

COORDINACIÓ DE SERVEIS DIGITALS
EB/mc

Exp. 903082/25

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI D'ATENCIÓ A USUARIS I SUPORT D'INFORMÀTICA A L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA I ELS SEUS ENS DEPENDENTS

DE LA MORENA BARRIO, Carlos (2 de 2)
Cap de Servei TIC
Data signatura :18/11/2025 10:55:40
HASH: C396BA9BA7A0BF99C58BEFE08647E8127906C2

BALLARIN ELLA (1 de 2)
Cap d'Oficina d'Atenció Personal a l'Usuari
Data signatura :18/11/2025 10:52:43
HASH: C396BA9BA7A0BF99C58BEFE08647E8127906C2

ÍNDEX

1. OBJECTE	4
2. DURACIÓ.....	4
3. PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS	4
4. OBJECTIUS	4
5. LOCALITZACIÓ	5
6. HORARI DEL SERVEI	6
7. ÀMBITS D'ACTUACIÓ	6
8. RESPONSABILITATS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA	8
9. FASES D'EXECUCIÓ	10
10. COORDINACIÓ DEL SERVEI	11
11. DIMENSIONAMENT DEL SERVEI	11
12. BOSSA D'HORES	12
13. SERVEI DE GUÀRDIA.....	13
14. DOCUMENTACIÓ DE TREBALL	13
15. TALLER I MAGATZEM DE MATERIALS.....	15
16. GESTIÓ INFORMATITZADA.....	15
17. ALTRES.....	15
18. ANNEX 1.....	17
19. ANNEX 2.....	18



20. ANNEX 3.....	21
21. ANNEX 4.....	23

1. Objecte

L'objecte de la licitació és la contractació d'un servei d'atenció d'incidències d'informàtica i comunicacions a tots els usuaris de l'Àrea Metropolitana de Barcelona i els seus Ens Dependents, incloent també la gestió de contractes de manteniment i suport de sistemes en l'àmbit de lloc de treball.

2. Duració

La duració del contracte serà per un període de 3 anys que anirà des de l'1 de juny de 2026 fins el 31 de maig de 2029. El contracte podrà ser renovat, de mutu acord, per un període màxim de 2 anys més.

3. Prevenió de riscos laborals

L'empresa adjudicatària complirà amb la normativa vigent en matèria de prevenció de riscos laborals, recollida a l'annex 4 (Protocol de coordinació d'activitats empresarials).

4. Objectius

L'empresa adjudicatària del contracte es responsabilitzarà de cobrir la recepció d'incidències i la seva resolució en un primer nivell. També s'inclouen tasques de suport de sistemes, trasllats i instal·lacions d'equipament. En tots els casos sempre s'actuarà amb el coneixement, supervisió i conformitat de l'AMB.

De forma general, els objectius del contracte seran:

- Garantir l'atenció telefònica a les incidències de tots els usuaris d'informàtica de l'Àrea Metropolitana de Barcelona i Ens Dependents d'acord als termes definits en l'apartat àmbits d'actuació.
- Servei "on site" proporcionat per tècnics experts de l'empresa contractada. S'efectuarà la resolució de les incidències recollides pel nivell anterior d'atenció telefònica. En cas necessari s'efectuaran les tasques necessàries de reinstal·lació del Sistema Operatiu i de tot el programari utilitzat per l'usuari.
- Gestionar el seguiment i control dels serveis de garantia o manteniment associat a l'equipament informàtic definit en l'apartat corresponent.
- Dur a terme tasques relacionades amb la realització, seguiment i control de les còpies de seguretat, així com també de les recuperacions necessàries.
- Registrar totes les incidències, fer el seguiment i la comprovació final de la resolució així com també de totes les incidències escalades a proveïdors o personal propi d'informàtica.



- Garantir la provisió dels serveis indicats, d'acord a la demanda prevista i segons els nivells acordats, assegurant la planificació prevista i els objectius de qualitat establerts.
- Donar suport en la preparació de sales per a presentacions o reunions en que es requereixi d'equipament informàtic.
- Realitzar treballs associats a instal·lacions de nou equipament i suport de sistemes en l'àmbit de lloc de treball, així com actualitzacions o instal·lacions de nou programari.
- Realitzar treballs associats a trasllats d'equipament.
- Realitzar treballs associats al manteniment preventiu dels equips i sistemes.
- Proporcionar la informació necessària per al coneixement precís de l'inventari i l'estat dels equips i de les instal·lacions objecte d'aquest contracte, així com de les actuacions que es realitzin, per tal de facilitar tant l'anàlisi del funcionament dels serveis, com la presa de decisions orientades a la correcció de les desviacions sobre els objectius previstos.
- Inventariar de tot el material nou que arribi.
- Suport a incidències i administració de les infraestructures telefòniques.
- Gestió de la telefonia, fixa i mòbil, tant de terminals com configuracions d'usuari.
- Realització d'informes d'ús de diferents entorns (ocupació de quotes de disc, llistats d'usuaris, permisos d'accés, etc.).
- Supervisió d'instal·lacions realitzades per tercers.
- Control i gestió de les modificacions de l'entorn físic de la xarxa, en coordinació amb el Servei de Seu Social.
- Gestió del taller i magatzems garantint l'ordre i el control d'estoc de tot el material.
- Estudiar en el cas d'incidències recurrents les possibles causes i les millores necessàries per la seva prevenció o solució definitiva.
- Capacitació als usuaris en els àmbits d'aplicació del contracte.
- Captura d'aplicacions d'usuari en l'entorn de virtualització d'escriptoris.
- Gestió de les assignacions d'aplicacions i plantilles als usuaris en l'entorn de virtualització d'escriptoris.

5. Localització

Els serveis es realitzaran en els edificis seu de l'Àrea Metropolitana de Barcelona i Ens Dependents.

Es donarà suport als aproximadament 1100 usuaris distribuïts en aquests edificis. El volum de tiquets previst es pot consultar a l'annex 3 d'aquest mateix document.

Ocasionalment i de forma puntual, es podran ampliar les actuacions a d'altres locals que pertanyen a l'Àrea Metropolitana de Barcelona i els seus Ens Dependents (en endavant, AMB), situats en l'àmbit metropolità. En el cas del Laboratori de Control del Medi de Gavà, s'establirà un mínim de 2 visites mensuals per realitzar les tasques programades acumulades.



6. Horari del servei

L'horari de recepció de trucades serà de 24x7.

L'horari mínim d'assistència tècnica in situ garantit serà de 7:30h a 19:00h.

Cal considerar que l'horari de treball habitual del personal de l'AMB és de 7:30h a 15:00h.

7. Àmbits d'actuació

Els diferents àmbits en els que es realitzaran les actuacions relatives al compliment d'aquest contracte són els següents:

a) Programari

Es donarà suport de primer nivell respecte d'incidències registrades amb el següent programari:

- Sistemes Operatius de PC (Windows/Mac OS).
- Entorn de virtualització Horizon (equips d'usuari desplegats en escriptori Windows)
- Eines d'ofimàtica estàndard, entre d'altres:
 - Microsoft Office 365
 - Adobe Acrobat
 - Citrix Workspace
 - Client Horizon
- Eines de CAD i GIS:
 - Programari Autodesk (Autocad, Autocad MAP, Revit; versió 2024 i anteriors; utilitzat per aproximadament 250 usuaris)
 - MicroStation (utilitzat per uns 50 usuaris)
 - ESRI ArcGis
- Programari d'escriptori:
 - Gravació de CDs/DVDs
 - Tractament d'imatges
 - Descompressors, navegadors d'internet, etc.
- Altres eines:
 - Microsoft Project
 - Microsoft PowerBI
 - TCQ
 - Suite Adobe

El llistat no és exhaustiu, tot i que sí és representatiu de la tipologia d'eines.

S'hauran de poder escalar aquest tipus d'incidències a un nivell superior dintre de la pròpia empresa adjudicatària, en els casos en que sigui necessari. L'oferta haurà d'incloure el canal o procediment a seguir per poder fer aquest escalat.

Respecte a les aplicacions corporatives, es recolliran les incidències, es donarà suport de primer nivell segons directrius prèviament proporcionades i s'efectuarà el seguiment als proveïdors externs o al personal responsable dins de la Coordinació de Serveis Digitals.

Les aplicacions corporatives es distribueixen en els entorns següents:

- Aplicacions Web:
 - Oracle Web Logic (forms, reports, discoverer, BI)
 - Java sobre Apache Tomcat
 - .NET sobre IIS
- Aplicacions Client/Servidor:
 - Citrix (mètode de distribució preferent, sempre i quan siguin compatibles)
 - Tradicionals (BBDD Oracle, SQL Server)
- Aplicacions SaaS

En aquest tipus d'entorns també s'hauran de poder escalar les incidències, en la part que afecta a les tecnologies utilitzades, a un nivell superior dintre de la pròpia empresa adjudicatària.

b) Telefonia

Es donarà suport de primer nivell de telefonia. Aquest suport consistirà en:

- Altes, baixes i modificacions de les configuracions d'usuari
- Altes, baixes i modificacions en la configuració de la bústia de veu
- Configuració i gestió d'incidències de softphone
- Canvis de terminals
- Atenció de consultes sobre funcionalitats dels terminals existents o susceptibles d'ésser incorporats
- Gestió d'incidències de terminals, i del cablejat corresponent

Es donarà també suport avançat de telefonia, pel que fa a programació de la centraleta virtual:

- Filtres cap-secretària
- Redireccionaments
- Grups de captura i de salt
- Canvis en el números externs (DDIs)

En el cas de dispositius mòbils (tauletes, telèfons i similars) es donarà suport en quant a traspàs de dades i comunicació amb el PC. Es donarà, a més, suport de primer nivell dels sistemes operatius iOS i Android.

c) Maquinari

Cal considerar objecte d'aquest contracte el seguiment, control i resolució de les incidències produïdes per qualsevol equipament informàtic inventariat. El Servei TIC posarà a disposició de l'empresa adjudicada l'inventari actual d'aquest equipament i l'eina que hi dona suport. Es



demana a l'empresa adjudicatària el manteniment d'aquesta base de dades incorporant tots els canvis que es produeixin en el treball diari.

En el cas d'avaría d'un equip informàtic inventariat es gestionarà la resolució amb l'empresa que proporciona la garantia o el servei de manteniment. En aquest seguiment i control de l'avaría es comprovarà el compliment dels acords de servei contractats amb l'empresa responsable. El Servei TIC proporcionarà també, en la mateixa base de dades d'equipament informàtic, la informació de l'empresa subministradora del manteniment o garantia dels equips.

L'inventari de maquinari de l'AMB és gestiona amb una eina desenvolupada pel personal de Servei TIC que accedeix a les dades emmagatzemades mitjançant Oracle Application Express. A més, l'AMB disposa de la eina d'inventari ProactivaNet Inventario que, a més de fer un inventari dels equips i els seus components de manera automàtica, s'integra amb el Directori Actiu.

El seguiment i control de la xarxa informàtica i de comunicacions també és motiu d'aquest contracte. Es reportaran les incidències en equips de comunicacions o del cablatge associat de la mateixa manera com si d'un equip informàtic d'usuari es tractés.

8. Responsabilitats de l'empresa adjudicatària

L'empresa adjudicatària serà la responsable de l'atenció d'incidències informàtiques i de la gestió necessària fins a la correcta resolució. Per tant, assumirà, de forma genèrica, les responsabilitats indicades a continuació:

En l'àmbit operatiu:

- Gestionar la resolució de les incidències i avaries que es produeixin en les instal·lacions
- Controlar i garantir que tots els treballs es realitzin correctament i amb la qualitat requerida així com el compliment dels acords de servei establerts
- Coordinar totes les parts implicades, seguint les directives indicades pel personal d'informàtica i la relació amb els proveïdors externs contractats
- Fer la contractació dels serveis necessaris per tal de garantir els objectius d'aquest contracte
- Impartir totes les instruccions necessàries a les empreses subcontractades, així com controlar l'execució de les tasques que es realitzin
- Dur a terme la planificació, organització i supervisió diària dels treballs a realitzar
- Controlar les instal·lacions i serveis crítics per tal de mantenir els nivells adequats de disponibilitat de servei, d'acord a les indicacions efectuades pels responsables d'Informàtica
- Mantenir i controlar les sales amb material audiovisual, per tal de mantenir-les operatives i garantir el seu estat òptim per a les reunions o video-conferències que s'hi realitzin.
- Recollir la informació que permeti comprovar el compliment dels compromisos de nivell de servei acordats.



En l'àmbit informatiu:

- Elaborar i mantenir una documentació operativa de tots els procediments previstos per a garantir el nivell de servei demanat
- Presentar mensualment a l'AMB els informes de gestió
- Participar en totes les reunions a les que sigui convocada
- Utilitzar l'eina corporativa per a l'enregistrament i control de les incidències. En aquest programari s'ha de mantenir la informació de totes les actuacions realitzades així com de les solucions aplicades, mantenint la freqüència i el nivell de qualitat adequats en la informació incorporada
- Informar del grau d'assoliment dels compromisos de nivell de servei acordats

Les actuacions de l'empresa adjudicatària es realitzaran sempre seguint el criteri principal de qualitat de servei.

Descripció de la metodologia a utilitzar:

L'adjudicatari dels serveis es compromet a seguir la metodologia de gestió de serveis ITIL (Information Technology Infrastructure Library) en la part aplicable als serveis objecte d'aquest contracte.

Mesures de qualitat en l'execució dels contractes:

A més del que s'indica a l'annex 2 sobre "Acord de Nivell de Servei" (ANS), es **demana que es detalli si s'escau** l'aplicació d'estàndards de qualitat ISO 9001, ISO 20000, l'estàndard de control COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology) i el marc de referència ITIL.

També **cal indicar** la dedicació de personal a gestionar la qualitat d'aquest servei així com la seva dedicació. Durant el desenvolupament dels serveis requerits per l'AMB es farà el seguiment de la qualitat del servei i s'avaluarà periòdicament el proveïdor en els termes que es detallen a l'ANS.

Anualment, l'empresa adjudicatària realitzarà una enquesta de satisfacció als usuaris,

per tal de verificar el nivell de qualitat percebuda.

Es realitzaran també enquestes de tancament de tiquets, que s'analitzaran mensualment, per tal de detectar a temps desviaments en aquest nivell de qualitat percebuda.

Confidencialitat i publicitat del servei:

L'adjudicatari està obligat a guardar secret respecte les dades o informació prèvia que no essent públics o notoris estiguin relacionats amb l'objecte del contracte. Qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que el proveïdor realitzi referent al servei que presta a l'AMB haurà de ser aprovat prèviament per l'AMB.



Propietat intel·lectual

Tota la documentació que es generi al llarg del servei és propietat exclusiva de l'AMB. El licitador no la podrà fer servir per altres finalitats sense el consentiment exprés de l'AMB.

Seguretat i protecció de dades

L'adjudicatari dels serveis es compromet a complir els requeriments de seguretat i continuïtat aplicables a l'objecte del contracte especificats a:

- La legislació vigent en general i, en particular, quan es tractin dades de caràcter personal (RGPD), el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016, la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD), i qualsevol altra normativa sectorial que pugui ser d'aplicació.
- L'estàndard ISO/IEC 27001 per la seguretat de la informació i, quan correspongui, les directrius de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i altres normatives tècniques o reguladores en matèria de serveis públics i administració electrònica per tal d'implementar un sistema de gestió de la seguretat de la informació adaptat a l'estructura administrativa, personal i entorn tecnològic del client i aplicades de forma proporcional als riscos reals.
- Els requeriments de seguretat de webs que publiqui l'IQUA (Agència de Qualitat d'Internet).

Totes les activitats de gestió, documentació, tractament d'incidències, informes i tractament de dades derivades del servei es realitzaran respectant els principis de confidencialitat, integritat i disponibilitat de la informació, així com els drets de les persones usuàries, adoptant les mesures organitzatives i tècniques escaients per garantir el compliment de les obligacions legals.

9. Fases d'execució

El Model d'execució del servei es basarà en les etapes següents de prestació del mateix que cobriran la totalitat del contracte:

- **Fase de Transició:** Tindrà una durada de mínima de 10 dies hàbils, a partir de la data de signatura de contracte, un cop donada la conformitat mitjançant l'Acta corresponent signada per ambdues parts i fins a la data de signatura de l'Informe de Fi de Transició.
- **Fase d'Estabilització i Transformació:** S'iniciarà un cop donada la conformitat al traspàs de responsabilitat del servei mitjançant l'Informe de Fi de Transició corresponent, i tindrà una durada màxima de 3 mesos.
- **Fase de Prestació del Servei i Millora Continu:** S'iniciarà un cop donada la conformitat al traspàs de responsabilitat del servei transformat mitjançant l'Informe de Fi de Transformació corresponent, i es prolongarà durant el període restant del contracte.
- **Fase de Retorn del Servei:** En cas que s'adjudiqui una nova licitació a un altre proveïdor diferent del que presta els serveis objecte del present contracte, aquest darrer estarà obligat a realitzar les tasques següents durant el procés de relleu, durant un període corresponent, com a mínim, als darrers 10 dies hàbils previs a la finalització del contracte,

en concepte de solapament del proveïdor que hagi de ser substituït amb el proveïdor entrant.

Durant les fases de Transició i Estabilització es mesuraran els nivells de servei però no s'aplicaran penalitzacions.

10. Coordinació del servei

L'empresa adjudicatària designarà un Coordinador amb Grau universitari i ubicat presencialment en les nostres instal·lacions, que actuarà amb les funcions detallades a continuació:

- Dur a terme la gestió tècnica dels serveis contractats
- Donar les instruccions necessàries per tal de garantir el correcte servei d'atenció als usuaris i disponibilitat de les instal·lacions
- Fer el seguiment del treball diari, amb assignació de tasques a l'equip de suport de camp i coordinació de les prioritats seguint les directrius de la persona designada pel Servei TIC
- Gestió dels contractes amb tercers (sol·licitud d'ofertes, anàlisi i proposta d'adjudicació)
- Control de tots els treballs realitzats en l'àmbit objecte d'aquest contracte (execució correcta, qualitat, compliment de terminis, compliment de requeriments, etc.)
- Atendre les reclamacions i gestionar la millor solució possible
- Participar en totes les reunions a les que se'l convoqui
- Fer l'anàlisi de les càrregues de treball i propostes de millora
- Encarregar-se del control del personal, maquinària, eines i material

A més, l'empresa adjudicatària designarà també un Service Manager amb Grau universitari per a dur a terme la Gestió del Servei.

- Detectar i planificar les actuacions de futur (predictives i de millora)
- Preparar i presentar els informes de gestió
- Planificar i preparar sistemes de millora en la prestació del servei, millorant i estandarditzant la documentació i simplificant els desplegaments i instal·lacions de sistemes operatius i productes
- Servir de punt d'enllaç entre l'AMB i l'empresa adjudicatària, en totes les col·laboracions que puguin sorgir, siguin o no objecte d'aquest contracte

11. Dimensionament del Servei

L'empresa aportarà el personal necessari per al compliment del contracte, el nombre de tècnics desplaçats a les instal·lacions de l'AMB haurà de ser com a mínim de nou (incloent el coordinador però no el Service Manager), cobrint tots els dies laborables de l'any en horari des de les 7:30 h. fins les 19:00 h. Aquest horari podrà ser modificat per atendre necessitats específiques, prèvia notificació a l'empresa adjudicatària.



El personal aportat per l'empresa tindrà la qualificació necessària i disposarà dels mitjans de transport necessaris i dels equips de comunicació adients per a ser localitzats durant la realització de les tasques i activitats objecte d'aquest contracte.

Durant el temps destinat a la realització de les tasques objecte d'aquest contracte, el personal de l'empresa adjudicatària estarà correctament identificat amb targeta d'identificació de l'empresa, on hi constaran el nom i cognoms i la fotografia, sent aquesta targeta visible en tot moment i estant sotmès a les mesures de control i seguretat que s'apliquin al personal propi de l'AMB.

Tot el personal aportat per l'empresa estarà assegurat i l'empresa estarà al corrent de les seves obligacions fiscals i cotitzacions a la Seguretat Social. L'empresa s'encarregarà de la gestió del personal aportat en els casos de rotacions, baixes, permisos, vacances i, en general, en els casos d'absència per qualsevol motiu.

L'empresa adjudicatària haurà d'instruir al personal en el coneixement de les instal·lacions objecte d'aquest contracte, als efectes de garantir el servei durant les substitucions, baixes per malaltia i/o accidents, permisos, vacances i qualsevol altre tipus d'absència. L'empresa adjudicatària haurà de garantir que la formació necessària per a la cobertura total del servei es farà prèviament a qualsevol causa de substitució.

El procediment de substitució del personal de l'empresa adjudicatària haurà d'estar clarament definit, especialment en el cas de les vacances del personal. En el cas de no poder substituir un membre de l'equip, per exemple per motiu d'una baixa d'última hora, l'adjudicatari haurà de compensar les hores no treballades afegint-les a la bossa d'hores de tècnic, perquè l'AMB en pugui disposar d'elles segons convingui, fent servir, com a mínim, un coeficient multiplicador d'una hora compensada per una hora no substituïda.

El servei es podrà veure reduït en una persona durant el mes d'agost i els ponts sense haver de compensar les hores, sota aprovació prèvia de l'AMB.

El personal de l'empresa adjudicatària vetllarà, en tot moment, per l'ordre i neteja dels espais on es realitzin els treballs.

12. Bossa d'hores

L'adjudicatari haurà de destinar una bossa d'hores per serveis que no estiguin inclosos dins del contracte i que l'AMB sol·liciti. Aquestes hores poden estar fora dels horaris laborals. La bossa es podrà fer servir amb perfils de tècnic o de consultor i seran un mínim de 600 hores, aplicades de la següent manera:

- Hores de tècnic:
 - Imputen a raó 1 per hora treballada (600 hores per la totalitat del contracte de 3 anys)*
- Hores de consultoria:
 - Imputen a raó d'1,25 per hora treballada (480 per la totalitat del contracte de 3 anys)*

* Tenint en compte que només se'n fessin servir d'aquest tipus

L'ús principal de la bossa serà per projectes al voltant de les tecnologies i fabricants indicats (entorns en els que l'empresa licitadora haurà de tenir un coneixement profund per poder prestar el servei) majoritaris en la infraestructura tecnològica de l'AMB:

- Microsoft i Microsoft 365
- VMWare
- Horizon
- Oracle
- HUAWEI
- CITRIX
- CommVault

Conjuntament amb el nombre i distribució d'hores ofertes, l'empresa adjudicatària haurà d'especificar amb el màxim detall possible amb quins recursos i de quina manera preveuen oferir els serveis de suport tecnològic lligats a aquesta bossa d'hores.

En cas de pròrroga, s'aplicarà el càlcul proporcional d'hores corresponents.

13. Servei de guàrdia

Caldrà habilitar un servei de guàrdia que doni cobertura els caps de setmana per poder donar resposta a possibles incidències d'usuaris VIP de l'AMB (prèviament identificats). Aquest servei s'oferirà en remot i amb una cobertura que hauria d'abastar dissabtes i diumenges en horari de 09:00 a 17:00 hores, com a mínim.

Els licitadors, doncs, hauran d'especificar en l'oferta com pensen cobrir aquest servei de guàrdia.

14. Documentació de treball

a. Manual de procediments

Durant els sis primers mesos de vigència del contracte l'empresa adjudicatària realitzarà una revisió exhaustiva dels procediments de treball existents, deixant-los escrits de forma comprensible, visibles i accessibles per a tot el personal interessat a través del portal de documentació integrat a la eina de gestió del Servei i amb accés per part del personal del Servei TIC.

A més, es generarà i mantindrà documentació útil per als usuaris de l'AMB, com ara reculls de respostes a les preguntes/incidències més freqüents, consells d'ús de les aplicacions, procediments, etc. Aquesta informació (knowledge base) haurà de ser accessible pels usuaris de l'AMB i, per tant, també estarà integrada a la eina de gestió del Servei.



b. Informes de gestió

L'empresa adjudicatària presentarà, durant la vigència del contracte, informes de gestió amb una periodicitat no superior a la mensual. Aquests informes incorporaran, com a mínim, la següent informació:

- Resum de les actuacions realitzades, indicant el nivell de compliment de l'acord de nivell de servei i la mitjana de temps de resposta
- Planificació de tasques (les compromeses, com ara auditories, simulacres, etc., i les derivades de decisions puntuals)
- Actuacions proposades amb la finalitat de millorar l'estat actual de les instal·lacions
- Informació i avaluació dels serveis
- Volum de trucades rebudes, temps de resposta i nivell de compliment de tots els ANS detallats a l'Annex 2.

L'informe també assenyalarà els incompliments i riscos significatius i les accions realitzades i a realitzar per cobrir-los.

L'informe de seguiment de l'ANS es complementarà amb enquestes a usuaris i comparacions (benchmarks) amb altres entitats o estàndards de millors pràctiques.

Els informes s'hauran d'adaptar a les necessitats de l'organització definides per a cada cas concret i quedar accessibles de cara a poder obtenir les dades necessàries per tal de complimentar els fulls d'indicadors corresponents pel compliment de la ISO.

La presentació d'aquests informes mensuals es farà a través d'una reunió en la qual participaran el responsable del servei i el coordinador del servei, per part de l'empresa adjudicatària, i les persones designades pel Cap del Servei TIC, per part de l'AMB.

Prèviament a la presentació d'aquests informes, l'AMB facilitarà un llistat amb el grau d'acompliment dels ANS acordats, i de les possibles penalitzacions que corresponguin, permetent així que l'adjudicatari pugui donar les explicacions pertinents. Això es realitzarà en una reunió prèvia a la de seguiment mensual del Servei. En aquesta reunió es certificaran els nivells assolits i les possibles penalitzacions. Hi participaran el coordinador del servei, per part de l'empresa adjudicatària, i les persones designades pel Cap del Servei TIC, per part de l'AMB.

Això es farà segon el calendari següent:

- | | |
|--|------------------------------|
| • Càlcul ANS per part de l'AMB | 5è dia hàbil |
| • Presentació d'al·legacions | fins a 5 dies hàbils després |
| • Presentació de l'informe per part de l'adjudicatari i certificació final | fins a 5 dies hàbils després |

A banda dels informes de seguiment esmentats, s'haurà de presentar un informe de seguiment anual que permeti avaluar el servei en tot el seu conjunt a més de servir de resum del presentat periòdicament.



15. Taller i magatzem de materials

L'AMB facilitarà a l'empresa adjudicatària un espai adequat per al seu ús com a magatzem d'eines i materials, i per a la realització de treballs menors de taller. Aquest espai, així com el magatzem del servei, s'hauran de mantenir en condicions suficients d'ordre que facilitin el treball.

Dins d'aquest magatzem hi haurà un espai destinat a segregar i emmagatzemar correctament els residus d'aparells elèctrics i electrònics (RAEEs) generats a l'AMB. Aquest espai ha d'estar correctament identificat.

Formarà part de les responsabilitats de l'empresa adjudicatària realitzar aquesta segregació tant al magatzem del Servei TIC com a les gàbies del magatzem intern situat al soterrani dels edificis de l'AMB, així com donar avis prèviament a la Direcció per a la Prevenció i Gestió de Residus per tal que les gàbies estiguin buides, seguint el que marca el procediment PG 751.02 (Gestió de Residus Seu Corporativa) de Gestió de Qualitat de l'AMB.

Del contingut del magatzem s'haurà de portar un inventari accessible en línia i permanentment actualitzat, que haurà d'incloure tot el considerat petit material (utilitzat per recanvis i substitucions) i el material de telefonia.

16. Gestió informatitzada

El control i seguiment de les actuacions es farà mitjançant la utilització d'una aplicació informàtica propietat de l'AMB. Aquesta eina serà el programari ProactivaNet Service Desk instal·lat localment que s'està utilitzant actualment.

Les versions i mòduls de que es disposa a l'AMB són les següents:

- 10 llicències nominals de Service Desk
- 2 llicències concurrents de Service Desk
- 5 llicències concurrents de Control Remot

El manteniment de les esmentades llicències de l'aplicació correrà a càrrec de l'empresa adjudicatària, que també s'encarregarà d'introduir les dades necessàries per al seguiment i control d'incidències i peticions, així com la informació de les actuacions realitzades.

Les persones designades per l'AMB hauran de poder utilitzar aquesta eina per a realitzar consultes. Amb aquesta finalitat l'AMB disposa de llicències addicionals que no són objecte d'aquest contracte.

La propietat de la totalitat de les llicències serà de l'AMB.

17. Altres

Totes les intervencions que requereixin una aturada de les instal·lacions seran programades amb la suficient antelació, tret dels casos d'urgència, procurant afectar al mínim el normal funcionament dels diferents serveis.



Tota la documentació generada en el marc d'aquest contracte (plànols, procediments, fitxes, etc.), així com la base de dades del producte informatitzat, serà propietat de l'AMB.

Respecte a les actuacions extraordinàries que no són objecte d'aquest contracte, s'haurà d'especificar com es contemplaran i com es valoraran en funció de la seva especificitat, del moment de realització, etc.



18. ANNEX 1

TAULA D'UBICACIONS I USUARIS

Ubicació	Adreça	Nombre aprox. usuaris
Seu AMB (Edificis A, B, E i Z)	C/ 62, num. 16-18, Zona Franca, 08040 - Barcelona	1080
Laboratori de Control del Medi	Autovia de Castelldefels C-31, km 186.1, 08840 - Viladecans	20





19. ANNEX 2

ACORD DE NIVELLS DE SERVEI (SLA)

CODI	INDICADOR	CONDIC. D'EXPLOTACIÓ	% COMPLIMENT
HELPDESK I SUPORT ON SITE			
I_HS1.1	Recepció de trucades	24x7	100%
I_HS1.2	Disponibilitat Suport On Site	De dilluns a divendres de 7:30 a 19:00 tots els dies laborables	100%
I_HS1.3	Disponibilitat Servei de guàrdia	Dissabtes i diumenges de 9:00h a 17:00h	100%
INCIDÈNCIES DEL SERVEI			
I_I1.1	Incidències d'impacte massiu ateses pel Servei d'Atenció a usuaris durant el període	<= 15 min	>=95%
I_I1.2	Incidències d'impacte de grup ateses pel Servei d'Atenció a usuaris durant el període	<= 1 h	>=95%
I_I1.3	Incidències d'impacte d'usuari ateses pel Servei d'Atenció a usuaris durant el període	<= 1 h	>=95%
I_I1.4	Incidències d'impacte d'usuari amb prioritat mitja resoltes pel Servei d'Atenció a usuaris durant el període	<= 4h	>=90%
I_I1.5	Incidències d'impacte d'usuari amb prioritat baixa resoltes pel Servei d'Atenció a usuaris durant el període	<= 6h	>=90%



I_I1.6	Incidències d'usuaris VIP ateses pel Servei d'Atenció a usuaris durant el període	<= 15 min	>=90%
I_I1.7	Incidències d'usuaris VIP resoltes pel Servei d'Atenció a usuaris durant el període	<= 2 h	>=90%
EVOLUTIUS I PREVENTIUS			
I_EP1.1	Peticions i tasques preventives resoltes pel Servei d'Atenció a usuaris durant el període	<= 24h (2 dies laborables)	>=90%
QUALITAT			
I_Q1.1	Reobertures de tiquets durant el període		<= 2%
I_Q1.2	Completesa dels camps associats als tiquets oberts durant el període		>=95%
I_Q1.3	Actualització periòdica de tiquets	<=36h (3 dies laborables)	>=95%
I_Q1.4	Qualitat de la informació registrada en els tiquets		>=80%
I_Q1.5	Satisfacció de l'usuari a nivell de ticket durant el període		>=4,3
I_Q1.6	Enquesta de satisfacció a usuaris		>=90%
TELEFONIA			
I_T1.1	Trucades ateses pel Servei d'Atenció a Usuaris en l'horari establert		>=90%
MAGATZEM I INVENTARI			
I_MI1.1	Inventari dels magatzems utilitzats pel Servei d'Atenció a Usuaris		>=95%
I_MI1.2	Ordre i neteja (%compliment checklist)		>=80%



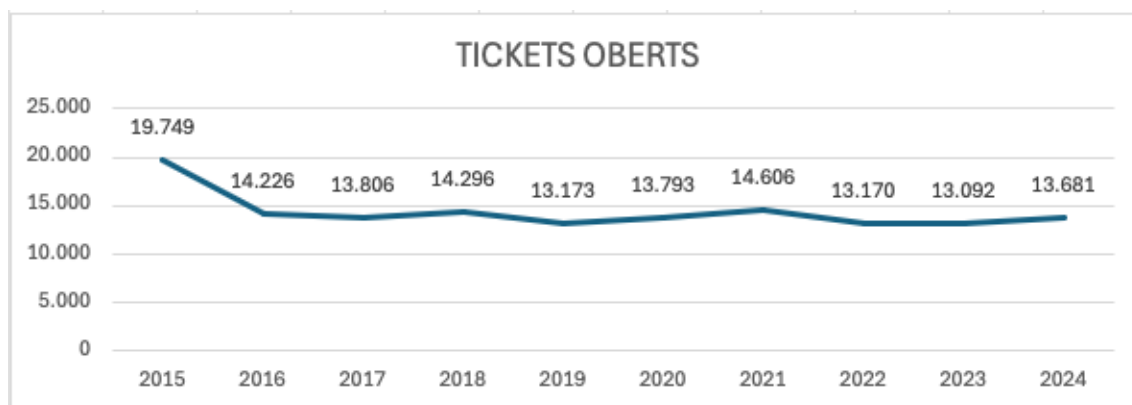
I_MI1.3	Tractament dels RAEE	100%
I_MI1.4	Qualitat de la informació a les eines d'inventari	>=90%
SALES DE REUNIONS		
I_S1.1	Revisió de sales de reunions durant el període (%llistat sales)	100%
VISITES A SEUS		
I_V1.1	Visites a seus externes	100%
Cada 2 setmanes		

La freqüència de mesurament serà en tots els casos mensual, llevat de l'indicador I_Q1.6 en que serà ANUAL.

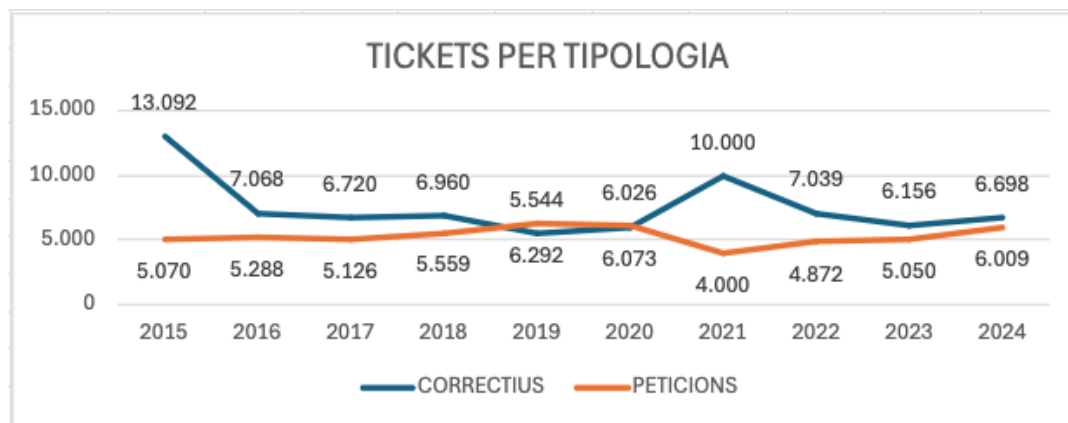
20. ANNEX 3

VOLUMS DE TIQUETS I ALTRA INFORMACIÓ SOBRE EL SERVEI

Al gràfic que es mostra a continuació es pot observar el volum anual de tiquets tractats en durant els últims 10 anys:

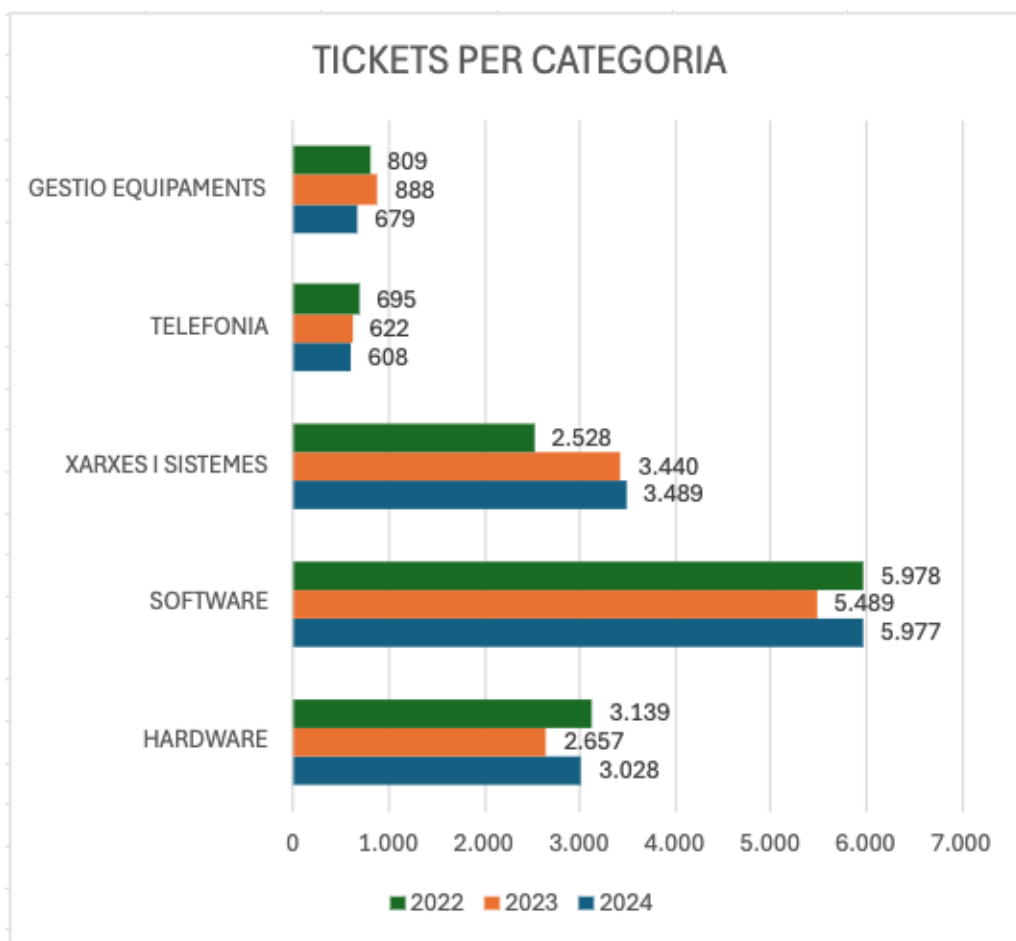


Pel mateix període, la distribució d'aquests tiquets per tipologia (Correctius i Peticions) durant el mateix període ha estat la que es mostra a continuació:



La distribució dels tiquets per categories es mostra a continuació pels últims tres anys:





PROTOCOL DE COORDINACIÓ D'ACTIVITATS EMPRESARIALS

[illegible]