

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁN LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE
APOYO A USUARIOS (HELPDESK) DE TECNOCAMPUS MATARÓ-MARESME**

EXPEDIENTE NÚMERO - ES_LA0011123_2025_EXP_18

Contenido

1	Objeto del contrato	4
2	Descripción del servicio	4
2.1	Help Desk Docencia:	5
2.2	Help Desk Parc Empresarial:	5
2.3	Help Desk microinformático:	5
2.4	Horario de servicios	5
2.5	Servicios esporádicos	6
2.6	Perfiles Técnicos	7
2.6.1	Responsable del Servicio	7
2.6.2	Técnicos de servicio Help Desk	7
2.7	Recursos materiales	7
2.8	Sistema de comunicación y gestión de las incidencias	8
3	Gestión de incidencias y tareas de los técnicos	8
3.1	Gestión de incidencias en infraestructuras o servicios	8
3.2	Tareas Help Desk Parque Empresarial	9
3.3	Tareas Help Desk Docencia	10
3.4	Tareas Soporte de Microinformática	11
3.4.1	Tareas de Microinformática	11
3.4.2	Tareas Servicio de telefonía	12
3.4.3	Servicios de impresoras	12
3.4.4	Gestión básica de red Ethernet	12
3.4.5	Servicio de Correo electrónico	12
4	Gestión del servicio	12
4.1	Reuniones de seguimiento:	13
4.2	Informes de seguimiento:	13
4.3	Organización y planificación del personal	14
4.3.1	Personal técnico	14
4.3.2	Personal Técnico de backup	14
4.3.3	Responsable técnico	15
4.4	Requerimientos en cuanto a la contratación del personal	15
4.5	Material de reparación o sustitución	15
5	Parámetros de gestión de la calidad del servicio	16
5.1	Tiempo de respuesta y tiempo de resolución	16

6	Plan de devolución del servicio.....	16
6.1	Fase de captura y planificación.	17
6.2	Fase de ejecución de la transición.....	17
7	Documentación.....	18
8	Contenido de la memoria	18
8.1	Plan Operativo del servicio.....	18
8.2	Equipo técnico del servicio.....	18

1 Objeto del contrato

El contrato tendrá por objeto la prestación del servicio de asistencia técnica a las instalaciones, servicios y usuarios de Tecnocampus Mataró-Maresme, en adelante servicio Help Desk, con los términos contemplados en este pliego de prescripciones técnicas.

En general, el ámbito del contrato comprende:

- El Help Desk docencia.
- El Help Desk Parque empresarial.
- El Help Desk microinformático.

También son objetivos de este contrato la mejora de la calidad del servicio de atención a los clientes, reducir los tiempos de respuesta a las peticiones de servicio e incidencias y aumentar la satisfacción de los usuarios ante sus peticiones y en general llevar el servicio de Help Desk de Tecnocampus al máximo nivel de excelencia.

2 Descripción del servicio

El servicio se divide en tres ámbitos definidos por los grupos de usuarios que los componen: Help Desk de Docencia, Help Desk Parque empresarial, Help Desk microinformático.

- El servicio recibirá la comunicación de incidencias, relacionadas con cualquier servicio de infraestructuras (equipamiento, instalación...) y servicios microinformáticos de Tecnocampus, procediendo a su evaluación, solución o escalado en función de sus características.
- Realizará todas las tareas necesarias de gestión para la solución de estas incidencias en los tiempos máximos establecidos en la oferta adjudicataria.
- Realizará mantenimiento preventivo y correctivo de equipamientos de puestos de trabajo, aulas y espacios comunes haciendo revisiones periódicas.
- Se dará soporte técnico a los usuarios de Tecnocampus, cuando tengan dudas del funcionamiento de los equipamientos de las instalaciones.
- Dará asistencia técnica a los eventos de Tecnocampus con la preparación de las salas y actos con relación a los equipamientos necesarios para su desarrollo.

Los datos relevantes sobre los que dimensionar el servicio:

- Tickets abiertos sobre los que ha sido necesaria intervención de los recursos de help desk durante el año 2024: 4.000
- Número aproximado de equipos informáticos del parque: 550
- Actas de congresos 350
- Aulas: 37
- Laboratorios: 20
- Empresas: 120
- PDI i PTGAS: 450

2.1 Help Desk Docencia:

El objetivo principal será dar apoyo técnico al área docente para desarrollar las clases de forma regular y con las mejores condiciones y así evitar que las clases comiencen con retraso. Cualquier requerimiento técnico del profesor o mal funcionamiento de las infraestructuras básicas del aula según listado en el punto 3.3 de este documento, será atendido por el servicio de help desk buscando siempre la viabilidad de la clase. Si la incidencia no entra dentro de las responsabilidades del servicio será escalada a quien corresponda con la mayor brevedad posible, dando todos los datos necesarios y ofreciendo colaboración si es necesario.

2.2 Help Desk Parque Empresarial:

El objetivo principal será apoyar a las empresas alojadas en el Parque y en el centro de congresos, con los requerimientos mínimos indicados en el punto 3.2 de este documento.

Las tareas principales serán atender las necesidades de las empresas del parque, tanto a su llegada como durante su estancia, atendiendo cualquier incidencia y garantizando que esta llegue al servicio correspondiente para su resolución.

Queda también dentro de las responsabilidades del servicio preparar las salas del Centro de Congresos y salas habituales de eventos a nivel técnico y audiovisual para desarrollar cada uno de los actos.

2.3 Help Desk microinformático:

El objetivo principal será dar apoyo técnico al personal administrativo y profesorado de Tecnocampus para dar respuesta a las incidencias de microinformática y que puedan desarrollar sus tareas de forma normal en el menor tiempo posible y en las mejores condiciones, con los requerimientos mínimos indicados en el punto 3.4 de este documento.

2.4 Horario de servicios.

El servicio será presencial y se desarrollará de lunes a viernes laborables durante los 12 meses del año atendiendo a los siguientes tipos de servicio:

- Servicio en horario reducido:
 - Periodo de Navidad "del 24 de diciembre al 6 de enero".
 - Semana Santa.
 - Periodo de verano "última semana de julio y el mes de agosto".
- Servicio en horario ordinario: El resto del año.

La distribución horaria y de personal sujeta a estos tipos de servicios será la siguiente:

2.4.1 Servicio en horario reducido (1 técnico):

- Se prestará servicio en las siguientes franjas horarias:
 - De las 8:00h a las 14:00h
 - De las 15:00h a 17:00h.

2.4.2 Servicio en horario ordinario:

- Se prestará servicio en las siguientes franjas horarias:

- 1 técnico de 8:00 a 20:00 h
- 1 técnico de refuerzo de 11:00 a 13:00 h y 15 a 17h

Con el objetivo de tener un pool de personas de Backup con la formación suficiente para ofrecer un servicio de calidad y autonomía plena, cada 15 días vendrá un técnico durante una jornada de 8h (horario de 8:00 a 17:00) con 1 h de descanso, para acompañar al servicio ordinario, solucionar incidencias y refrescar conocimientos y procedimientos.

Se considera del todo necesario proponer un recurso extra al servicio para dar esta autonomía ante situaciones de baja de los recursos permanentes, con los siguientes compromisos contractuales:

- Asistencia durante el mes inicial del servicio para poder hacer un traspaso de conocimientos con la empresa saliente juntamente con los recursos permanentes
- Asistencia y ejecución de los servicios requeridos acompañando a los recursos permanentes una jornada quincenalmente, para así asegurar un conocimiento adecuado del servicio en caso de necesitar cubrir a un recurso permanente puntual o definitivamente. En caso de pasar a ser recurso permanente habría que formar un nuevo recurso para disponer de nuevo de este rol.

Es responsabilidad de la empresa organizar el calendario de servicio y cumplir con lo establecido en este contrato. De igual forma será responsable de cumplir con la normativa vigente en materia de descanso del personal, sustituciones en periodos de vacaciones y bajas.

Es responsabilidad de la empresa también asegurar que el servicio cuenta con los recursos formados y con el conocimiento suficiente del entorno para que cualquiera de las sustituciones puntuales o permanentes no afecte al servicio, convirtiéndose en autónomo y robusto a cualquier baja.

Como mínimo 1 hora semanal de los técnicos estarán destinadas a documentar "por escrito" todos los procedimientos establecidos, actualizar documentación y proveer de esta documentación al repositorio documental general del servicio.

Se considera por tanto un volumen de horas efectivas de 40 semanales en horario reducido y de 80 semanales en horario ordinario, a las que hay que sumar 8 horas quincenales del recurso extra.

A nivel orientativo las horas totales para el año 2026 serían 3.880. h/anuales

2.5 Servicios esporádicos

Tecnocampus podrá solicitar puntualmente servicios extraordinarios para dar cobertura a los eventos o situaciones especiales planificadas o de urgencia que se produzcan. Estarán definidos como servicios extras planificados o servicios urgentes.

Estos servicios puntuales se facturarán como servicios de horas extraordinarias. Si se pide servicio en festivo o fin de semana se pedirán como mínimo 4 h.

Servicios extras no planificados: Servicio producido por una situación de urgencia dentro del horario del servicio y que implique extender la jornada hasta la resolución de la incidencia

Servicios extras planificados: Servicio planificado por situaciones extraordinarias. Se podrá pedir 2 días antes de la necesidad. Si se solicita en fin de semana o festivo se pedirá como mínimo 4 h extraordinarias.

Igualmente, es responsabilidad de la empresa adjudicataria garantizar que el personal asignado a los servicios extraordinarios disponga de los conocimientos, formación y experiencia necesarios para gestionar con plena autonomía las necesidades técnicas de los acontecimientos. Este personal deberá conocer en profundidad las infraestructuras, los espacios y los procedimientos habituales del servicio, de manera que pueda actuar de forma eficiente e independiente, sin afectar a la calidad ni a la continuidad del servicio.

2.6 Perfiles Técnicos

La empresa adscribirá al contrato, como mínimo, los siguientes perfiles técnicos:

2.6.1 Responsable del Servicio

La adjudicataria designará a una persona responsable del servicio que será quien mantendrá la interlocución sobre el servicio con TecnoCampus. El perfil mínimo de la persona responsable será:

- Graduado en Ingeniería en una rama TIC.
- Experiencia de al menos 2 años en la coordinación y seguimiento de equipos de parecidas características.

Corresponderán al responsable del servicio las funciones listadas en el apartado 4.2.2 del presente pliego.

2.6.2 Técnicos de servicio Help Desk

La empresa adjudicataria asignará a la ejecución del contrato personal técnico (3 recursos) con el siguiente perfil:

- Técnico de grado superior (ciclo formativo de grado superior o equivalente) en informática y/o telecomunicaciones.
- Experiencia laboral mínima de 2 años demostrable en servicios de help desk en infraestructuras con más de 100 usuarios.
- Experiencia demostrable y conocimientos de hardware de usuario, instalación de PC's, cambios periféricos y redes ethernet. Conocimientos a nivel de usuario de software ofimático y sistemas operativos Windows.

2.7 Recursos materiales

Tecnocampus facilitará un espacio físico adecuado para los puestos de trabajo de los técnicos, así como un teléfono móvil para la comunicación de incidencias y su localización durante toda la jornada. También proporcionará el equipamiento informático necesario para desarrollar las tareas de los técnicos.

Todo el material y equipos que sean necesarios para la instalación de equipamiento o para la resolución de incidencias correrá a cargo de Tecnocampus.

2.8 Sistema de comunicación y gestión de las incidencias

De forma general la mayoría de las incidencias vendrán de forma telemática mediante el sistema de tiqueting del Tecnocampus, basado en la herramienta de software WEB Help desk de Solarwinds. Las incidencias y peticiones de servicio también podrán ser comunicadas de forma telefónica, por correo o presencialmente en casos de urgencias o necesidad inmediata de solución.

A pesar de las diferentes vías de comunicación con el servicio, los técnicos siempre gestionarán las incidencias mediante la citada plataforma, para garantizar el seguimiento y finalización del procedimiento.

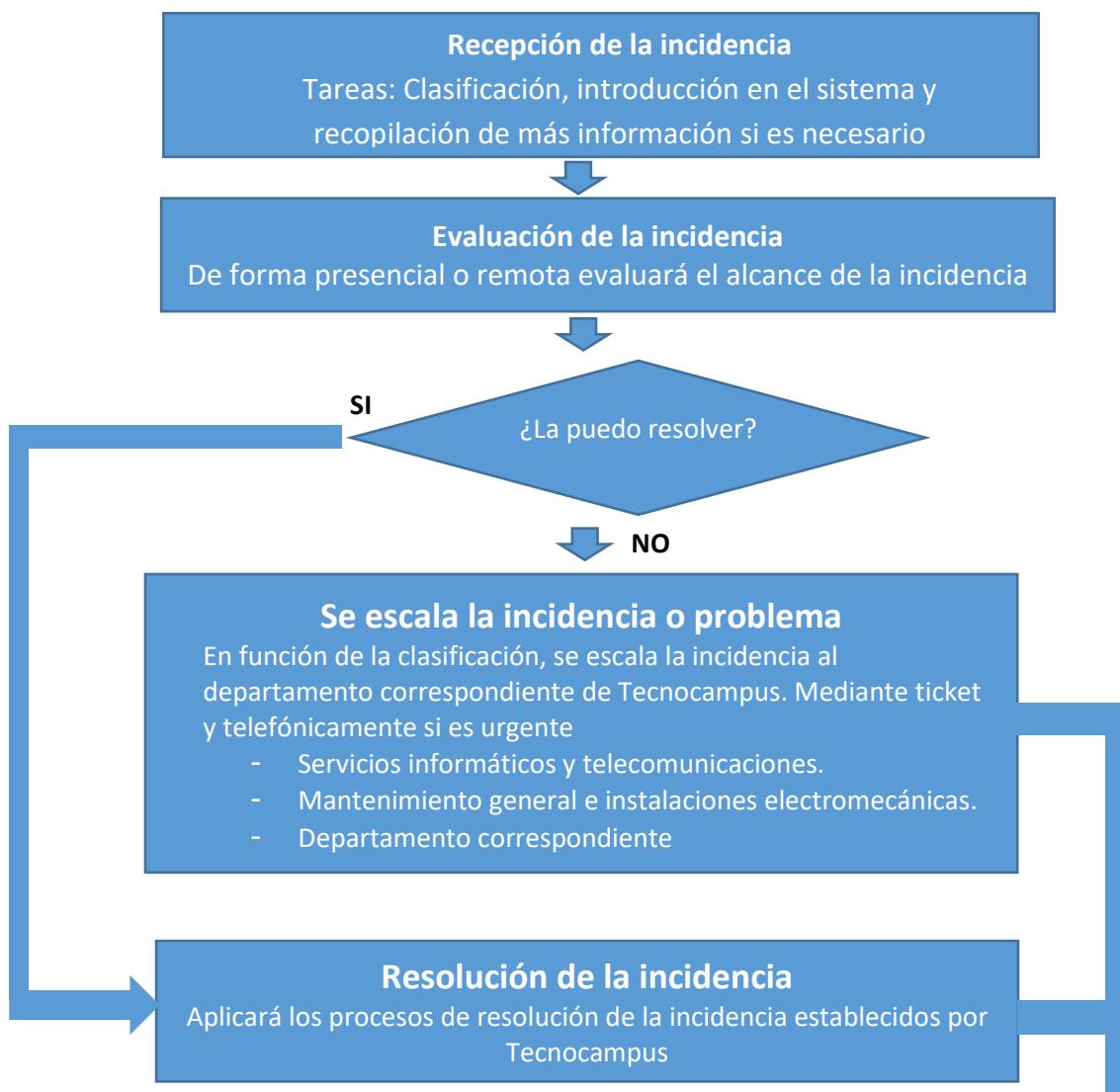
El mantenimiento y licencias de la plataforma correrá a cargo del Tecnocampus, quien proporcionará usuarios y acceso a los técnicos del servicio.

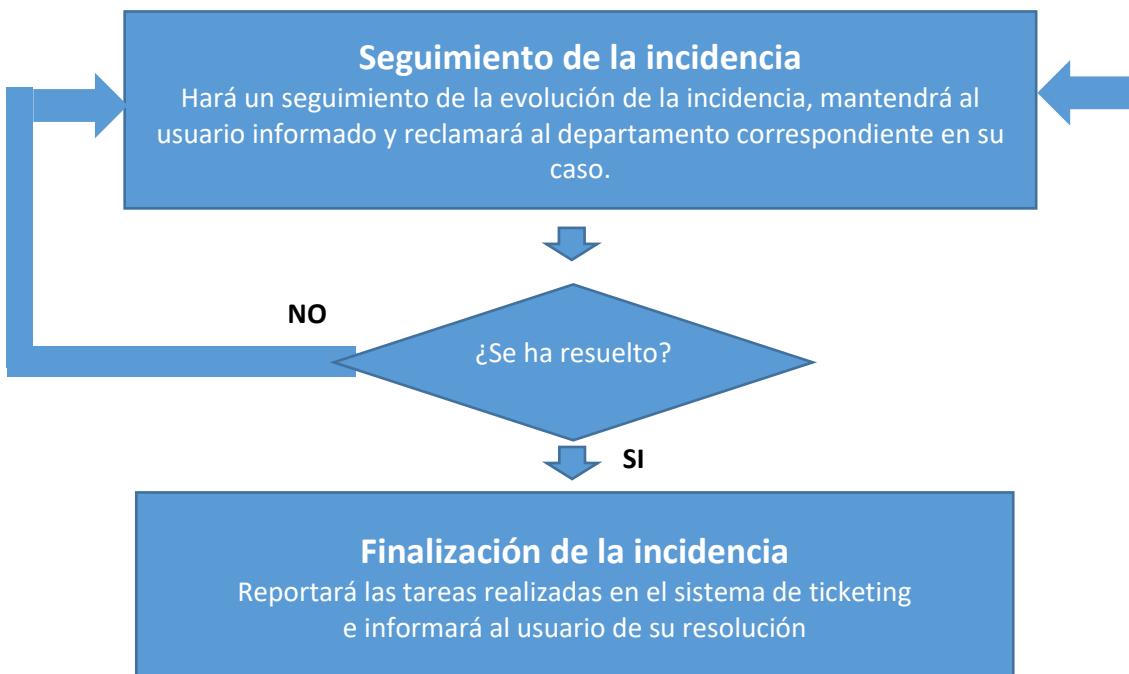
3 Gestión de incidencias y tareas de los técnicos

3.1 Gestión de incidencias en infraestructuras o servicios.

El servicio recibirá la comunicación de incidencias, relacionada con cualquier servicio de infraestructuras o servicios microinformáticos de Tecnocampus, procediendo a su evaluación, solución o escalado en función de sus características.

Al recibir una incidencia o comunicado de problema, los técnicos seguirán los protocolos establecidos por Tecnocampus.





Los técnicos de Help Desk tendrán la función de recibir y gestionar todos los tickets independientemente de sus características. Una vez analizados, actuarán sobre aquellos que entren dentro de las tipologías de su ámbito de actuación. Estas tareas se mencionan a continuación (apartados 3.2, 3.3, 3.4).

Aquellas que por su naturaleza no estén dentro de ningún protocolo o que después de una primera actuación no hayan quedado resueltas, deberán ser elevadas a los servicios correspondientes, por ello el equipo contará con un proceso de comunicación al resto de estructura de los departamentos.

3.2 Tareas Help Desk Parque Empresarial

- Gestión y seguimiento de las incidencias de las empresas relacionadas con los servicios e infraestructuras del Parque Empresarial Tecnocampus.
- Gestionar la llegada de nuevas empresas, dando de alta los servicios necesarios y configuración básica de los sistemas del parque empresarial:
 - Configuración básica de la red.
 - Instalación, configuración y gestión del inventario de teléfonos IP.
 - Revisión y gestión de la red cableada y configuración básica de los puertos de usuario.
 - Gestión de las acreditaciones de controles de acceso.
 - Gestión de usuarios del directorio activo.
 - Verificación de los accesos a internet en número y capacidad.
 - Acompañar a los nuevos usuarios durante el primer día para dar la bienvenida y explicar cómo funcionan los diferentes servicios. (Help Desk, Intranet, control de

acceso, clima, Internet, telefonía, alarma intrusión...). Igualmente será responsabilidad suya realizar gestión de movimientos (altas, bajas y traslados de servicio) de las empresas, preparar sistema de telefonía, dando de alta a los usuarios.

- Además, será su responsabilidad hacer revisiones de las salas de reuniones que Tecnocampus tiene distribuidas en los diferentes edificios.
- El servicio se responsabilizará de la recepción, atención y seguimiento de las intervenciones de empresas externas sobre las infraestructuras de los edificios. Asimismo, si alguna empresa contrata fibra ADSL propia, el servicio de Help Desk deberá acompañar a la operadora para explicar cómo y por dónde deben pasar la fibra y comprobar el estado de la zona antes de que se marchen siguiendo las indicaciones de los responsables de TecnoCampus.
- Gestionar la baja de las empresas que se marchan, dando de baja todos los servicios relacionados.
- Dentro de las funciones, el equipo de técnicos velará por el estado general de las infraestructuras de las zonas comunes, mediante rondas diarias por los espacios, con el fin de detectar de forma anticipada posibles problemas o defectos en las instalaciones y espacios. Si se detecta alguna incidencia, se procedería como se indica en el apartado 3.1.
- Se dará especial atención al estado y conservación de las salas de reunión comunes, comprobando el correcto funcionamiento de los equipos de visualización y el estado de las salas. Cada mes se enviará un informe del estado de las mismas. Inventario de mobiliario, funcionamiento de TV, cables de conexiones, cortinas, luces, etc...
- Documentar o actualizar documentos técnicos y de procedimientos existentes para garantizar una referencia descriptiva de cada uno de los servicios y procesos establecidos, facilitar formación de nuevos recursos y generar un repositorio documental actualizado. El equipo dará soporte a los actos del centro de congresos y salas de eventos que TecnoCampus tiene distribuidas por todo el parque, en lo referente al equipamiento audiovisual e informático. Con las siguientes funciones:
 - Preparación previa al acto con la comprobación del equipamiento necesario a nivel técnico y audiovisual para desarrollar cada uno de los actos.
 - Ajuste de parámetros al comienzo del acto "ganancia, volumen, etc.."
 - Dar soporte a los ponentes con una pequeña formación de cómo funciona la sala "micrófonos, pasador diapositivas, proyector, etc..."
 - Recoger el equipamiento una vez finalizado el acto.
 - De igual forma se hará una primera intervención si la luz o clima no funciona correctamente para escalar la incidencia en función de su característica.
 - En función de los horarios y calendario a semana vista habrá que asegurar un recurso previo para la preparación y uno posterior para la recogida/preparación del siguiente en su caso. En caso de incidencia durante el evento habrá que atenderlo o escalar si se considera.

3.3 Tareas Help Desk Docencia

El equipo dará apoyo técnico **de forma prioritaria** a las clases siempre que se requiera, con el objetivo de minimizar los problemas y evitar el retraso o la anulación de las mismas y conseguir que se puedan realizar con la máxima calidad posible.

El ámbito de actuación cubre cualquier necesidad para llevar a cabo la actividad docente

- Equipamiento audiovisual: equipos proyector, sonido, micrófonos, ordenador, cámara...

- Instalaciones del edificio: el aire acondicionado, iluminación.
- Otros materiales o servicios: suministro de tiza, pequeños movimientos de mobiliario, etc.

Para garantizar al mínimo estas incidencias, el equipo de Help Desk deberá realizar unos trabajos preventivos mensualmente en cada una de las aulas. Y deberá reportar mensualmente un informe con el estado de las mismas y las incidencias encontradas.

Para ello deberá verificar y garantizar el correcto estado y funcionamiento de:

- El ordenador fijo del profesor.
- Sistema audiovisual. (Encender el proyector y cámara desde el aplicativo del ordenador, el encuadrado de la imagen, etc.)
- El sistema de sonido del aula desde los diferentes dispositivos.
- El micrófono y el estado de las pilas si corresponde.
- Pantalla motorizada.
- Cortinas
- Cables adicionales ubicados en la mesa de profesor para conectar los portátiles.
- Mobiliario en estado y número
- Climatización e iluminación
- Etc.

De igual forma tiene la responsabilidad de documentar o actualizar documentos ya hechos, para garantizar una referencia descriptiva de cada uno de los servicios y procesos establecidos. Habrá que generar una documentación gráfica de la conectividad de los equipamientos audiovisuales de cada aula para facilitar su operativa y mantenimiento.

3.4 Tareas Soporte de Microinformática

3.4.1 Tareas de Microinformática

En cuanto al personal del TecnoCampus el servicio Microinformático del Tecnocampus tiene como objetivo hacer que cualquier usuario de cualquier ámbito, ya sea personal trabajador pueda desarrollar su actividad diaria de la manera más eficiente y el menor número de incidencias posibles.

El parque de ordenadores es de aproximadamente de 550 ordenadores distribuidos de la siguiente forma:

- Puestos de trabajo de trabajadores PTGAS, PDI y trabajadores externos.
- Ordenadores de servicios docentes como aulas, laboratorios, biblioteca.

Las tareas básicas que se deberán llevar a cabo son:

- Instalación/mantenimiento de ordenadores y equipamiento periférico.
- Instalación/mantenimiento de software básico de usuario y específico del TecnoCampus.
- Resolución de averías de ordenadores y equipamiento periférico
- Atención y soporte básico de usuarios de microinformática
- Gestión básica de usuarios en la plataforma MS Active Director.
- Resolución de incidencias de credenciales de usuarios.

- Gestión y resolución de incidencias de equipamientos de los dominios Windows
- Gestión y resolución de incidencias de Sistemas de Ficheros compartidos

En cuanto a los estudiantes, el servicio se limita a la gestión de acceso y a software corporativo suministrado por TecnoCampus y necesario para la docencia.

3.4.2 Tareas Servicio de telefonía

Tecnocampus dispone de un sistema de telefonía IP de aproximadamente 500 terminales.

- Instalación/movimiento de nuevas terminales de telefonía IP
- Configuración y soporte a telefonía SIP.
- Resolución de averías de terminal de teléfono IP.
- Gestión de usuarios en la plataforma de telefonía IP.
- Atención básica al parque de teléfonos móviles corporativos.

3.4.3 Servicios de impresoras

Todo el personal y estudiantes del TecnoCampus pueden acceder al servicio de impresiones basado en el sistema PAPER CUT, un sistema que permite imprimir teniendo un registro y confidencialidad de los datos. Tenemos dos servidores dedicados a este servicio uno para el personal y otro para docencia.

- Resolución de los tickets de usuarios del servicio de impresión.
- Mantenimiento de las impresoras de PAS, PDI y Alumnos
- Mantenimiento básico del servidor de impresión.

3.4.4 Gestión básica de red Ethernet

La gestión básica de la red Ethernet para dar soporte en las altas, bajas y movimientos de usuarios.

- Gestión de tickets de servicios de red.
- Gestión y configuración VLANs.
- Gestión del direccionamiento IP privado de las empresas.
- Gestión y configuración de los usuarios VPN.
- Apoyo al usuario de primer nivel.

3.4.5 Servicio de Correo electrónico

Soporte de los tickets e incidencias de los usuarios TecnoCampus en los ámbitos de:

- Correo electrónico en el ordenador de puesto de trabajo Outlook 365
- Correo electrónico en el móvil corporativo

De la misma manera, es responsabilidad del servicio documentar o actualizar documentos existentes, para garantizar una referencia descriptiva de cada uno de los servicios y procesos establecidos.

4 Gestión del servicio

La adjudicataria nombrará a un responsable de servicio, que será la persona encargada de garantizar la correcta prestación del servicio ante Tecnocampus, así como de la coordinación del personal, la comunicación con Tecnocampus, entrega de informes, el cumplimiento de los SLA, entre otras funciones.

De manera general, la gestión del servicio se concreta en los siguientes puntos:

4.1 Reuniones de seguimiento:

Se harán reuniones del seguimiento del servicio con el personal de Tecnocampus con una periodicidad mensual, aunque ésta podrá ser modificada a criterio de Tecnocampus. En las reuniones participarán el responsable del servicio y el personal que Tecnocampus designe. El objetivo de las reuniones periódicas es revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las especificaciones funcionales y validar la programación de las actividades realizadas.

4.2 Informes de seguimiento:

El adjudicatario se compromete a generar informes que incluirán como mínimo los siguientes datos:

- Incidencias recibidas y gestionadas, informando de su estado. Estos informes incorporarán estadísticas con la categorización de las incidencias, la distribución en franjas horarias, el tiempo medio de resolución de incidentes, porcentajes de cumplimiento de los SLAs, las actuaciones fuera de horario y otros que se puedan consensuar con el comité de seguimiento.
- El estado de las tareas proactivas realizadas, como inventarios, revisiones de aulas, revisión de salas, etc.
- Intervenciones o asistencia al centro de congresos.
- Intervenciones fuera de horas (descripción, motivación y resultados).

Estos informes deberán ser entregados y puestos a disposición de TecnoCampus, para ser revisados y analizados cuando sea necesario.

Los informes del seguimiento serán de tipo semanal, mensual, anuales y puntuales.

Informes mensuales: Contendrán el recuento de las intervenciones realizadas durante el mes por tipología de Help Desk y por prioridad. Constará del tiempo de resolución medio y describirá las incidencias que no hayan cumplido con los SLA. Los informes serán presentados en formato digital durante la reunión mensual de seguimiento, que tendrá lugar durante la primera quincena de cada mes.

Informes anuales: Contendrán el recuento de las intervenciones realizadas durante todo el año. Por mes, por tipología de Help Desk y por prioridad. Constará del tiempo de resolución medio y describirá las incidencias que no hayan cumplido con los SLA. Los informes se presentarán en formato digital en la reunión anual establecida durante el primer mes del año siguiente.

Informes puntuales: Tecnocampus podrá pedir de forma puntual informes para analizar incidencias o intervenciones. Contendrán de forma detallada las acciones, tiempo de resolución y cronología. Estos informes se entregarán como máximo en 48 horas.

4.3 Organización y planificación del personal

El equipo del servicio estará formado por un responsable técnico y personal técnico (3 recursos) necesario para cumplir con las condiciones del contrato.

4.3.1 Personal técnico

- El personal técnico trabajará de forma presencial.
- Ante la necesidad de que el personal asignado a los servicios conozca las instalaciones y al personal del centro para cumplir su objetivo, la empresa adjudicataria se compromete a adscribirlos al servicio de forma exclusiva, no pueden sustituirlos, salvo que haya causa que lo justifique y siempre con autorización previa de Parque TCM.
- Los técnicos deberán estar permanentemente localizables cuando se ausenten del lugar físico asignado, mediante el número de teléfono móvil facilitado por Tecnocampus.
- Los técnicos deberán ir debidamente identificados con unas credenciales facilitadas por la empresa adjudicataria, que les acredite que son personal de la empresa.
- Los técnicos deberán realizar todas las tareas descritas en los anteriores apartados, y deberán estar capacitados para realizarlas. Asimismo, se debe garantizar la formación continua de este personal por parte del adjudicatario. Se establece un mínimo de 25 horas anuales de formación para cada uno de los técnicos por parte de la empresa adjudicataria, que acreditarán anualmente mediante certificado que se entregará a Tecnocampus.
- Todos los técnicos destinados a dar cobertura a este servicio de help desk, deben tener los conocimientos adecuados a los requerimientos de este concurso y de la oferta presentada, esto es, como mínimo aquellos que se especifican en el apartado 2. Así, Tecnocampus, podrá proponer o sugerir en cualquier momento la sustitución del personal que no se adapte a las características requeridas del servicio y la empresa tendrá la obligación de cambiarlos.
- El servicio deberá ser autónomo ante las bajas puntuales o permanentes de los recursos asignados, asegurando que en todo caso el personal tiene un conocimiento suficiente de las herramientas, tipologías comunes de incidencias y sus resoluciones, contactos, conocimiento de las ubicaciones del TecnoCampus y capacidad de apoyo a los eventos y empresas, así como un seguimiento de las incidencias más críticas y afectaciones de servicios de los últimos 15 días por si se repiten. La empresa adjudicataria deberá disponer de personal suplente con la formación y la experiencia suficientes para poder sustituir a las personas que presten los servicios objeto del contrato en supuestos de vacaciones, ausencias y/o enfermedades con el fin de mantener siempre el número de trabajadores/as que figuren en su oferta.

4.3.2 Personal Técnico de backup

A los efectos del servicio el personal técnico de backup tendrá los mismos requerimientos y obligaciones que el personal técnico ordinario.

Para garantizar que la/las personas suplentes tienen la formación adecuada para prestar el servicio, la empresa adjudicataria deberá presentar un calendario anual de formación y presencialidad de como mínimo un día cada dos semanas con una duración de una jornada laboral, para garantizar la formación de los diferentes servicios para recordar los protocolos, procedimientos y tareas a realizar. Con el objetivo de tener siempre un backup perfectamente formado para posibles suplencias.

4.3.3 Responsable técnico

La empresa contratista designará un responsable técnico, que no formará parte del equipo técnico adscrito al servicio de Helpdesk de TecnoCampus. Esta persona no será un técnico asignado al servicio y por lo tanto no se requiere su presencialidad. Esta persona asumirá las siguientes funciones:

- Actuar como interlocutor de la empresa contratista con TecnoCampus y como canal de comunicación entre TecnoCampus y el personal que forma parte del equipo de trabajo adscrito a este contrato.
- Supervisar las cargas de trabajo entre los técnicos encargados de la ejecución de este contrato, y dar aquellas órdenes e instrucciones necesarias para prestar debidamente el servicio.
- Supervisar el desarrollo correcto de las funciones que tienen encomendadas los técnicos que forman parte del equipo de trabajo, así como el control de la asistencia de los mismos al puesto de trabajo.
- Organizar las sustituciones, y especialmente, las que corresponden en régimen de vacaciones de los técnicos que forman parte del equipo de trabajo, de manera que el servicio no se vea afectado.
- Generar los informes de indicadores para realizar el seguimiento periódico del servicio.

4.4 Requerimientos en cuanto a la contratación del personal

Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que debe reunir los requisitos de titulación y experiencia exigidos en los pliegos, y que formará parte del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de TecnoCampus del cumplimiento de estos requisitos.

La empresa contratista debe procurar que exista estabilidad en el equipo de trabajo y que las variaciones en cuanto a su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, con la finalidad de no alterar el buen funcionamiento del servicio. Toda variación en el equipo de trabajo será comunicada y validada por TecnoCampus.

La empresa contratista asume la obligación de ejercer de forma real, efectiva y continua la relación con el personal que integra el equipo de trabajo y que se encarga de la ejecución del contrato.

4.5 Material de reparación o sustitución

En caso de que sea necesario utilizar material en las reparaciones de las infraestructuras de TecnoCampus, éste será suministrado y facilitado por TecnoCampus. Las funciones de la adjudicataria

consistirán en poner en funcionamiento este material o sustituirlo cuando sea necesario. La empresa adjudicataria será responsable del material que se le sea entregado.

5 Parámetros de gestión de la calidad del servicio

Los siguientes aspectos e indicadores serán un referente para evaluar la correcta gestión de la calidad del servicio y serán revisados de forma mensual por el Tecnocampus.

Se clasificarán los diferentes tipos de incidencias según su criticidad:

- **Urgente.** Serán las incidencias que provoquen una afectación global, que impidan la realización de las actividades y afecte a una mayoría de los usuarios, sobre todo en el ámbito docente. El objetivo es continuar con la actividad docente o empresarial de forma inmediata y poder darlas con las máximas garantías de calidad.
- **Alta.** Serán las incidencias con una afectación parcial, que impida el correcto funcionamiento y que afecten a un número reducido de clientes.
- **Normal.** Serán las incidencias, que no impidan la continuidad de los servicios y permitan continuar con la actividad normal

5.1 Tiempo de respuesta y tiempo de resolución

Se define como **tiempo de respuesta** el periodo máximo entre la notificación de la avería y la asistencia de un técnico de help desk al lugar de la avería o registro y comunicación en el sistema de tiqueting.

En las actuaciones en que la resolución sea responsabilidad del servicio de help desk, se define como **tiempo de resolución** el periodo entre la notificación de la incidencia o petición de servicio y la resolución.

Cuadro de cumplimiento de niveles de servicio

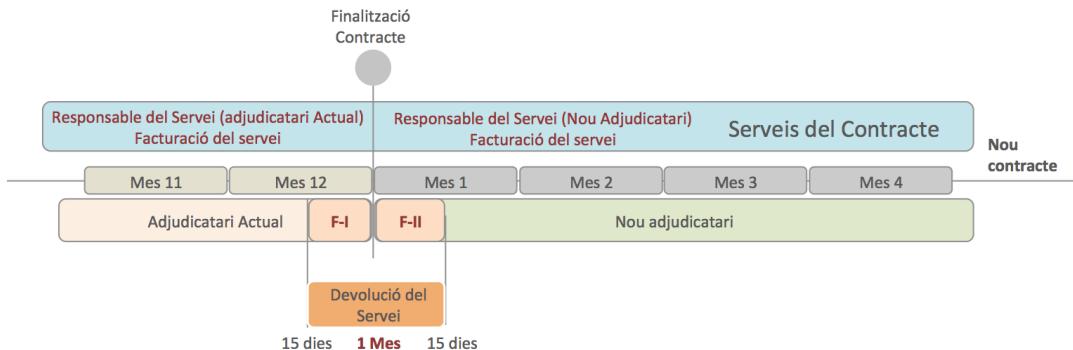
Tipo incidencia	Tiempo respuesta	Tiempo resolución
Urgente	<5'	<15'
Alta	<5'	<1h
Normal	<30'	<4h

Los acuerdos de servicio aquí indicados deberán ser de obligado cumplimiento para el adjudicatario.

6 Plan de devolución del servicio

Con una antelación mínima de quince días antes de la finalización del periodo contractual se debe programar un traspaso de los servicios. Este traspaso debe realizarse de forma que en todo momento

el funcionamiento del servicio quede garantizado. Ningún coste derivado de esta devolución del servicio será facturado a Tecnocampus por parte del adjudicatario (saliente).



El proceso de devolución se desarrollará en dos fases.

6.1 Fase de captura y planificación.

Esta fase se realizará dentro de los quince días anteriores a la finalización del contrato. Durante esta fase, el adjudicatario saliente será el responsable del servicio y de su facturación. El adjudicatario actual del contrato deberá recoger y aportar en esta fase toda la documentación relacionada con el desarrollo, mejora y/o implementaciones efectuadas, para que el nuevo adjudicatario pueda planificar y poner en marcha el servicio sin problemas. Para facilitar esta transición, el adjudicatario actual proporcionará un plan de formación especialmente diseñado para traspasar el conocimiento del servicio al nuevo adjudicatario.

Como mínimo la planificación contendrá estas sesiones de formación:

- 4 sesiones por Help Desk Docencia.
- 4 sesiones por Help Desk Microinformático.
- 4 sesiones por Help Desk Empresas.

En esta Fase la adjudicataria entrante está obligada a asistir a las sesiones formativas de forma presencial con el nuevo personal adscrito al servicio incluyendo el personal de backup, con el objetivo de conocer las instalaciones, los trabajos preventivos y en general todo lo relacionado con el servicio a desarrollar.

6.2 Fase de ejecución de la transición

Se iniciará una vez finalizada la fase anterior (F-I). El nuevo adjudicatario facturará los servicios y tiene la responsabilidad del cumplimiento de los niveles de servicio ofrecidos para su fase de ejecución de la transición, que como mínimo deben ser iguales a los actuales, bajo la supervisión de la empresa saliente.

El licitador deberá prever el coste de esta fase y estará incluido en la oferta presentada por el mismo.

Todo el periodo de devolución, desde el inicio de la fase **F-I** hasta el final de la fase **F-II**, no superará el plazo de un mes.

7 Documentación

Una parte importante de este servicio es tener una documentación descriptiva de procedimientos y protocolos de actuación de cada uno de los ámbitos. Será responsabilidad de la empresa licitadora elaborar estos documentos y mantenerlos actualizados. Deberán ser redactados, como mínimo, en catalán.

Estos documentos deberán tener adjuntos los esquemas o características de las instalaciones de forma comprensible.

Serán documentos validados por el personal interno designado por Tecnocampus. Una vez validados se podrán guardar en el repositorio documental.

Tecnocampus ofrecerá un repositorio para guardar los documentos una vez validados.

8 Contenido de la memoria

El licitador deberá presentar una memoria técnica con una extensión máxima de 50 páginas, incluyendo la portada y el índice. Cualquier contenido que supere este límite (a partir de la página 51) no será objeto de valoración por parte del órgano de contratación.

Los anexos, como los currículos del personal propuesto (CV) se podrán presentar separadamente y no computarán dentro del límite máximo de la memoria técnica.

8.1 Plan Operativo del servicio

En este punto se describirá de forma detallada la prestación del servicio. Que contendrá:

- El plan de implantación. Se valorará la planificación de la transición del servicio y el calendario de puesta en marcha del servicio.
- Sistema de gestión del servicio:
 - o Plan de seguimiento y control del servicio.
 - o Modelos de informes, siempre de acuerdo con las tareas y condiciones contempladas en el pliego técnico.
- Plan de control de calidad e inspección del servicio.
- Plan para garantizar la autonomía del servicio, haciendo referencia al pool de personal de backup.
- Plan de formación continua.
- Plan de devolución del servicio
- Plan documental.

8.2 Equipo técnico del servicio

En este punto se explicará, se presentará los CV nominales de los perfiles técnicos del servicio propuesto, y se valorarán los puntos indicados en el cuadro de características del Pliego de Cláusulas administrativas, apartado **H – Criterios de adjudicación**.

Toda la formación y experiencia que conste en el CV tendrá que ser acreditada y documentada.