

**FUNDACIÓ INSTITUT D'INVESTIGACIÓ EN CIÈNCIES DE LA SALUT GERMANS TRIAS I
PUJOL**

PLEC DE PRESCIPCIONS TÈCNIQUES

CONTRACTACIÓ NO HARMONITZADA – PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT SUMARI

CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE HELPDESK EXTERN PER L'IGTP

NÚM. EXPEDIENT: 12/2026

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present Plec és establir les prescripcions tècniques que han de regir la contractació, mitjançant procediment obert, del servei de suport Helpdesk i microinformàtica de primer nivell per a l'Institut d'Investigació Germans Trias i Pujol (IGTP).

El servei té per finalitat donar suport als usuaris interns per al correcte funcionament de les seves tasques diàries, garantir el correcte funcionament dels sistemes, equips i aplicacions informàtiques utilitzades pel personal de l'IGTP, assegurant una atenció eficient i de qualitat als usuaris interns.

2. ABAST I DEDICACIÓ DEL SERVEI

El servei consistirà en la provisió d'un tècnic de suport nivell 1 amb 96 jornades anuals de 8 hores cadascuna.

Prestació presencial a les instal·lacions de l'IGTP. L'empresa adjudicatària haurà de garantir la presencialitat obligatòria del personal assignat al servei de 2 dies per setmana, en horari de 08:00 a 17:00 hores, incloent-hi 1 hora destinada a dinar.

Les condicions específiques d'organització, distribució setmanal i assignació dels dies de presencialitat es determinaran en el moment de la signatura del contracte.

En cas que l'IGTP requereixi una modificació en els dies o en les condicions de presencialitat, ho comunicarà a l'empresa adjudicatària amb un mínim d'una setmana d'antelació, amb l'objectiu de coordinar i acordar adequadament la nova necessitat.

En cas d'absència del tècnic assignat, l'empresa adjudicatària haurà de garantir substitució en un termini màxim de 24 hores.

3. PERFIL PROFESSIONAL REQUERIT

Formació: Cicle Formatiu de Grau Mitjà o Grau Superior en Informàtica i/o Telecomunicacions.

Experiència mínima:

- 3 anys en utilització d'eines de ticketing.
- 3 anys aplicant metodologies ITIL.
- 3 anys en suport en entorns de microinformàtica.
- 3 anys treballant en equips multidisciplinaris.

Coneixements tècnics:

- Windows 10 i Windows 11.
- Eines ofimàtiques avançades.
- Microsoft Office 365.

- Instal·lació i configuració de maquinari.
- Coneixement en gestió d' antivirus
- Desplegament de dispositius.
- Configuració de perifèrics.
- Gestió bàsica d'usuaris.-Coneixements basic en ciberseguretat

Competències lingüístiques:

- Català nivell C o equivalent.

Es requerirà que el professional adscrit aporti els coneixements necessaris per a la realització de les tasques esmentades i experiència professional.

4. FUNCIONS I TASQUES DEL SERVEI

Helpdesk:

- Assistència presencial.
- Recepció, registre i seguiment d'incidències.
- Resolució d'incidències de primer nivell.
- Escalat a segon nivell quan sigui necessari.
- Tancament documentat de tickets.
- Suport en eines col·laboratives.
- Assessorament bàsic en bones pràctiques TIC.

Microinformàtica:

- Instal·lació i configuració de sistemes operatius.
- Configuració d' equips client i perifèrics
- Instal·lació d'aplicacions corporatives.
- Preparació i desplegament de dispositius.
- Manteniment preventiu bàsic.
- Inventari d'actius TIC.
- Reparacions bàsiques d'equips clients, com la substitució de components que no impliquen coneixements tècnics d' electrònica.

5. ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària haurà de designar un coordinador del servei i aplicar metodologia alineada amb bones pràctiques ITIL.

Atesa la dedicació necessària per a la formació inicial en les aplicacions i eines corporatives de l'organització, es considera essencial garantir l'estabilitat del personal adscrit al servei. En aquest sentit, l'empresa adjudicatària haurà d'evitar una rotació freqüent del personal assignat que pugui comportar la necessitat de reiterar processos formatius.

Tots els professionals que prestin el servei hauran d'estar adequadament formats i capacitats per al correcte desenvolupament de les seves funcions.

Les hores no prestades com a conseqüència de substitucions urgents derivades de baixes laborals del personal assignat hauran de ser recuperades, en els termes que s'acordin entre l'entitat contractant i l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar que disposa en plantilla d'un equip de substitució integrat, com a mínim, per dues persones amb titulació i experiència equivalents a les exigides per al lloc objecte del contracte. Aquesta circumstància s'haurà d'acreditar mitjançant l'aportació dels corresponents TC2 en la documentació administrativa.

6. DURADA

La durada del present contracte és d'una (1) anualitat més la possibilitat d'una (1) anualitat extra en concepte de pròrroga.

Durant els primers 5 dies hàbils el Responsable del contracte es posarà en contacte amb l'empresa adjudicatària per tal d'establir el cronograma.