

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE  
SUPORT A USUARIS (HELPDESK) DE TECNOCAMPUS MATARÓ-MARESME**

EXPEDIENT NÚMERO - ES\_LA0011123\_2025\_EXP\_18

## Contingut

|       |                                                             |    |
|-------|-------------------------------------------------------------|----|
| 1     | Objecte del contracte .....                                 | 4  |
| 2     | Descripció del servei .....                                 | 4  |
| 2.1   | Help Desk Docència: .....                                   | 5  |
| 2.2   | Help Desk Parc Empresarial:.....                            | 5  |
| 2.3   | Help Desk microinformàtic:.....                             | 5  |
| 2.4   | Horari de serveis.....                                      | 5  |
| 2.5   | Serveis esporàdics .....                                    | 6  |
| 2.6   | Perfils Tècnics .....                                       | 7  |
| 2.6.1 | Responsable del Servei .....                                | 7  |
| 2.6.2 | Tècnics de servei Help Desk .....                           | 7  |
| 2.7   | Recursos materials .....                                    | 7  |
| 2.8   | Sistema de comunicació i gestió de les incidències .....    | 7  |
| 3     | Gestió d'incidències i tasques dels tècnics .....           | 8  |
| 3.1   | Gestió d'incidències en infraestructures o serveis.....     | 8  |
| 3.2   | Tasques Help Desk Parc Empresarial.....                     | 9  |
| 3.3   | Tasques Help Desk Docència .....                            | 10 |
| 3.4   | Tasques Suport de Microinformàtica.....                     | 11 |
| 3.4.1 | Tasques de Microinformàtica .....                           | 11 |
| 3.4.2 | Tasques Servei de telefonia .....                           | 12 |
| 3.4.3 | Serveis d'impressores .....                                 | 12 |
| 3.4.4 | Gestió bàsica de xarxa Ethernet.....                        | 12 |
| 3.4.5 | Servei de Correu electrònic.....                            | 12 |
| 4     | Gestió del servei .....                                     | 12 |
| 4.1   | Reunions de seguiment: .....                                | 12 |
| 4.2   | Informes de seguiment: .....                                | 13 |
| 4.3   | Organització i planificació del personal.....               | 13 |
| 4.3.1 | Personal tècnic.....                                        | 13 |
| 4.3.2 | Personal Tècnic de backup.....                              | 14 |
| 4.3.3 | Responsable tècnic .....                                    | 14 |
| 4.4   | Requeriments pel que fa a la contractació del personal..... | 15 |
| 4.5   | Material de reparació o substitució .....                   | 15 |
| 5     | Paràmetres de gestió de la qualitat del servei .....        | 15 |
| 5.1   | Temps de resposta i temps de resolució.....                 | 16 |

|     |                                       |    |
|-----|---------------------------------------|----|
| 6   | Pla de devolució del servei .....     | 16 |
| 6.1 | Fase de captura i planificació. ....  | 16 |
| 6.2 | Fase d'execució de la transició ..... | 17 |
| 7   | Documentació.....                     | 17 |
| 8   | Contingut de la memòria .....         | 17 |
| 8.1 | Pla Operatiu del servei .....         | 18 |
| 8.2 | Equip tècnic del servei.....          | 18 |

## 1 Objecte del contracte

El contracte tindrà per objecte la prestació del servei d'assistència tècnica a les instal·lacions, serveis i usuaris de Tecnocampus Mataró-Maresme, en endavant servei Help Desk, amb els termes contemplats en aquest plec de prescripcions tècniques.

En general, l'àmbit del contracte comprèn:

- El Help Desk docència.
- El Help Desk Parc empresarial.
- El Help Desk microinformàtic.

També són objectius d'aquest contracte la millora de la qualitat del servei d'atenció als clients, reduir els temps de resposta a les peticions de servei i incidències i augmentar la satisfacció dels usuaris davant les seves peticions i en general portar el servei de Help Desk de Tecnocampus al màxim nivell d'excel·lència.

## 2 Descripció del servei

El servei es divideix en tres àmbits definits pels grups d'usuaris que els componen: Help Desk de Docència, Help Desk Parc empresarial, Help Desk microinformàtic.

- El servei rebrà la comunicació d'incidències, relacionada amb qualsevol servei d'infraestructures (equipament, instal·lació,...) i serveis microinformàtics de Tecnocampus, procedint a la seva avaluació, solució o escalat en funció de les seves característiques.
- Realitzarà totes les tasques necessàries de gestió per la solució d'aquestes incidències en els temps màxim establerts a la oferta adjudicatària.
- Realitzarà manteniment preventiu i correctiu d'equipació de llocs de treball, aules i espais comuns fent revisions periòdiques.
- Es donarà suport tècnic als usuaris de Tecnocampus, quan tinguin dubtes del funcionament de l'equipació de les instal·lacions.
- Donarà assistència tècnica als esdeveniments de Tecnocampus amb la preparació de les sales i actes en relació als equipament necessaris per el seu desenvolupament.

Les dades rellevants sobre les que dimensionar el servei:

- Tiquets oberts sobre els que ha calgut intervenció dels recursos de help desk durant l'any 2024: 4.000
- Nombre aproximat d'equips informàtics del parc: 550
- Actes de congressos 350
- Aules: 37
- Laboratoris: 20
- Empreses: 120
- PDI i PTGAS: 450

## 2.1 Help Desk Docència:

L'objectiu principal serà donar suport tècnic a l'àrea docent per desenvolupar les classes de forma regular i amb les millors condicions i així evitar que les classes comencin amb retard. Qualsevol requeriment tècnic del professor o mal funcionament de les infraestructures bàsiques de l'aula segons llistat al punt 3.3 d'aquest document, serà atès pel servei de help desk cercant sempre la viabilitat de la classe. Si la incidència no entra dins de les responsabilitats del servei serà escalada a qui correspongui amb la major brevetat possible, donant totes les dades necessàries i oferint col·laboració si és necessari.

## 2.2 Help Desk Parc Empresarial:

L'objectiu principal serà donar suport a les empreses allotjades al Parc i al centre de congressos, amb els requeriments mínims indicats al punt 3.2 d'aquest document.

Les tasques principals seran atendre les necessitats de les empreses del parc, tant en la seva arribada com durant la seva estada, atenent qualsevol incidència i garantint que aquesta arribi al servei corresponent per la seva resolució.

Queda també dins de les responsabilitats del servei preparar les sales del Centre de Congressos i sales habituals d'esdeveniments a nivell tècnic i audiovisual per desenvolupar cada un dels actes.

## 2.3 Help Desk microinformàtic:

L'objectiu principal serà donar suport tècnic al personal administratiu i professorat de Tecnocampus per donar resposta a les incidències de microinformàtica i que puguin desenvolupar les seves tasques de forma normal amb el menor temps possible i amb les millors condicions, amb els requeriments mínims indicats al punt 3.4 d'aquest document.

## 2.4 Horari de serveis.

El servei serà presencial i es desenvoluparà de dilluns a divendres laborables durant els 12 mesos de l'any atenent als següent tipus de servei:

- Servei en horari reduït:
  - Període de Nadal "del 24 de desembre al 6 de gener".
  - Setmana Santa.
  - Període d'estiu "ultima setmana de juliol i el mes d'agost".
- Servei en horari ordinari: La resta de l'any.

La distribució horària i de personal subjecta a aquests tipus de serveis serà la següent:

### 2.4.1 Servei en horari reduït (1 tècnic):

- Es prestarà servei en les següents franges horàries:
  - De les 8:00h a les 14:00h
  - De les 15:00h a 17:00h.

### 2.4.2 Servei en horari ordinari:

- Es prestarà servei en les següents franges horàries:
- 1 tècnics de 8:00 a 20:00 h

- 1 tècnic de reforç de 11:00 a 13:00 h i 15 a 17h

Amb l'objectiu de tenir un pool de persones de Backup amb la formació suficient per oferir un servei de qualitat i autonomia plena, cada 15 dies vindrà un tècnic durant una jornada de 8h (horari de 8:00 a 17:00) amb 1 h de descans, per acompanyar al servei ordinari, solucionar incidències i refrescar coneixements i procediments.

Es considera del tot necessari proposar un recurs extra al servei per donar aquesta autonomia envers situacions de baixa dels recursos permanents, amb els següents compromisos contractuals:

- Assistència durant el mes inicial del servei per poder fer un traspàs de coneixements amb l'empresa sortint conjuntament amb els recursos permanents
- Assistència i execució dels serveis requerits acompanyant als recursos permanents una jornada quinzenalment, per així assegurar un coneixement adients del servei en cas de necessitar cobrir a un recurs permanent puntual o definitivament. En cas de passar a ser recurs permanent caldria formar un nou recurs per disposar de nou d'aquest rol.

És responsabilitat de l'empresa organitzar el calendari de servei i complir amb el que estableix aquest contracte. De igual forma serà responsable de complir amb la normativa vigent en matèria de descans del personal, substitucions en períodes de vacances i baixes.

És responsabilitat de l'empresa també assegurar que el servei compta amb els recursos formats i amb el coneixement suficient de l'entorn per que qualsevol de les substitucions puntuals o permanents no afecti al servei, esdevenint autònom i robust a qualsevol baixa.

Com a mínim 1 hora setmanal dels tècnics estaran destinades a documentar "per escrit" tots els procediments establerts, actualitzar documentació i proveir d'aquesta documentació al repositori documental general del servei.

Es considera per tant un volum d'hores efectives de 40 setmanals en horari reduït i de 80 setmanals en horari ordinari, a les que cal sumar 8 hores quinzenals del recurs extra.

A nivell orientatiu les hores totals per l'any 2026 serien 3.880 h/anuals

## 2.5 Serveis esporàdics

Tecnocampus podrà sol·licitar puntualment serveis extraordinaris per donar cobertura als esdeveniments o situacions especials planificades o d'urgència que es produeixin. Estaran definits com serveis extres planificats o serveis urgents.

Aquests serveis puntuals es facturaran com a serveis d'hores extraordinàries. Si es demana servei en festiu o cap de setmana es demanaran com a mínim 4 h. L'empresa licitadora haurà de presentar els preus/ hora laborable diürn, laborable nocturn i festiu oferts per a aquests serveis dins la seva oferta econòmica.

**Serveis extres no planificats:** Servei produït per una situació d'urgència dintre de l'horari del servei i que impliqui estendre la jornada fins la resolució de la incidència

**Serveis extres planificats:** Servei planificat per situacions extraordinàries. Es podrà demanar 2 dies abans de la necessitat. Si es sol·licita en cap de setmana o festiu es demanarà com a mínim 4 h extraordinàries.

Igualment, és responsabilitat de l'empresa adjudicatària garantir que el personal assignat als serveis extraordinaris disposi dels coneixements, formació i experiència necessaris per gestionar amb plena autonomia les necessitats tècniques dels esdeveniments. Aquest personal haurà de conèixer en profunditat les infraestructures, els espais i els procediments habituals del servei, de manera que pugui actuar de forma eficient i independent, sense afectar la qualitat ni la continuïtat del servei.

## 2.6 Perfils Tècnics

L'empresa adscriurà al contracte, com a mínim, els següents perfils tècnics:

### 2.6.1 Responsable del Servei

L'adjudicatària designarà una persona responsable del servei que serà qui mantindrà la interlocució sobre el servei amb TecnoCampus. El perfil mínim de la persona responsable serà:

- Graduat en Enginyeria en una branca TIC.
- Experiència d'almenys 2 anys en la coordinació i seguiment d'equips de semblants característiques.

Correspondran al responsable del servei les funcions llistades a l'apartat 4.2.2 del present plec.

### 2.6.2 Tècnics de servei Help Desk

L'empresa adjudicatària assignarà a l'execució del contracte personal tècnic (3 recursos) amb el següent perfil:

- Tècnic de grau superior (cicle formatiu de grau superior o equivalent) en informàtica i/o telecomunicacions.
- Experiència laboral mínima de 2 anys demostrable en serveis de help desk en infraestructures amb més de 100 usuaris.
- Experiència demostrable i coneixements de hardware d'usuari, instal·lació de PC's, canvis perifèrics i xarxes ethernet. Coneixements a nivell d'usuari de software ofimàtic i sistemes operatius Windows.

## 2.7 Recursos materials

Tecnocampus facilitarà un espai físic adequat per als llocs de treball dels tècnics, així com un telèfon mòbil per la comunicació d'incidències i la seva localització durant tota la jornada. També proporcionarà l'equipament informàtic necessari per desenvolupar les tasques dels tècnics.

Tot el material i equips que siguin necessaris per a la instal·lació d'equipament o per a la resolució d'incidències anirà a càrrec de Tecnocampus.

## 2.8 Sistema de comunicació i gestió de les incidències

De forma general la majoria de les incidències vindran de forma telemàtica mitjançant el sistema de tiqueting del Tecnocampus, basat en l'eina de programari WEB Help desk de Solarwinds. Les incidències i peticions de servei també podran ser comunicades de forma telefònica, per correu o presencialment en casos d'urgències o necessitat immediata de solució.

Malgrat les diferents vies de comunicació amb el servei, els tècnics sempre gestionaran les incidències mitjançant l'esmentada plataforma, per garantir el seguiment i finalització del procediment.

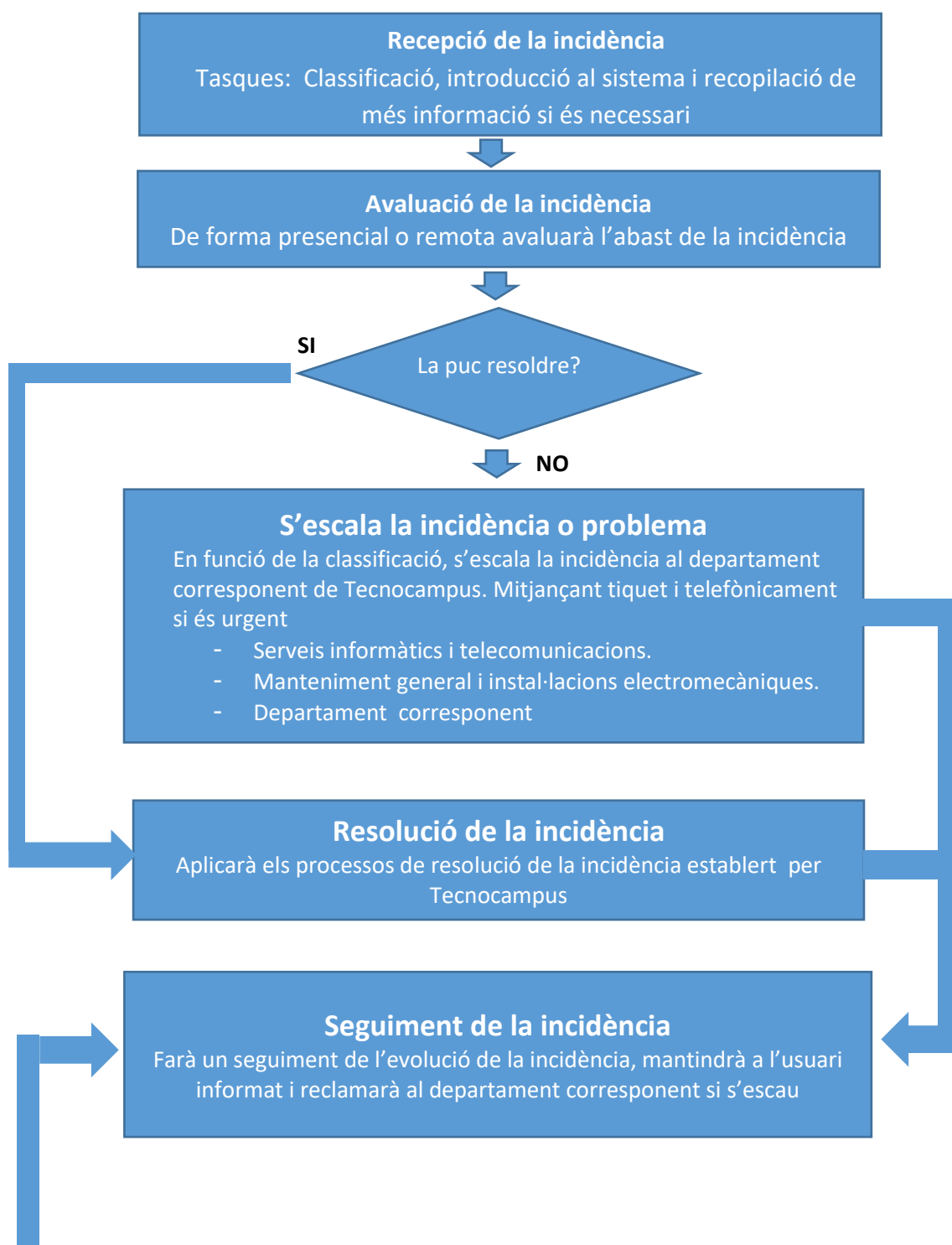
El manteniment i llicències de la plataforma anirà a càrrec del Tecnocampus, qui proporcionarà usuaris i accés als tècnics del servei.

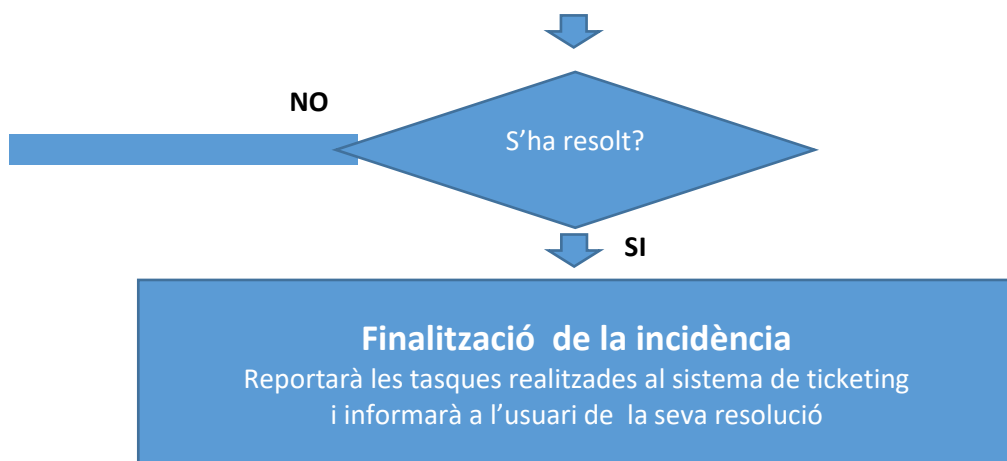
### 3 Gestió d'incidències i tasques dels tècnics

#### 3.1 Gestió d'incidències en infraestructures o serveis.

El servei rebrà la comunicació d'incidències, relacionada amb qualsevol servei d'infraestructures o serveis microinformàtics de Tecnocampus, procedint a la seva avaluació, solució o escalat en funció de les seves característiques.

En rebre una incidència o comunicat de problema, els tècnics seguiran els protocols establerts per Tecnocampus.





Els tècnics de Help Desk tindran la funció de rebre i gestionar tots els tiquets independentment de la seves característiques. Una vegada analitzats, actuaran sobre aquells que entrin dintre de les tipologies del seu àmbit d'actuació. Aquestes tasques s'anomenen a continuació (apartats 3.2, 3.3, 3.4).

Aquelles que per la seva naturalesa no estiguin dins de cap protocol o que després d'una primera actuació no hagi quedat resolta, hauran de ser elevades als serveis corresponents, per això l'equip comptarà amb un procés de comunicació a la resta d'estructura dels departaments.

### 3.2 Tasques Help Desk Parc Empresarial

- Gestió i seguiment de les incidències de les empreses relacionades amb els serveis i infraestructures del Parc Empresarial Tecnocampus.
- Gestionar l'arribada de noves empreses, donant d'alta els serveis necessaris i configuració bàsica del sistema del parc empresarial:
  - Configuració bàsica de la xarxa.
  - Instal·lació, configuració i gestió de l'inventari de telèfons IP.
  - Revisió i gestió de la xarxa cablejada i configuració bàsica dels ports d'usuari.
  - Gestió de les acreditacions de controls d'accés.
  - Gestió d'usuaris del directori actiu.
  - Verificació dels accessos a internet en número i capacitat.
  - Acompanyar els nous usuaris durant el primer dia per donar la benvinguda i explicar com funcionen els diferents serveis. (Help Desk, Intranet, control d'accés, clima, Internet, telefonia, alarma intrusió, ...). Igualment serà responsabilitat seva realitzar gestió de moviments (altes, baixes i trasllats de servei) de les empreses, preparar sistema de telefonia, donant l'alta als usuaris.
  - A més a més serà responsabilitat fer revisions de les sales de reunions que Tecnocampus te distribuïdes als diferents edificis.
- El servei es responsabilitzarà de la recepció, atenció i seguiment de les intervencions d'empreses externes sobre les infraestructures dels edificis. Així mateix si alguna empresa

contracta fibra ADSL pròpia, el servei de Help Desk haurà d'acompanyar a l'operadora per explicar com i per on han de passar la fibra i comprovar l'estat de la zona abans de que marxin seguint les indicacions dels responsables de TecnoCampus.

- Gestionar la baixa de les empreses que marxen, donant de baixa tots els serveis relacionats.
- Dins de les funcions, l'equip de tècnics vetllarà per l'estat general de les infraestructures de les zones comunes, mitjançant rondes diàries pels espais, per tal de detectar de forma anticipada possibles problemes o defectes en les instal·lacions i espais. Si es detecta alguna incidència, es procedirà com s'indica en l'apartat 3.1.
- Es tindrà especial atenció a l'estat i conservació de les sales de reunió comuns, comprovant el correcte funcionament dels equips de visualització i l'estat de les sales. Cada mes s'enviarà un informe de l'estat de les mateixes. Inventari de mobiliari, funcionament de TV, cables de connexions, cortines, llums, etc...
- Documentar o actualitzar documents tècnics i de procediments existents per garantir una referència descriptiva de cadascú dels serveis i processos establerts, facilitar formació de nous recursos i generar un repositori documental actualitzat. L'equip donarà suport als actes del centre de congressos i sales d'esdeveniments que TecnoCampus te distribuïdes per tot el parc, en allò referent a l'equipament audiovisual i informàtic. Amb les següents funcions:
  - Preparació prèvia a l'acte amb la comprovació de l'equipament necessari a nivell tècnic i audiovisual per desenvolupar cada un dels actes.
  - Ajust de paràmetres al començament de l'acte "guany, volum, etc.."
  - Donar suport als ponents amb una petita formació de com funciona la sala "micròfons, passador diapositives, projector, etc..."
  - Recollir l'equipament una vegada finalitzat l'acte.
  - D'igual forma es farà una primera intervenció si la llum o clima no funciona correctament per escalar la incidència en funció de la seva característica.
  - En funció dels horaris i calendari a setmana vista caldrà assegurar un recurs previ per la preparació i un posterior per la recollida/preparació pel següent si s'escau. En cas d'incidència durant l'esdeveniment caldrà atendre'l o escalar si es considera.

### 3.3 Tasques Help Desk Docència

L'equip donarà suport tècnic **de forma prioritària** a les classes sempre que es requereixi, amb l'objectiu de minimitzar els problemes i evitar el retard o l'anul·lació d'aquestes i aconseguir que es puguin realitzar amb la màxima qualitat possible.

L'àmbit d'actuació cobreix qualsevol necessitat per dur a terme l'activitat docent

- Equipament audiovisual: equips projector, so, micròfons, ordinador, càmera...
- Instal·lacions de l'edifici: l'aire condicionat, il·luminació.
- Altres materials o serveis: subministrament de guix., petits moviments de mobiliari, etc.

Per tal de garantir al mínim aquestes incidències, l'equip de Help Desk haurà de realitzar unes feines preventives mensualment a cadascuna de les aules. I haurà de reportar mensualment un informe amb l'estat de les mateixes i les incidències trobades.

Per això haurà de verificar i garantir el correcte estat i funcionament de:

- L'ordinador fix del professor.
- Sistema audiovisual. (Encendre el projector i càmera des de l'aplicatiu de l'ordinador, l'enquadrat de la imatge, etc...)
- El sistema de so de l'aula des de els diferents dispositius.
- El micròfon i l'estat de les piles si correspon.
- Pantalla motoritzada.
- Cortines
- Cables addicional ubicats a la taula de professor per connectar els portàtils.
- Mobiliari en estat i número
- Climatització i il·luminació
- Etc.

D'igual forma es responsabilitat el documentar o actualitzar documents ja fets, per garantir una referència descriptiva de cadascú dels serveis i processos establerts. Caldrà generar una documentació gràfica de la connectivitat dels equipaments audiovisuals de cada aula per facilitar la seva operativa i manteniment.

### 3.4 Tasques Suport de Microinformàtica

#### 3.4.1 Tasques de Microinformàtica

Pel que fa al personal del TecnoCampus el servei Microinformàtic del TecnoCampus té com a objectiu fer que qualsevol usuari de qualsevol àmbit, ja sigui personal treballador pugui desenvolupar la seva activitat diària de la manera més eficient i el menor número d'incidències possibles.

El parc d'ordinadors és d'aproximadament de 550 ordinadors distribuïts de la següent forma:

- Llocs de treball de treballadors PTGAS, PDI i treballadors externs.
- Ordinadors de serveis docents com aules, laboratoris, biblioteca.

Les tasques bàsiques que s'hauran de portar a terme son:

- Instal·lació/manteniment d'ordinadors i equipament perifèric.
- Instal·lació/manteniment de programari bàsic d'usuari i específic del TecnoCampus.
- Resolució d'avaries d'ordinadors i equipament perifèric
- Atenció i suport bàsic d'usuaris de microinformàtica
- Gestió bàsica d'usuaris a la plataforma MS Active Directori.
- Resolució d'incidències de credencials d'usuaris.
- Gestió i resolució d'incidències d'equipaments dels dominis Windows
- Gestió i resolució d'incidències de Sistemes de Fitxers compartits

Pel que fa als estudiants el servei es limita a la gestió d'accés i a software corporatiu subministrat per TecnoCampus i necessari per la docència.

### 3.4.2 Tasques Servei de telefonia

Tecnocampus disposa d'un sistema de telefonia IP d'aproximadament 500 terminals.

- Instal·lació/moviment de noves terminals de telefonia IP
- Configuració i suport a telefonia SIP.
- Resolució d'avaries de terminal de telèfon IP.
- Gestió d'usuaris a la plataforma de telefonia IP.
- Atenció bàsica al parc de telèfons mòbils corporatius.

### 3.4.3 Serveis d'impressores

Tot el personal i estudiants del Tecnocampus poden accedir al servei d'impressions basat en el sistema PAPER CUT, un sistema que permet imprimir tenint un registre i confidencialitat de les dades. En tenim dos servidors dedicats a aquest servei un per personal i un altre per docència.

- Resolució dels tiquets d'usuaris del servei d'impressió.
- Manteniment de les impressores de PAS, PDI i Alumnes
- Manteniment de bàsic del servidor d'impressió.

### 3.4.4 Gestió bàsica de xarxa Ethernet

La gestió bàsica de la xarxa Ethernet per donar suport en les altes, baixes i moviments d'usuaris.

- Gestió de tiquets de serveis de xarxa.
- Gestió i configuració VLANs.
- Gestió del adreçament IP privat de les empreses.
- Gestió i configuració dels usuaris VPN.
- Suport a l'usuari de primer nivell.

### 3.4.5 Servei de Correu electrònic

Suport dels tiquets i incidències del usuari Tecnocampus en els àmbits de:

- Correu electrònic a l'ordinador de lloc de treball Outlook 365
- Correu electrònic al mòbil corporatiu

De la mateixa manera, és responsabilitat del servei documentar o actualitzar documents existents, per garantir una referència descriptiva de cadascun dels serveis i processos establerts.

## 4 Gestió del servei

L'adjudicatària nomenarà un responsable de servei, que serà la persona encarregada de garantir la correcta prestació del servei davant de Tecnocampus, així com de la coordinació del personal, la comunicació amb Tecnocampus, entrega d'informes el compliment dels SLA, entre d'altres funcions.

De manera general, la gestió del servei es concreta en els següents punts:

### 4.1 Reunions de seguiment:

Es faran reunions del seguiment del servei amb el personal de Tecnocampus amb una periodicitat mensual, encara que aquesta podrà ser modificada a criteri de Tecnocampus. A les reunions hi participaran el responsable del servei i el personal que Tecnocampus designi. L'objectiu de les reunions periòdiques és revisar el grau de compliment dels objectius, les especificacions funcionals i la validar la programació de les activitats realitzades.

## 4.2 Informes de seguiment:

L'adjudicatari es compromet a generar informes que inclouran com a mínim les següents dades:

- Incidències rebudes i gestionades, informant-ne l'estat. Aquests informes incorporaran estadístiques amb la categorització de les incidències, la distribució en franges horàries, el temps mig de resolució d'incidents, percentatges de compliment dels SLAs, les actuacions fora d'horari i d'altres que es puguin consensuar amb el comitè de seguiment.
- L'estat de les tasques proactives realitzades, com arainventaris, revisions d'aules, revisió de sales, etc.
- Intervencions o assistència al centre de congressos.
- Intervencions fora d'hores(descripció, motivació i resultats).

Aquests informes hauran de ser entregats i posats a la disposició de TecnoCampus, per ser revisats i analitzats quan sigui necessari.

Els informes del seguiment seran del tipus setmanal, mensual, anuals i puntuals.

**Informes mensuals:** Contindran el recompte de les intervencions realitzades durant el mes per tipologia de Help Desk i per prioritat. Constarà del temps de resolució mig i descriurà les incidències que no hagin complert amb els SLA. Els informes seran presentats en format digital durant la reunió mensual de seguiment, que tindrà lloc durant la primera quinzena de cada mes.

**Informes anuals:** Contindran el recompte de les intervencions realitzades durant tot l'any. Per mes, per tipologia de Help Desk i per prioritat. Constarà del temps de resolució mig i descriurà les incidències que no hagin complert amb els SLA. Els informes es presentaran en format digital en la reunió anual establerta durant el primer mes de l'any següent.

**Informes puntuals:** Tecnocampus podrà demanar de forma puntual informes per analitzar incidències o intervencions. Contindran de forma detallada les accions, temps de resolució i cronologia. Aquests informes s'entregaran com màxim en 48 hores.

## 4.3 Organització i planificació del personal

L'equip del servei estarà format per un responsable tècnic i personal tècnic (3 recursos ) necessari per complir amb les condicions del contracte.

### 4.3.1 Personal tècnic

- El personal tècnic treballarà de forma presencial.

- Davant la necessitat que el personal assignat als serveis conegui les instal·lacions i al personal del centre per tal de complir el seu objectiu, l'empresa adjudicatària es compromet a adscriure-les al servei de forma exclusiva, no poden substituir-lo, tret que hagi causa que ho justifiqui i sempre amb autorització prèvia de Parc TCM.
- Els tècnics hauran d'estar permanentment localitzables quan s'absentin del lloc físic assignat, mitjançant el número de telèfon mòbil facilitat per Tecnocampus.
- Els tècnics hauran d'anar degudament identificats amb unes credencials facilitades per l'empresa adjudicatària, que els acrediti que són personal de l'empresa.
- Els tècnics hauran de realitzar totes les tasques descrites en els anteriors apartats, pels quals haurà d'estar capacitat per realitzar-les. Així mateix, s'ha de garantir la formació contínua d'aquest personal per part de l'adjudicatari. S'estableix un mínim de 25 hores anuals de formació per a cadascun dels tècnics per part de l'empresa adjudicatària, que acreditaran anualment mitjançant certificat que s'entregarà a Tecnocampus.
- Tots els tècnics destinats a donar cobertura a aquest servei de help desk, han de tenir els coneixements adequats als requeriments d'aquest concurs i de l'oferta presentada, això és, com a mínim aquells que s'especifiquen a l'apartat 2. Així, Tecnocampus, podrà proposar o suggerir en qualsevol moment la substitució d'aquell personal que no s'adapti a les característiques requerides del servei i l'empresa tindrà l'obligació de canviar-los.
- El servei haurà de ser autònom envers les baixes puntuals o permanents dels recursos assignats, assegurant que en tot cas el personal té un coneixement suficient de les eines, tipologies comuns d'incidències i les seves resolucions, contactes, coneixement de les ubicacions del TecnoCampus i capacitat de suport als events i empreses, així com un seguiment de les incidències més crítiques i afectacions de serveis dels darrers 15 dies per si es repeteixen. L'empresa adjudicatària haurà de disposar de personal suplent amb la formació i l'experiència suficients per poder substituir les persones que prestin els serveis objecte del contracte en supòsits de vacances, absències i/o malalties per tal de mantenir sempre el nombre de treballadors/es que figurin a la seva oferta.

#### 4.3.2 Personal Tècnic de backup

Als efectes del servei el personal tècnic de backup tindrà els mateixos requeriments i obligacions que el personal tècnic ordinari.

Per garantir que la/les persones suplents tenen la formació adequada per prestar el servei, l'empresa adjudicatària haurà de presentar un calendari anual de formació i presencialitat de com a mínim un dia cada dues setmanes amb una durada d'una jornada laboral, per garantir la formació dels diferents serveis per recordar els protocols, procediments i tasques a realitzar. Amb l'objectiu de tenir sempre un backup perfectament format per possibles suplències.

#### 4.3.3 Responsable tècnic

L'empresa contractista ha de designar un responsable tècnic, que no formarà part de l'equip tècnic adscrit al servei de Helpdesk de TecnoCampus. Aquesta persona no serà un tècnic assignat al servei i per tant no es requereix la seva presencialitat. Aquesta persona assumirà les següents funcions: )

- Actuar com a interlocutor de l'empresa contractista amb Tecnocampus i com a canal de comunicació entre Tecnocampus i el personal que forma part de l'equip de treball adscrit a aquest contracte.

- Supervisar les carregues de treball entre els tècnics encarregats de l'execució d'aquest contracte, i donar aquelles ordres i instruccions necessàries per a prestar degudament el servei.
- Supervisar el desenvolupament correcte de les funcions que tenen encomanades els tècnics que formen part de l'equip de treball, així com el control de l'assistència d'aquests al lloc de treball.
- Organitzar les substitucions, i especialment, les que pertoquen en règim de vacances dels tècnics que formen part de l'equip de treball, de manera que el servei no es vegi afectat.
- Generar els informes d'indicadors per a realitzar el seguiment periòdic del servei.

#### 4.4 Requeriments pel que fa a la contractació del personal

Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del personal que ha de reunir els requisits de titulació i experiència exigits en els plecs, i que formarà part de l'equip de treball encarregat de l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part de TecnoCampus del compliment d'aquests requisits.

L'empresa contractista ha de procurar que existeixi estabilitat en l'equip de treball i que les variacions pel que fa a la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, amb la finalitat de no alterar el bon funcionament del servei. Tota variació en l'equip de treball serà comunicada i validada per Tecnocampus.

L'empresa contractista assumeix l'obligació d'exercir de forma real, efectiva i contínua la relació amb el personal que integra l'equip de treball i que s'encarrega de l'execució del contracte.

#### 4.5 Material de reparació o substitució

En cas que sigui necessari utilitzar material en les reparacions de les infraestructures de Tecnocampus, aquest serà subministrat i facilitat per Tecnocampus. Les funcions de l'adjudicatària consistiran a posar en funcionament aquest material o substituir-lo quan calgui. L'empresa adjudicatària serà responsable del material que se li sigui lliurat.

### 5 Paràmetres de gestió de la qualitat del servei

Els següents aspectes i indicadors seran un referent per avaluar la correcta gestió de la qualitat del servei i seran revisats de forma mensual pel Tecnocampus.

Es classificaran els diferents tipus d'incidències segons la seva criticitat:

- **Urgent.** Seran les incidències que provoquin una afectació global, que impedeixin la realització de les activitats i afecti a una majoria dels usuaris, sobre tot en l'àmbit docent. L'objectiu és continuar amb l'activitat docent o empresarial de forma immediata i poder donar-les amb les màximes garanties de qualitat.
- **Alta.** Seran les incidències amb un afectació parcial, que impedeixi el correcte funcionament i que afectin a un nombre reduït de clients.
- **Normal.** Seran les incidències, que no impedeixin la continuïtat dels serveis i permetin continuar amb la activitat normal

## 5.1 Temps de resposta i temps de resolució

Es defineix com a **temps de resposta** el període màxim entre la notificació de l'avaria i l'assistència d'un tècnic de help desk al lloc de l'avaria o registre i comunicació en el sistema de tiqueting.

En les actuacions en què la resolució sigui responsabilitat del servei de help desk, es defineix com a **temps de resolució** el període entre la notificació de la incidència o petició de servei i la resolució.

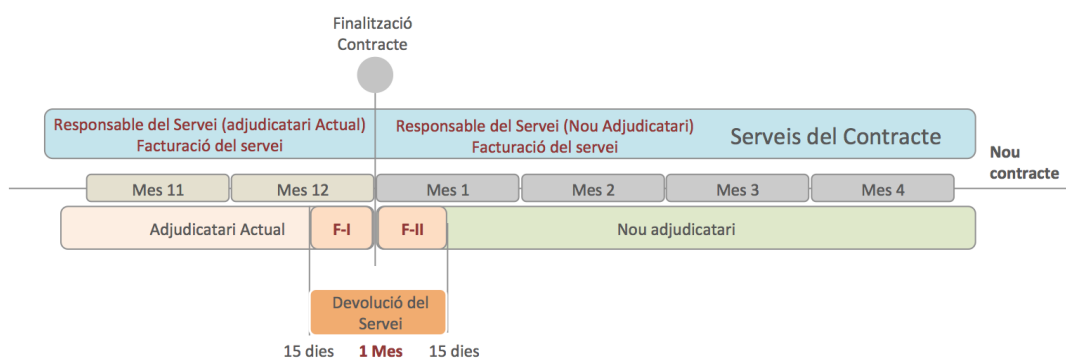
**Quadre de compliment de nivells de servei**

| Tipus incidència | Temps resposta | Temps resolució |
|------------------|----------------|-----------------|
| Urgent           | <5'            | <15'            |
| Alta             | <5'            | <1h             |
| Normal           | <30'           | <4h             |

Els acords de servei aquí indicats hauran de ser d'obligat compliment per l'adjudicatari.

## 6 Pla de devolució del servei

Amb una antelació mínima de quinze dies abans de la finalització del període contractual s'ha de programar un traspàs dels serveis. Aquest traspàs s'ha de realitzar de forma que en tot moment el funcionament del servei quedi garantit. Cap cost derivat d'aquesta devolució del servei serà facturat a Tecnocampus per part de l'adjudicatari (sortint).



El procés de devolució es desenvoluparà en dues fases.

### 6.1 Fase de captura i planificació.

Aquesta fase es realitzarà dins dels quinze dies anteriors a la finalització del contracte. Durant aquesta fase, l'adjudicatari sortint serà el responsable del servei i de la seva facturació. L'adjudicatari actual del contracte haurà de recollir i aportar en aquesta fase tota la documentació relacionada amb el desenvolupament, millora i /o implementacions efectuades, per tal que el nou adjudicatari pugui planificar i posar en marxa el servei sense problemes. Per a facilitar aquesta transició, l'adjudicatari actual proporcionarà un pla de formació especialment dissenyat per traspassar el coneixement del servei al nou adjudicatari.

Com a mínim la planificació contindrà aquestes sessions de formació:

- 4 sessions per Help Desk Docència.
- 4 Sessions per Help Desk Microinformàtic.
- 4 sessions per Help Desk Empreses.

En aquesta Fase l'adjudicatària entrant està obligada a assistir a les sessions formatives de forma presencial amb el nou personal adscrit al servei incloent el personal de backup, amb l'objectiu de conèixer les instal·lacions, les feines preventives i en general tot el relacionat amb el servei que ha de desenvolupar.

## 6.2 Fase d'execució de la transició

S'iniciarà un cop finalitzada la fase anterior (F-I). El nou adjudicatari facturarà els serveis i té la responsabilitat del compliment dels nivells de servei oferts per a la seva fase d'execució de la transició, que com a mínim han de ser iguals als actuals, sota la supervisió de l'empresa sortint.

El licitador haurà de preveure el cost d'aquesta fase i estarà inclòs en l'oferta presentada per aquest.

Tot el període de devolució, des de l'inici de la fase **F-I** fins al final de la fase **F-II**, no superarà el termini d'un mes.

## 7 Documentació

Una part important d'aquest servei és tenir una documentació descriptiva de procediments i protocols d'actuació de cadascuns dels àmbits. Serà responsabilitat de la empresa licitadora elaborar aquest documents i mantenir-los actualitzats. Hauran de ser redactats , com a mínim, en català.

Aquest documents hauran de tenir adjunts els esquemes o característiques de les instal·lacions de forma entenedora.

Seràn documents validats pel personal intern designat per Tecnocampus. Una vegada validats es podran guardar al repositori documental.

Tecnocampus oferirà un repositori per guardar els documents una vegada validats.

## 8 Contingut de la memòria

El licitador haurà de presentar una memòria tècnica amb una extensió màxima de 50 pàgines, incloent-hi la portada i l'índex. Qualsevol contingut que superi aquest límit (a partir de la pàgina 51) no serà objecte de valoració per part de l'òrgan de contractació.

Els annexos, com ara els currículums del personal proposat (CV) es podran presentar separatament i no computaran dins del límit màxim de la memòria tècnica.

## 8.1 Pla Operatiu del servei

En aquest punt es descriurà de forma detallada la prestació del servei. Que contindrà:

- El pla d'implantació. Es valorarà la planificació de la transició del servei i el calendari de posada en marxa del servei.
- Sistema de gestió del servei:
  - o Pla de seguiment i control del servei.
  - o Models d'informes, sempre d'acord amb les tasques i condicions contemplades en el plec tècnic.
- Pla de control de qualitat i inspecció del servei.
- Pla per garantir l'autonomia del servei, fent referència al pool de personal de backup.
- Pla de formació contínua.
- Pla de devolució del servei
- Pla documental.

## 8.2 Equip tècnic del servei

En aquest punt s'explicarà, es presentarà els CV nominats dels perfils tècnics del servei proposat, tal i es valoraran els punts indicats al quadre de característiques del Plec de Clàusules administratives, apartat **H – Criteris d'adjudicació**.

Tota la formació i experiència que consti al CV haurà de ser acreditada i documentada.