Guàrdies tarda i nit.....	11
3.6.	Bossa d'hores de consultoria en el punt de treball	12
3.7.	Circuit de les peticions informàtiques.....	12
3.8.	Peticions i Incidències gestionades per el helpdesk.....	12
3.9.	Peticions i Incidències gestionades per el tècnic de camp	13
3.10.	Workflow de la petició.....	13
3.11.	Perfils professionals	14
3.12.	Canvis en el personal que presta el servei.....	14
4	Descripció de la memòria tècnica.....	15
4.1.	Document de disseny general.....	16
4.2.	Document de disseny específic	16
5	Prestació del servei.....	16
5.1.	Eines de suport	16
5.2.	Cicle de vida de les peticions	17
5.3.	Etaques del contracte de suport	17
5.3.1.	Etape de transició / Pla de transició	17
5.3.2.	Etape de suport estàndard / Pla de prestació	18
5.3.3.	Etape de finalització / Pla de devolució	19
5.4.	Facturació	20

1 Introducció

Aquest document detalla les característiques de la licitació de la prestació del servei de suport a l'àrea de Service Desk (suport a usuari final) del Consorci Sanitari Integral (en endavant CSI). Per la natura del servei demanat, aquest expedient només constarà d'un únic lot.

1.1. Situació actual

El CSI disposa, actualment, d'un equip de suport dedicat al Service Desk del CSI per la recepció i resolució d'incidències i peticions de punt de treball, que està format per:

- 5 x recursos en jornada completa (8h)
- 1 x recurs en mitja jornada (4h)

Tres dels recursos a jornada completa, més el de mitja jornada, estan assignats a la part de l'equip de helpdesk, recepcionant les trucades i realitzant tasques remotes, i els altres dos com a tècnics de camp, per les tasques presencials. Tot i això, en qualsevol moment, depenent de les necessitats, tots ells poden cobrir els dos perfils, helpdesk i tècnic de camp.

1.2. Abast

Com a objecte d'aquest plec es demana:

- Proporcionar 6 x recursos dedicats al CSI en jornada completa, per la recepció i resolució d'incidències i peticions de punt de treball.
- Els coneixements i experiència dels 6 recursos els ha de permetre realitzar tasques com a helpdeks i com a tècnics de camp, en qualsevol moment.
- Hauran de poder moure's entre tots els centres del CSI, sense que cap cost extra es vegi impactat contra el CSI.
- Un d'ells, a més, haurà d'actuar com a coordinador de l'equip liderant-lo i reportant directament al CSI, també a través d'informes de seguiment del servei.
- Tots ells hauran d'estar coberts durant les seves vacances o baixes. La formació dels recursos que vindran a realitzar aquestes cobertures, correrà a càrrec de l'adjudicatari i ha de ser suficient per garantir que el servei no es veig degradat.
- Cobertura de les vacances, i possibles baixes temporals, de l'equip de Service Desk del CSI que realitza les guàrdies de torn de tarda i de nit.

Serà imprescindible que els licitadors complementin la informació de l'Annex 2 Especificacions suport. Si aquest no ho està, el licitador quedarà exclòs.

1.3. Objectius

A continuació es detallen els objectius que dins de l'abast s'han de complir:

- Assumir la responsabilitat sobre el compliment dels acords de nivell de servei (SLAs) servei.
- Recomanar mesures de millora pel que fa a continuïtat, disponibilitat i capacitat del servei.

- Realització de documentació de la operativa dels diferents serveis emprant el sistema de gestió documental de la DSI.

1.4. Termini del contracte

El termini d'execució del contracte és des de l'adjudicació del contracte durant 24 mesos, prorrogables fins a 24 mesos més.

Dins d'aquest termini s'inclou un període de 15 dies laborals de transició, a més d'un últim mes d'entrega del suport del servei en la finalització del contracte. Es trobaran més detalls en el punt 5.3 (Etapas del contracte de suport).

2 Requeriments generals de la prestació del servei

A continuació es detallen els requeriments generals per la prestació del servei detallat en aquest plec.

2.1. Ubicació del servei

El servei haurà de cobrir tots els centres actuals i futurs que tingui el CSI. En el moment d'escriure aquesta licitació el centres són:

Ubicació	Direcció
Hospital General d'Hospitalet i Hospital Sociosanitari (HGH i Socio)	Av. de Josep Molins 29-41 08906 L'Hospitalet de Llobregat C/Mestre Serrano, 9-11, 08906 L'Hospitalet de Llobregat
Hospital Sant Joan Despí Moisès Broggi (HSJDMB)	C. Oriol Martorell, 12 08970 - Sant Joan Despí
Hospital Dos de Maig i ABS Sagrada Família i Gaudí (HDM i ABS SF i Gaudí)	C/Dos de Maig, 301 08025 Barcelona
ABS Collblanc	c/ Creu Roja, 18 08904 L'Hospitalet de Llobregat
ABS La Torrassa i CAE La Torrassa	Ronda la Torrassa, 151-153 08903 L'Hospitalet de Llobregat
CAE Cornellà	C. de Bellaterra, 41 08940 Cornellà de Llobregat
CAE Sant Feliu	Rambla Marquessa de Castellvell 98-100 08980 Sant Feliu de Llobregat
Residència Francisco Padilla	Av. de l'Electricitat, 35-43 08906 L'Hospitalet de Llobregat
Residència Collblanc	Riera Blanca, 18-20 08904 L'Hospitalet de Llobregat

2.2. Horari de servei

En el quadre següent queda recollit l'horari realitzat per el Service Desk del CSI

HORARI Service Desk	
Diürn	De 07:00h a 18h, de dilluns a dijous en dies laborables, no festius. Divendres fins a les 17:30h.
Tarda	De 18h a 22:00h, de dilluns a dijous en dies laborables, no festius. Divendres des de les 17:30h fins a les 21:50h
Nocturn	De 22:00h a 7:00h del dia següent, de dilluns a dijous en dies laborables, no festius.
Festiu	Es considera horari festiu del divendres a les 21:50h al dilluns a les 7:00h i tots aquells dies festius nacionals, de la comunitat de Catalunya o de la ciutat de Barcelona.

2.3. Interlocució. Responsable del servei

A banda de la figura de coordinador, que es comenta en el punt 1.2, l'adjudicatari haurà de definir un responsable del servei.

Aquest responsable del servei haurà de vetllar pel correcte funcionament del mateix, compliment de SLAs, seguiment econòmic del mateix i realitzant la interlocució amb el Responsable de Service Desk del CSI.

2.4. Escalat de peticions

El suport als serveis al CSI compta amb el següents nivells:

Nivell 1: Helpdeks	Fabricant /Proveïdor
Nivell 2: Tècnics de camp, Punt de treball remot, Aplicacions, Operacions, Impressores, Suport Integració EM	
Nivell 3: Sistemes	

I com es comentava, aquest plec té com a objectiu reforçar el nivell 1 i la part de tècnics de camp del nivell 2.

2.5. Tipus de peticions

Es defineixen els següents tipus de peticions dins del catàleg de serveis que el licitador ha de proporcionar:

- **Petició de servei:** Petició que no afecta a la disponibilitat (sistemes operatius i accessibles), continuïtat (manteniment de les funcions crítiques) ni capacitat (gestió adequada dels recursos) dels serveis ja en producció que Transformació i Salut Digital proporciona als professionals del CSI.
- **Incidència:** Petició que afecta de forma puntual a un servei, a un usuari o a un grup d'usuaris molt reduït del servei
- **Problema:** Incidència de la qual no se sap la resolució i requereix d'investigació per trobar-ne una solució. Es crea arrel d'una o més incidències.

En qualsevol cas, els tipus de peticions poden evolucionar durant el període del contracte dins la implantació de la metodologia ITIL o ISO 20.000 al CSI.

2.6. Perfils professionals

El perfil de tècnic de suport haurà de complir amb les següents característiques mínimes:

- Titulació: Cicle Formatiu de Grau Mig en Informàtica, Electrònica o similar.
- Altres titulacions: Certificació ITIL Foundation (l'adjudicatari tindrà 3 mesos per a presentar els certificats de tots els tècnics de suport que treballin pel CSI des de la data d'inici del suport, i un mes per a noves incorporacions a l'equip de suport un cop iniciat el servei.
- Experiència: Un any treballant en un CAU i/o com a tècnic de camp donant resposta i resolució a temes informàtics.

El licitador haurà d'aportar en la presentació de la oferta tècnica Currículums Vitae (CV) anomitat de les persones que realitzaran les tasques.

El licitador es compromet a realitzar les tasques de suport emprant el personal del que ha proporcionat els CV.

2.7. Acords de Nivell de servei (SLA)

Aquests són els indicadors i SLA a complir en aquest servei:

- Temps de resposta: es considera el temps entre que entra la petició en l'eina de gestió d'incidències informàtiques del CSI i aquesta és iniciada, per ser catalogada i tractada. O bé, el temps entre el que entra la trucada en el helpdesk, i l'usuari passa a estar d'espera a atès.

Temps de resposta	Criticitat			SLA
Tipus de petició	Normal	Alta	Crítica	
Incidència	30 min	10 min	5 min	95%
Petició de servei	1 dia	8 h		95%

- Temps de resolució: es considera el temps entre que la petició o incidència passa a estar assignada i en progrés i ha quedat resolta. És la suma de tots els temps d'execució, fins que ha quedat resolta.

Temps de resolució	Criticitat			SLA
Tipus de petició	Normal	Alta	Crítica	
Incidència	1 dia	8 h	4 h	95%
Petició de servei	15 dies	7 dies		95%

- Per les incidències i peticions que entren, telefònicament, per el helpdesk:

Helpdesk		SLA
Recepció de trucada	1 min (temps d'espera fins recepció de la trucada)	85%
Resolució de trucada	10 min (temps entre la recepció i la resolució)	85%
Disponibilitat del helpdesk	Percentatge de trucades recepcionades	85%

- Per les reobertures:

Reobertures	SLA
De tiquets un cop tancats	2% màxim

- Temps d'esforç continuat: mesura la freqüència d'actualització de les peticions i de les incidències dins de l'eina de tiqueting del CSI, per tal de mantenir a l'usuari correctament informat. Els temps màxims entre actualitzacions:

Esforç continuat	Criticitat			SLA
Tipus de petició	Normal	Alta	Crítica	
Incidència	1 dia	4 h	30 min	95%
Petició de servei	5 dies	2 dies		95%

- Disponibilitat del servei

Disponibilitat del servei		SLA
Solapament en la substitució planificada de tècnics de camp o helpdesk (vacances)	Mínim 5 dies laborables	99%
Preavis en la substitució de tècnics de camp o helpdesk	Mínim 15 dies laborables	99%
Manca d'assistència dels tècnics sense substitució. No pot faltar més d'un tècnic	Substitució obligada per absències superiors a 1 dia	99%
Manca d'assistència dels helpdesk sense substitució. No pot faltar més d'un helpdesk	Substitució obligada per absències superiors a 1 dia	99%

La prioritització i criticitat de les incidències, durant l'horari laboral, es realitzarà en funció de la següent classificació:

- Prioritat Crítica: Totes aquelles incidències que interrompin el funcionament de l'activitat en el següent serveis:
 - Consultes Externes
 - Urgències
 - Consultes de Primària
 - Diagnòstic per la Imatge
 - Laboratori
 - Quiròfans
 - Farmàcia
- Prioritat Alta: Totes aquelles incidències, relacionades amb serveis no inclosos en la prioritat crítica, que interrompin el funcionament dels equips, usuaris o el propi servei.
- Prioritat Normal: Incidències, que no interrompin el funcionament dels equips, usuaris o el propi servei.

Tots aquests temps seran comptabilitzats dins de l'horari estipulat (apartat 2.2) i tenint en compte que:

- En cas de que s'estigui pendent de rebre més informació per part de l'usuari o del proveïdor, el SLA tornarà a comptar un cop se n'obtingui la informació requerida.

- En cas de que es demani informació a altres grups de suport, interns o externs al CSI, el SLA tornarà a comptar un cop tornada la petició al grup de suport del licitador. En cas de suport extern al CSI sempre hi haurà d'haver-hi un codi de cas.
- La suma de tots els temps de resposta, en qualsevol cas, haurà de ser menor que el SLA.

Els comentaris sobre els tiquets hauran de descriure la feina que s'ha o s'està realitzant, no podran ser buits de contingut, i tot al contrari, amb el màxim d'informació possible, en l'eina de gestió.

En tots els casos, els licitadors s'han de comprometre a que els recursos que proporcionaran garantirán que, un cop realitzada la resposta a la petició, dedicaran recursos i esforços de forma continuada dins de l'horari de servei fins a solucionar la petició.

El licitador pot presentar, també, una proposta de nous indicadors addicionals per a la revisió, actualització i millora dels esmentats indicadors, i un procés per al monitoratge continu dels seus indicadors.

Quedaran fora del comptatge de SLAs de disponibilitat totes aquelles aturades degudes a:

- Errors d'operativa per part de personal fora de l'abast del contracte de suport del licitador o bé per ser deguts a comportaments anòmals del sistema.
- Errors deguts a hardware o software no contemplats en el servei que gestiona el licitador.

D'aquest temps es restaran les parades programades, que no s'inclouen dins del temps de producció, ni penalitzen el temps de SLA del servei.

2.8. Millora contínua

Dins del sistema de gestió per processos implantat al CSI, un dels objectius és la millora contínua de tots els seus processos. És per això que durant l'evolució del contracte es poden anar afegint o modificant els acords de nivell de servei aquí definits per tal d'adaptar els indicadors del servei a les necessitats del CSI. Aquestes modificacions seran sempre informades a l'adjudicatari amb un mes com a mínim d'antelació.

2.9. Penalitzacions

En cas d'incompliment del nivell de servei (SLA) definit en el punt 2.7, es penalitzarà en un 2,0% de l'import mensual de la factura de tot el contracte aquí tractat, per cada punt percentual de desviació del total de cadascun dels tipus de petició.

El comptatge del SLA es realitzarà a partir del temps reportat al sistema d'incidències del CSI (Jira) i inclourà la suma de tots els temps de resposta de cadascuna de les peticions (resposta inicial i respostes a dubtes posteriors).

En cas de que quedi palès que una petició no ha estat resolta de forma continuada es considerarà que el SLA no s'ha assolit.

3 Requeriments específics de la prestació del servei

A continuació es detallen els requeriments específics de què està formada aquesta licitació. Aquests requeriments incorporen més detall als requeriments generals i són igualment d'obligat compliment.

3.1. Servei de suport a Service Desk

El servei ha de dotar-se d'una organització i estructura que garanteixi l'assignació de personal amb coneixements suficients i ha de permetre variar, de forma planificada, la capacitat de nombre de recursos i serveis per respondre a les necessitats que en cada moment tingui el CSI.

El Service Desk actual del CSI, dins del departament de Transformació i Salut Digital, està distribuït funcionalment de la següent forma:

	Tipus d'atenció a l'usuari	Canal d'entrada
Helpdesk	Remot	Telefònic, Portal gestió d'incidències informàtiques via web
Tècnics de camp	Presencial	Portal gestió incidències d'informàtiques via web

Els sis recursos dedicats que ha de proporcionar l'adjudicatari hauran d'estar ubicats, tota la seva jornada laboral, en el CSI. Aquest és un requisit imprescindible degut a la gran quantitat i diversitat de softwares, hardware i plataformes que hi ha en el CSI i la gran importància que té la ràpida i àgil comunicació entre l'equip mateix i la resta de companys de Transformació i Salut Digital per poder donar una bona resposta als professionals.

Inicialment, quatre d'ells formaran part del helpdesk i els altres dos estaran amb els tècnics de camp, però aquesta distribució pot anar canviant segons les necessitats de suport que el Service Desk tingui, de forma que tots han de tenir coneixement i poder realitzar tasques tant de helpdesk com de tècnic de camp, com a requeriment indispensable. Per això és també crític que hagin d'estar ubicats en el CSI. Tot i això, si el servei no es veu afectat, els helpdesk podran fer teletreball puntualment, sempre amb la validació del CSI.

3.2. Tipus de peticions i incidències al Service Desk

És objectiu d'aquesta licitació que la gran majoria de peticions puguin ser absorbides per aquest servei, pel que es farà èmfasi en la documentació i estandardització de procediments per tal de fer a l'equip de Service Desk el més autònom possible i facilitar el pla de transició i el de devolució.

A continuació es detalla la descripció general de les diferents peticions que solen tractar-se dins del Service Desk.

- Comunicació amb els usuaris de l'estat de les seves incidències i afectacions als diferents serveis.
- Altes/baixes/modificacions d'usuaris.
- Altes/baixes/modificacions de bústies de correu.
- Canvis de password.

- Instal·lació de software, ja sigui ofimàtic o de qualsevol altre tipus (electromedicina...).
- Gestió dels permisos en les carpetes de xarxa.
- Configuració d'escriptoris (mapeig impressores, accessos directes, escriptoris citrix).
- Desbloqueig cursos bloquejats de SAP.
- Eliminació de documents de SAP.
- Temes funcionals de SAP.
- Resolució de problemes amb la recepta electrònica.
- Revisió de sessions de citrix i perfils d'usuari.
- Desbloqueig correus spam.
- Gestió de certificats.
- Provisió de PINs i PUKs dels terminals mòbils.
- Gestió de les llicències 365.
- Documentació de la resolució de les incidències per elaborar protocols que facilitin la resolució en primer nivell.
- Comunicació amb fabricants/proveïdors, si és necessari, per a resolució de les peticions.

Els tècnics de camp, a més, hauran d'encarregar-se de:

- Moviments, trasllats, substitució d'equipament de punt de treball.
- Exportació/Importació dades i perfils d'usuaris.
- Maquetació de PCs, de thin clients, de raspberry.
- Parxeig en els racks, configuració de vlans.
- Revisió de cablejat en el punt de treball.
- Proves, tràmit de garanties i gestió amb els proveïdors.
- Gestió i configuració dels terminals mòbils, tablets / MDM.
- Configuració i instal·lació de terminals de veu IP.
- Configuració i gestió del material audiovisual.
- Configuració i instal·lació d'impressores d'etiquetes, polseres i de targes.
- Formació als usuaris.
- Gestió d'inventaris, magatzem i material retirat.

3.3. Volumetries al Service Desk

En els següents quadres queden reflectides diferents volumetries de l'equip de Service Desk, des de Març de 2023, registrades en l'eina de tiqueting del CSI. Les peticions de punt de treball presencial, són realitzades per els tècnics de camp del CSI i els de suport

Des de Març 2023	Peticions de Servei	Incidències
Des de canal web i telefònic	18619	16445
Resoltes per Helpdesk	4875	5295
Resoltes per Punt treball presencial	2993	3598

Quantitats, aproximades, de PCs i portàtils, amb tot el seus perifèrics i serveis associats:

DISTRIBUCIÓ DE PCs I PORTÀTIL	PRINCIPALS AFECTACIONS
• HGH: 673	• 4053 usuaris
• HDM: 413	• 995 terminals/mòbils
• HSJDMB: 1001 (amb Thin clients)	• 1620 terminals de veu IP
• CAE i ABS Torrasa: 91	• Més de 150 tipus d'aplicacions diferents
• ABS Collblanc: 56	• 246 equips mèdics integrats
• ABS SF i Gaudí: 111	• 32 impressores d'etiquetes, 43 de polseres, 8 de targes
• CAE Cornellà: 50	• 48 lectors de codis
• CAE Sant Feliu: 30	• 45 Sales de VC i teams
• Residència Collblanc: 19	
• Residència Fco Padilla: 16	
• Equips de teletreball: 187	

L'objectiu d'aquesta volumetria és que el licitador es pugui fer una idea de l'esforç requerit, però en cap cas es podran fer servir aquestes dades com a requeriment de consum mínim o màxim. De fet, dins de l'objecte d'aquest plec queda inclòs el suport a tot el material, software i tecnologies informàtiques existents en l'inici de la licitació i/o que s'adquireixin durant la vigència del contracte.

3.4. Horaris, ubicacions

L'horari, ja quedava especificat en el punt 2.2 d'aquest expedient, però en aquest apartat s'especifica amb més detall la cobertura esperada, que queda establerta de la següent forma:

De dilluns a dijous	De 7:00h-18h	Helpdesk & Tècnics de camp
Divendres	De 7:00h-17:30h	
De dilluns a dijous	De 18h a 22:00h	Guàrdies en torn de tarda
Divendres	De 17:30h a 21:50h	
De dilluns a dijous	De 22:00h a 7:00h	Guàrdies en torn de nit
De divendres 21:50h a dilluns 7:00h		Guàrdies de cap de setmana

L'horari que hauran de realitzar els recursos proporcionats pel licitador seran:

- 1 x helpdesk de 7:30h a 16:30h
- 2 x helpdesk de 8h a 17h
- 1 x helpdesk de 9h a 18h
- 2 x tècnics de camp de 9h a 18h

de dilluns a divendres, seguint el calendari de festius (punt 2.2).

A tenir en compte que aquest horari pot quedar modificat segons les necessitats de l'equip de Service Desk.

Tots els recursos han de quedar sempre coberts, de forma que si estan de vacances o de baixa temporal, l'adjudicatari ha de fer-se càrrec de reemplaçar-los amb altre personal intern seu que compleixi amb els mateixos requeriments i coneixements que es demanen en aquest plec, i sempre amb l'objectiu de no variar el servei i els SLAs establerts. La formació del personal d'aquestes cobertures correrà a càrrec de l'adjudicatari sense cost extra per al CSI.

Els helpdesk, inicialment, es troben ubicats a l' Hospital Dos de Maig i els tècnics de camp a l'Hospital General d'Hospitalet i a l'Hospital Sant Joan Despí Moisès Broggi. Tot i això, aquestes ubicacions poden variar i tots ells han de poder desplaçar-se a qualsevol del centres del CSI per donar resolució a les peticions i incidències que puguin sorgir, dins de l'horari laboral. En el cas que hi hagi desplaçaments aquests han d'estar inclosos en el cost i seran assumits per l'adjudicatari.

3.5. Cobertura de Guàrdies tarda i nit

Tant les guàrdies de tarda, de nit i de cap de setmana, són realitzades per el personal del CSI però sí que hauran de ser cobertes per els recursos de l'adjudicatari les de tarda i nit quan els tècnics encarregats d'aquestes guàrdies estiguin de vacances o baixa temporal.

En l'Annex de guàrdies es detallen les tasques que entren en aquest període i el seu funcionament. Són guàrdies localitzables però, si és necessari, caldrà venir al centre que tingui l'avaria per resoldre l'incident de guàrdia.

El període de vacances dels tècnics CSI de torn de tarda i de nit entre dies de vacances, conveni i lliure disposició és, aproximadament, de 34 dies cadascun. A tenir en compte que aquests dies poden variar segons les modificacions que pugui patir el conveni sota el qual es treballa al CSI, durant el període del contracte. A part, s'han d'afegir les possibles baixes temporals que puguin agafar aquests dos tècnics.

Recordar que l'horari de guàrdies del torn de tarda i de nit, a cobrir en aquestes circumstàncies, és:

De dilluns a dijous	De 18h a 22:00h	Guàrdies en torn de tarda
Divendres	De 17:30h a 21:50h	
De dilluns a dijous	De 22:00h a 7:00h	Guàrdies en torn de nit

3.6. Bossa d'hores de consultoria en el punt de treball

El CSI aposta per l'evolució i digitalització del punt de treball, per la qual cosa es valorarà proporcionar una bossa d'hores d'especialista en consultoria especialitzada en el lloc de treball modern (Modern Workplace), sense càrrec per al CSI.

Aquesta bossa s'utilitzarà per l'assessorament en la implantació de solucions de Modern Workplace, posada en marxa de pilots o formació en la matèria.

3.7. Circuit de les peticions informàtiques

El Service Desk és el primer punt de contacte amb l'usuari, i com es comentava en el punt 3.1, els professionals poden fer arribar al Service Desk les seves peticions i incidències per telèfon o bé via web, a través del portal de gestió de les incidències informàtiques:

	Tipus d'atenció a l'usuari	Canal d'entrada
Helpdesk	Remot	Telefònica, Portal gestió d'incidències informàtiques via web
Tècnics de camp	Presencial	Portal gestió incidències d'informàtiques via web

En tots els casos, la petició ha de quedar registrada en l'eina de tiqueting, categoritzada i resoldre-la basant-se en el protocols existents o els propis coneixements, documentant-ne amb el màxim de detalls possibles la seva resolució. En cas que no existeixi protocol, se n'haurà de crear un i incorporar-lo a la base de dades de coneixement del CSI.

3.8. Peticions i Incidències gestionades per el helpdesk

El principal objectiu del helpdesk és el de:

- Atendre les trucades.
- Registrar-les en l'eina de tiqueting, prenent-ne el màxim de requeriments.
- Classificar-les i categoritzar-les.
- Resoldre-les i escalar-ne les que no poden solucionar en primera instància.
- Notificar i validar amb l'usuari.
- Tancament i documentació.

L'atenció telefònica és el canal que es reserva per als usuaris per temes crítics i urgents, a nivell d'incidències informàtiques, així que la seva disponibilitat és bàsica havent de buscar l'agilitat a l'hora del tractament de les peticions i incidències que entrin.

També és responsabilitat del helpdesk gestionar les peticions i incidències que arriben via web, per el portal d'incidències informàtiques. En aquest cas, hauran de realitzar el mateix circuit:

- Classificar-les i categoritzar-les.
- Resoldre-les i escalar-ne les que no poden solucionar en primera instància.
- Notificació i validació amb l'usuari.
- Tancament i documentació.

En cas que no puguin resoldre la incidència o petició (ja sigui amb origen telefònic o via web), s'escalaran a diferents equips d'N2, segons el tipus que sigui (veure punt 2.4)

3.9. Peticions i Incidències gestionades per el tècnic de camp

Quedaran assignades als tècnics de camp, totes les peticions provinents del helpdesk que no hagin pogut ser resoltes remotament, i calgui desplaçament i estar-ne presencialment per poder donar-ne resposta i resolució.

Els tècnics de camp, així, prioritzaran aquelles en les que la presència per la seva resolució sigui necessària, tot i que també es faran càrrec de les que es puguin fer remotament per tal d'alliberar als tècnics del helpdesk de les peticions que arribin via el portal d'incidències i puguin estar més centrats en el canal telefònic.

Els tècnics de camp, o si s'escau també els helpdesk, hauran de poder moure's per tots els centres del CSI. Les despeses de desplaçaments entre centres han de quedar coberts per l'adjudicatari, sense cap cost de cost extra per al CSI.

Com en el cas del helpdesk, si no es pot resoldre la incidència o petició l'escalaran al component corresponent de nivell 2 (veure punt 2.4).

En tots els casos, tant per als helpdesk com per als tècnics de camp, la col·laboració i la comunicació amb altres departaments, ja siguin interns dins de Transformació i Salut Digital o externs (electromedicina, manteniment...), o externs al CSI (proveïdors) han de ser constants i fluides per aconseguir que la resolució de les peticions i incidències sigui el més eficaç i eficient possible.

3.10. Workflow de la petició

L'assignació d'una petició o incidència per part dels tècnics, ja sigui del helpdesk o els tècnics de camp, implica l'execució de la petició.

En l'execució de la petició, es comprovarà si és capaç de resoldre la incidència o existeix protocol per fer-ho. En cas de no poder resoldre-la, per manca de documentació, la petició serà escalada al següent nivell de resolució (veure punt 2.4). Si es per manca de coneixement, caldrà contactar amb l'adjudicatari per revisar la situació i pendre les mesures adequades.

Fins que la petició no hagi resolta es comptarà dins de l'SLA tots els temps parcials que la petició ha estat assignada al licitador.

Un cop es doni per resolta, comentant tots els detalls que han implicat la seva resolució, s'haurà de revisar si cal actualitzar o generar nova documentació, que faciliti el tractament posterior de peticions similars, o bé modificar les eines corresponents d'inventari.

3.11. Perfils professionals

Respecte al perfil professional, demanat en el punt 2.6, serà imprescindible, a més:

- Català parlat i escrit.
- Domini de Microsoft Office.
- Domini de Sistemes Operatius Windows.
- Coneixements de directoris LDAP.
- Coneixements d'eines de control remot.
- Coneixements d'Office 365.
- Coneixements en substitució de components, tant de PCs i portàtils com de perifèrics.

Els licitadors hauran d'incloure en la seva proposta l'equip que posarà a disposició del contracte definint clarament les funcions que realitzaran tots i cadascun dels perfils assignats, per complir els requeriments mínims definits en el plec.

Totes les obligacions laborals d'aquest personal serà responsabilitat de l'adjudicatari.

També serà responsabilitat de l'adjudicatari posar els mitjans necessaris per a que CSI pugui localitzar als tècnics telefònicament, tenint en compte que tan podran fer de helpdesk com de tècnics de camp, segons siguin les necessitats. Respecte als equips de treball, per als helpdesks, el CSI disposarà dels PCs amb l'eina per recepcionar les trucades però per als tècnics de camp l'adjudicatari haurà d'equipar-los amb un portàtil per tal de que es puguin moure per les diferents ubicacions.

3.12. Canvis en el personal que presta el servei

L'adjudicatari es compromet a emprar el personal del que ha proporcionat el CV a la seva proposta, mitjançant declaració responsable.

L'adjudicatari és el responsable de garantir que la prestació del servei es realitzi amb la formació necessària. En el cas que l'equip de persones assignat al helpdesk o tècnics de camp no tingui els coneixements necessaris per resoldre un tiquet, dins dels coneixements i abast esmentats en aquest lot, serà responsabilitat de l'adjudicatari la recerca de més recursos, ja sigui internament dins del propi adjudicatari o en empreses externes, per a la correcta resolució del tiquet. El CSI no acceptarà cap càrrec addicional per aquest concepte sinó ha donat prèviament la seva autorització.

En cas d'haver d'incorporar nou personal, durant la prestació del servei de suport, el licitador haurà d'avisar al CSI, com a mínim 15 dies laborables abans, i sempre haurà de complir amb els requeriments de coneixements i titulacions aquí detallades, fent-se càrrec dels recursos necessaris per la formació de la nova incorporació i que el servei no es vegi afectat.

El CSI també podrà demanar el canvi d'algun dels tècnics assignats al servei en el supòsit que es vegi mancat de la qualitat exigida i la productivitat i/o la relació amb els usuaris i companys es vegi afectada. El preavís part del CSI serà de 15 dies laborables.

Amb cada canvi o incorporació, ja sigui deguda a l'adjudicatari o al CSI, s'establirà un període d'aprenentatge de mínim 10 dies laborables, que no seran facturables al CSI, havent de coincidir amb l'anterior tècnic per poder realitzar un traspàs de coneixements correctes. El canvi haurà d'estar acceptat per el CSI. Si els 10 dies mínim de formació no són suficients per garantir el bon

funcionament del servei, l'adjudicatari haurà de proporcionar un nou recurs o allargar el període de traspàs entre els tècnics, sense cap cost extra per al CSI, fins que el servei torni a estar estable.

El licitador haurà d'especificar en la seva oferta com cobrirà les baixes programades i/o imprevistes del personal que presta el servei. Es valoraran les mesures preventives que adopti el licitador per tal que el servei no es vegi afectat per aquestes baixes.

4 Descripció de la memòria tècnica

Dins de la memòria tècnica s'hauran d'incloure els següents documents:

- Resum executiu. Descripció de les capacitats del licitador i l'enfoc que utilitzarà per donar compliment als serveis sol·licitats.
 - Descriure com es donarà resposta als diferents requisits i serveis demanats.
 - Procediments o protocols d'actuació per assolir els SLAs.
 - Models d'informes de reporting mensual de l'activitat i del compliment dels SLA.
 - Matriu d'escalats i vies de comunicació.
 - Eines de gestió que s'utilitzaran per l'execució i control del servei, a part de les ja utilitzades en el CSI.
 - Identificar els riscos i proposta de gestió per no afectar al servei.
 - Millora contínua. Davant els indicadors, accions a realitzar per assegurar l'evolució i bon servei.
- Equip humà.
 - Assignacions detallades de tasques, incloent estructura organitzativa de l'equip.
 - Descripció curricular detallant habilitats, aptituds, experiència, així com formació i certificacions, aplicables a l'abast del present plec (addicionals als requerits com a solvència tècnica). Detallar:
 - Coneixements informàtics com a helpdesk i tècnic de camp.
 - Coneixements en entorns sanitaris.
 - Coneixements en SAP.
 - Anys d'expertesa en aquests camps.
 - Pla de prevenció de rotació de l'equip adscrit al servei (formació, incentius...).
 - Currículums anonimitzats del personal que prestarà el servei.
- Pla de transició i pla devolució
 - Proposta del pla de transició del servei, detallant les tasques i els terminis. Identificant riscos i accions per no afectar al servei. Adequació, dimensionament i implicació dels recursos humans.
 - Proposta de model de devolució del servei, detallant les tasques i els terminis. Identificant riscos i accions per no afectar al servei. Adequació, dimensionament i implicació dels recursos humans.

No s'acceptaran propostes que no incloguin els documents descrits anteriorment. Addicionalment, es poden afegir:

- Altres millores que puguin ser valorades tècnicament.
- Informació addicional oportuna que el licitador consideri oportuna per la correcta execució del servei.

4.1. Document de disseny general

El document de disseny no pot superar les 4 pàgines amb mida de lletra 10 o superior (2 cares) i ha d'incloure (només) els següents punts:

- Resum executiu (1 pàgina max).
- Resum de la solució global i punts més rellevants (4 pàgines max).

4.2. Document de disseny específic

El document de disseny específic no pot superar les 20 pàgines (2 cares) amb la mateixa mida de lletra que l'anterior document i ha de contenir només els següents punts:

1. Resum del document
2. Disseny detallat del servei incloent els apartats indicats al punt 4 d'aquest plec tècnic
3. Pla d'implantació del servei
4. Pla de formació del personal que executa el servei
5. WBS del projecte de migració de tot el servei, en un format detallat basat en hores/home i incloent el perfil professional de cada tasca i empresa que ha de realitzar les taques (CSI o Licitador).
6. Calendari de projecte en format Gantt incloent les dependències
7. Camí crític del projecte proposat

5 Prestació del servei

5.1. Eines de suport

El sistema de tiqueting, per al seguiment de les peticions serà l'emprat internament pel CSI, actualment Atlassian Jira Mangament versió cloud. Per al Helpdesk l'eina és el Cisco Finesse v11.6(2).

Totes dues seran la base per extreure'n els indicadors i de totes dues se'n facilitarà una formació del seu ús.

Tota la documentació que es generi durant la prestació del servei s'allotjarà en l'eina de gestió documental de Transformació i Salut Digital. L'adjudicatari tindrà accés a aquesta eina i serà el repositori principal de documentació.

L'equip de Service Desk utilitza com a gestor d'actius el mòdul d'actius del Jira. A banda també disposa d'una eina interna per el material més petit, com lectors de codis, auriculars... que l'equip suport també haurà de mantenir actualitzades com a part del tractament de les peticions i incidències.

Durant el període del contracte objecte d'aquest plec podria ser que aquestes eines es veiessin modificades o es canviessin. Si fos el cas, se'n farà formació juntament amb la resta de l'equip de Transformació i Salut Digital.

5.2. Cicle de vida de les peticions

En funció del tipus de petició de què es tracti, un usuari, o bé un tècnic dins del departament de Transformació i Salut Digital, obrirà una petició. La petició passa per un primer nivell de suport, equip de helpdesk, que la categoritzarà i tractarà de resoldre-la, passant pels diferents estadis que comprenen la resolució d'una petició. Es repassarà, durant la fase d'aprenentatge, els diferents processos de workflow que comprenen els diferents tipus de petició.

En cas que la petició no es trobi en el sistema de gestió documental del CSI o bé perquè la complexitat de la petició fa que la documentació existent no permeti resoldre-la, la passarà al nivell 2 corresponent.

El segon nivell mirarà de resoldre la incidència, basant-se en els protocols existents o en els seus coneixements. Si la resol, documentarà la resolució, indicant el protocol utilitzat o bé creant-ne un de nou en el cas de no existir, per incorporar-lo a la base de dades de coneixement del CSI.

En el cas que segon nivell no sàpiga resoldre una incidència i no hi hagi documentació associada a ella o bé les solucions provades no resolguin la incidència, podrà escalar-la a nivell 3.

L'equip de helpdesk, de nivell 1, i els tècnics de camp de nivell 2, són objecte d'aquest plec. En el cas que l'equip de persones assignat al servei no tingui els coneixements necessaris per resoldre un tiquet, serà responsabilitat de l'adjudicatari la recerca de més recursos, ja sigui internament dins del propi adjudicatari o en empreses externes, per a la correcta resolució del tiquet. El CSI no acceptarà cap càrrec addicional per aquest concepte sinó ha donat prèviament la seva autorització.

En cas de que la petició no s'hagi resolt en una primera ronda de resolució (pot anar a diferents equips de nivell 2 o tornar a nivells inferiors en cas de manca d'informació) es comptarà dins de l'SLA tots els temps parcials que la petició ha estat assignada al licitador i es revisarà el motiu de no haver-se resolt seguint el workflow habitual.

Un cop finalitzada la resolució d'una petició s'haurà de realitzar el tancament de la petició. Aquest tancament pot incloure, en funció dels processos de gestió, la revisió de les diferents sistemes de gestió del CSI: gestor documental, gestor de l'inventari d'actius, comunicacions i notificacions.

5.3. Etapes del contracte de suport

Es defineixen les següents 3 etapes en la prestació del suport a l'equip de Service Desk

5.3.1. Etapa de transició / Pla de transició

L'etapa de transició és el període que va entra l'entrada en vigor del contracte i la presa de control del servei par part de l'adjudicatari. Tindrà una durada màxima de 15 dies naturals, a comptar des de l'endemà de la data d'inici del contracte, essent l'objectiu el correcte traspàs del servei i la garantia de que el servei no es vegi interromput, ni minvat, en cap moment.

La transició de serveis entre proveïdors serà responsabilitat de l'adjudicatari entrant, tot i que el proveïdor sortint ha de col·laborar perquè, en cap cas, aquesta transferència afecti el funcionament del servei.

En aquesta etapa de transició s'hauran de dur a terme el traspàs del proveïdor actual, basant-se en:

- Traspàs: L'adjudicatari es posarà en contacte amb l'actual proveïdor del servei per coordinar el traspàs de coneixements entre els recursos actuals i els nous recursos de l'adjudicatari per formar-los en les eines i sistemes emprats en el CSI, i permetre'ls familiaritzar-se amb el que serà el dia a dia en el CSI. Serà responsabilitat de l'adjudicatari identificar i recopilar tota la informació necessària per la correcta prestació del servei i, en aquells casos en els que no hi hagi documentació prèvia per realitzar el servei, l'adjudicatari haurà de realitzar la seva elaboració, sense costos addicionals al CSI. Aquesta fase durarà 15 dies naturals.
- Prestació en transició: Durant aquests 15 dies naturals, la prestació del servei seguirà sent del proveïdor actual, sota els SLAs actuals, tot i que a mida que l'adjudicatari vagi consolidant els coneixements del servei ha de començar a prestar el servei amb els seus propis recursos, encara amb la col·laboració del proveïdor i els SLA actuals. L'adjudicatari, però, ha de treballar per aconseguir els SLAs del nou contracte, tot i que en aquesta fase no s'aplicaran penalitzacions, permetent valorar el grau i la qualitat dels traspàs. Serà passats els 15 dies de traspàs d'informació, i confirmada l'operativitat del nou equip, quan l'adjudicatari podrà començar a facturar el servei, oficialitzant-se la posada en marxa del servei.

Els licitadors hauran de presentar un Pla de transició que descrigui totes les taques a dur a terme per garantir la completa presa del servei. Com a mínim, haurà d'incloure els següents punts:

- Planificació detallada d'accions del procés de traspàs de coneixement.
- Pla d'implantació dels nous SLAs.
- Pla d'activació del servei, detallant la planificació de la incorporació dels recursos i el pla de riscos de la transició.

Es valorarà la qualitat i detall de la metodologia i accions del pla presentat

En cas de que aquest període superi els 15 dies naturals establerts, el CSI es reserva el dret a resoldre el contracte o a allargar l'etapa de transició. Si fos aquest darrer cas, l'adjudicatari assumirà les despeses que siguin necessàries, per part de l'actual proveïdor, per la continuïtat del servei fins a la correcta transició.

5.3.2. Etapa de suport estàndard / Pla de prestació

Aquesta etapa comença en acabar la de transició fins el darrer dia de contracte, incloent a més, la devolució del servei previ a la finalització.

Durant aquest període de temps, els tècnics ja disposaran dels coneixements interns del CSI, passant a aplicar-se tant els SLAs com les penalitzacions pertinents.

Els indicadors que s'utilitzaran per mesurar el rendiment del servei, podran anar canviant i adaptant-se durant el període del contracte, i es mesuraran mensualment. Aquests indicadors seran, inicialment:

- Quantitat de trucades rebudes/resoltes.
- Quantitat de trucades rebudes/abandonades.
- Temps d'espera de les trucades.
- Temps de resolució de les trucades.
- Quantitat de tiquets resolts per tipus (incidència, petició de servei).

- Temps d'espera de tiquets per tipus (incidència, petició de servei).
- Temps de resolució de tiquets per tipus (incidència, petició de servei).
- Quantitat de protocols creats.
- % Reobertures de tiquets.
- Disponibilitat del servei.

Els indicadors s'aplicaran tant a l'equip com per tècnic de camp i helpdesk. Periòdicament s'aniran revisant per tal d'alinejar-los amb l'activitat diària.

Serà tasca de l'adjudicatari, conjuntament amb el coordinador assignat de l'equip dedicat en el CSI (punt 1.2), presentar aquestes informes de qualitat i de rendiment i, en coordinació amb el CSI, planificar accions de millora.

L'adjudicatari es compromet a adaptar-se a les noves tecnologies i sistemes que puguin anar sorgint durant el contracte, donant-hi el servei de suport, participant en la posada en marxa, i formant i preparant al seus recursos, sense cost addicional per al CSI.

Els licitadors hauran de presentar un Pla de Prestació del servei que descrigui les tasques a realitzar per garantir el bon funcionament del servei. Es valorarà la qualitat i detall del pla presentat.

5.3.3. Etapa de finalització / Pla de devolució

Aquesta etapa començarà un mes abans de la finalització del contracte. Durant aquest mes anterior, l'adjudicatari, a part de seguir proporcionant el servei, haurà de realitzar el tancament del suport que inclourà:

- Revisió d'inventaris i de protocols per comprovar que es troben actualitzats.
- Generació i descripció de la documentació necessària per al traspàs de coneixement adquirit al nou equip.

Aquest traspàs de coneixement es realitzarà en un període de 15 dies naturals, a partir de l'inici del nou contracte. Durant aquests dies, la facturació seguirà recaient en l'adjudicatari actual, mentre l'adjudicatari entrant comença a fer-se càrrec del servei i se li fa el traspàs de coneixement, en el qual l'adjudicatari i tots els seus recursos, han de participar i col·laborar de forma activa per tal de garantir que el servei no es veu degradat en cap moment.

Els licitadors hauran de presentar un Pla de Devolució del servei que descrigui les tasques i obligacions a dur a terme per tal de garantir un correcte traspàs del servei, sempre amb l'objectiu que no ha d'haver-hi interrupció ni impacte en la continuïtat del servei de suport. Aquest pla ha d'incloure la metodologia de transferència dels coneixements, descrivint el suport al nou adjudicatari, formació i documentació dels procediments del servei.

El Pla de devolució que es presenti en la fase de licitació haurà de complir els següents punts:

- Provisió al contracte de l'equip necessari per permetre un correcte pla de devolució.
- Suport al nou adjudicatari, formació i documentació sobre els procediments del servei.
- El traspàs es realitzarà durant l'horari de prestació del servei definit i a les oficines del CSI.
- Tots els serveis a traspasar hauran de tenir actualitzada la documentació de servei, obligant-se a actualitzar-la fins a la data de finalització del mateix.

- Accés a les eines de gestió i als sistemes que corresponguin, prestant la seva col·laboració tècnica tant al CSI com, si fos el cas, al nou prestatari del servei per facilitar la continuïtat dels serveis sense interrupcions i amb els nivells de qualitat necessaris.
- Col·laboració en el procés de canvi de l'equip de suport, ja sigui amb el CSI o al nou adjudicatari, un cop el nou contracte estigui signat

Durant l'execució del Pla de devolució l'adjudicatari actual ha d'assegurar la continuïtat del servei amb el compliment dels SLA establerts i fins la plena assumpció per part del nou adjudicatari.

A tenir en compte que el CSI no assumirà una dedicació significativa de recursos propis en les activitats de devolució.

En cas de cessament o finalització del contracte, el proveïdor estarà obligat a tornar el control dels serveis objecte del contracte, havent de realitzar en paral·lel els treballs de devolució amb els de prestació del servei, sense cost addicional per el CSI.

5.4. Facturació

La facturació inclourà tan els conceptes de suport com les respectives penalitzacions, si s'escau. Es dividirà en tres factures mensuals, segons el centre de cost de cada Hospital del CSI.