

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A  
LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT  
AL PUNT DE TREBALL DEL PERSONAL PROPI  
DE LA UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA**

**Expedient HSE00007/2026**

# ÍNDIX

<b>1 Objecte del contracte</b>	<b>4</b>
<b>2.- Abast i descripció del Servei requerit</b>	<b>7</b>
2.1 Resum de l'abast del servei	7
Subserveis	7
Usuaris	7
Ubicacions	8
Idioma	9
Horari	9
Eines de gestió	9
Sistemes tecnològics de Punt de Treball	10
2.2 Descripció del Servei	11
2.2.1 IT corner	11
Perfils	11
2.2.2 VIP	11
Perfils	11
Franges de cobertura i mínims de personal	12
Condicions d'execució del servei	12
2.2.3 Suport Entorn de Treball	12
Canals d'entrada	13
Tasques que resol el Suport al Punt de Treball	13
Escalat de Tiquets	16
Perfil Tècnic Suport Entorn de Treball	16
2.2.4 Coordinador del Servei	16
Funcions del coordinador del Servei	16
Perfil Coordinador del Servei	18
2.2.5 Reforç	18
Durada i Abast	18
Situacions de necessitat de Reforç	19
Perfils	19
<b>3 Volumetries i dimensionament</b>	<b>20</b>
3.1 Volumetries	20
3.1.1 Part recurrent	20
Nombre de dispositius	21
Dimensió dels Espais:	21
3.1.2 Part Variable: Servei de Reforç	22
3.2 Dimensionament tècnic	23
3.2.1 Dimensionament tècnic fins a l'actualitat	23
3.2.2 Requisits sobre el dimensionament	23
<b>4 Nivells de servei</b>	<b>23</b>
4.1 Criteris de priorització	24
4.1.1 Impacte en el Negoci	24
4.1.2 Impacte en els usuaris	24
4.1.3 Urgència	25
4.2 Càlcul de la Priorització	25
4.3 Indicadors de mesura	26
I1: Volum de tiquets entrats	26

4.3.1	Indicadors de disponibilitat del servei	26
	I2: Temps de primera resposta	26
	I3: Temps de reassignació o escalat	26
4.3.2	Indicadors d'eficàcia Resolutiva	26
	I4: Temps de resolució	26
	I5: Temps total en circuit	27
	I9: Percentatge total de tiquets resolts dels altres Subserveis des del Nivell 1	27
4.3.3	Indicadors de Qualitat	27
	I6: Reassignada /escalada correctament	27
	I7: Categoritzada correctament	27
	I10: Presentació de propostes requerides a les reunions de seguiment	27
4.3.4	Exemples gràfics dels indicadors de temps	27
4.4	Acords de Nivell de Servei	28
4.4.1	Suport Entorn de Treball	28
4.4.	Processos Massius	30
4.4.2	Altres	31
4.5	Seguiment dels ANS. Penalitzacions	31
4.5.1	Penalitzacions per incompliment d'Acords de Nivell de Servei	31
<b>5 -</b>	<b>Condicions d'execució i seguiment del servei</b>	<b>32</b>
5.1	Mesures de qualitat en l'execució del servei	32
5.2	Compromisos del Servei Recurrent	32
5.2.1	Processos de manteniment i desplegament sobre els àmbits als quals el servei dona cobertura	33
5.2.2	Processos de Suport del Servei	33
5.2.3	Gestió del Servei	33
	Model de govern	33
	Rols	33
	Comitès	34
	Mecanismes de Control i Reporting	34
5.3	Auditoria	36
5.3.1	Penalitzacions per discrepàncies en les auditories	36
5.4	Altres condicions d'execució	36
5.4.1	Accions fora d'horari	36
5.4.2	Desplaçaments	37
5.4.3	Equipament	37
5.4.4	Contractes amb tercers	37
5.4.5	Assignació de recursos tècnics al servei	37
6	Fases del servei	38
6.1	Transferència del servei	38
6.1.1.	Requisits durant el període de transferència.	39
6.2	Fase regular del servei	39
6.3	Devolució del servei.	40
<b>7.-</b>	<b>Contingut i estructura de l'oferta</b>	<b>40</b>
<b>Annex 1</b>	<b>Relació de seus de la UOC</b>	<b>42</b>

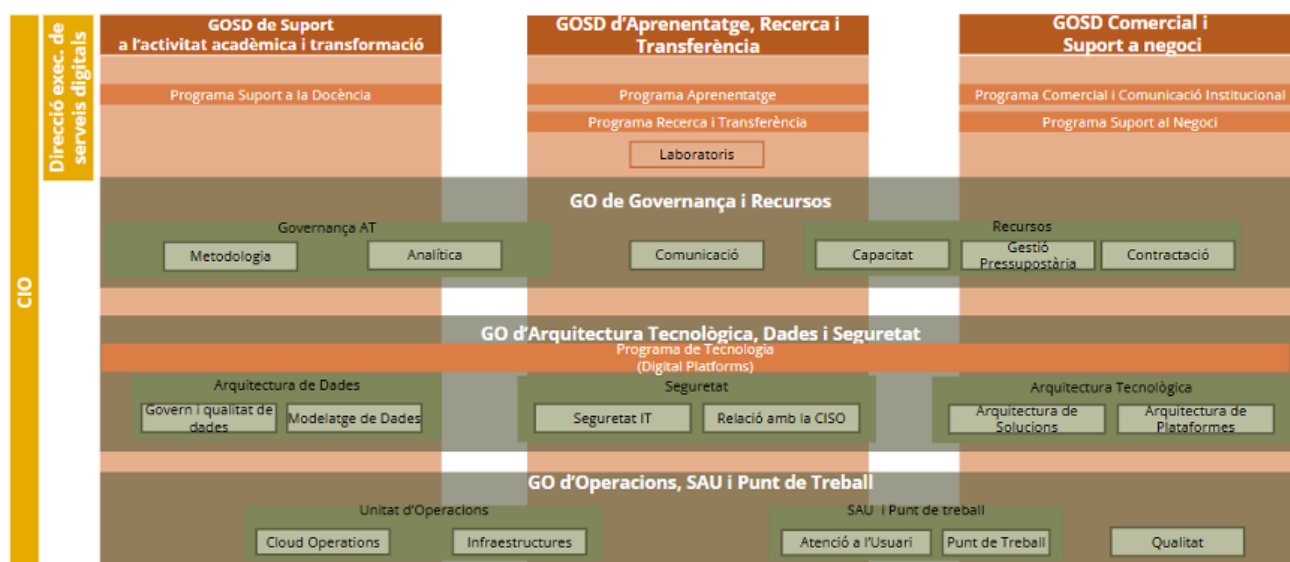
# 1 Objecte del contracte

La Universitat Oberta de Catalunya (en endavant, "la UOC") és una universitat innovadora, arrelada a Catalunya i oberta al món, que forma les persones al llarg de la vida contribuint al seu progrés i al de la societat, alhora que duu a terme recerca sobre la societat del coneixement. El seu model educatiu es basa en la personalització i l'acompanyament de l'estudiant mitjançant l'e-learning; en aquest sentit, es tracta de la primera universitat a la xarxa a l'estat espanyol.

La UOC vol ser una universitat que, connectada en xarxa amb la resta d'universitats del món, impulsi la construcció d'un espai global de coneixement i la recerca frontera en societat del coneixement. Innova en el model educatiu propi que se centra en l'estudiant, oferint una formació de qualitat i personalitzable, per fomentar la seva competitivitat i contribuir al progrés de la societat.

Dins de la Universitat Oberta de Catalunya, l'àrea de Tecnologia vetlla per la governabilitat dels Sistemes d'Informació i per l'evolució tant del Campus Virtual com de les diferents eines que hi donen suport a la gestió.

A tal efecte, l'àrea de Tecnologia de la UOC actualment està estructurada en 3 grups operatius de serveis digitals i 3 grups operatius de serveis transversals tal com es mostra a continuació:



Organització de l'Àrea de Tecnologia de la UOC

- Grups Operatius de Serveis Digitals (GOSD)
  - **GOSD d'Aprenentatge, Recerca i Innovació**
  - **GOSD de Gestió Acadèmica i Docent**
  - **GOSD d'Activitat Comercial, Comunicació i Suport al negoci**

Definim els Grups Operatius de Serveis Digitals (GOSD) com aquelles unitats orientades a donar resposta a les necessitats tecnològiques d'un Programa (o conjunt de Programes) i que articulen la seva proposta de valor al voltant d'un catàleg de serveis digitals, entès com l'inventari que defineix les activitats operatives de cada GO que es posen a disposició de Negoci amb l'objectiu de donar suport tecnològic en el manteniment, desenvolupament, transformació i millora de la seva funció.

Com a catàleg, serveix per delimitar, estructurar, posicionar, medir i optimitzar els serveis que en formen part, així com crear-ne de nous i eliminar-los en cas que sigui necessari.

- **Grup Operatiu de Governança i Recursos:** Impulsa el lideratge operatiu en la transformació àgil de l'àrea, i a compleix les funcions transversals de govern a través del seguiment i reporting global, de l'impuls en l'ús i aplicació de les eines i metodologies, i la gestió del marc d'aprovisionament comú de serveis. Fa el seguiment de les contractacions.
- **Grup Operatiu d'Arquitectura Tecnològica Dades i Seguretat:** Desplega la funció transversal de disseny i lliurament de l'estratègia tecnològica de l'àrea integrada amb la visió de seguretat. Aporta valor directe al negoci a través de la seva participació en l'activitat dels GO de Serveis Digitals, i mitjançant la implantació i evolució de les plataformes digitals que conformen l'horitzó IT de la UOC de les quals és responsable extrem a extrem. Desplega la funció transversal de disseny i lliurament de l'estratègia tecnològica al voltant del govern, la gestió i l'ús de les dades, amb l'objectiu dotar dels serveis tecnològics personalitzats i eficients necessaris perquè la gestió i ús de les dades es converteixen en un actiu estratègic per a la UOC i així aconseguir una universitat orientada a les dades.
- **Grup Operatiu d'Operacions i Entorn de Treball:** És l'àrea on s'ubicarà el servei objecte del contracte licitat. Aquest grup:  
Assegura la qualitat, disponibilitat i sostenibilitat dels serveis d'infraestructura i cloud, mitjançant la gestió, la supervisió i la millora contínua dels mateixos i d'acord amb les necessitats de negoci.  
És responsable del servei d'atenció a l'usuari de Tecnologia (SAU), i de la transformació i aprovisionament del punt de treball extrem a extrem.

L'objecte del present procediment és la contractació del Suport al Punt de Treball, responsable del manteniment i evolució del punt de Treball (el segon nivell del Servei d'Atenció als Usuaris per totes les incidències i peticions relatives al punt de treball tecnològic), tal com es desenvolupa a continuació.

El servei d'atenció a l'usuari (SAU), aquest funciona com un primer nivell (nivell1 ) en l'atenció d'incidències de l'àrea de Tecnologia, tot rebent incidències, i peticions i consultes dels treballadors de la UOC (tant el personal de gestió, organitzat en àrees, com el professorat, organitzat en Estudis).

Un cop rebuda la incidència, petició o consulta, i en cas que aquesta no pugui ser resolta pel primer nivell (les consultes, peticions i incidències de configuració o de temes funcionals o ja procedimentats haurien de ser resoltes pel mateix SAU), i en funció de les característiques de la mateixa, el SAU s'encarrega de traspasar aquestes incidències als segons nivells, que són els serveis de manteniment d'aplicacions (serveis coordinats per l'equip de Projectes i Aplicacions) o al servei de Suport al Punt de Treball, objecte de la present licitació.

El servei cobreix el procés complet d'atenció a l'usuari fins a la seva resolució i incloent totes les etapes compreses en la seva gestió: registre, valoració i seguiment (amb respostes parcials a l'usuari que entra la petició sempre que sigui possible), monitorització i escalat, coordinació, resolució i tancament.

Dins d'aquest servei no està inclosa la resolució de petits evolutius, noves funcionalitats o projectes de les aplicacions de l'Àrea de Tecnologia, que es vehiculen a través de les *Comissions*

dels Programes, on els respectius GOSD participen.

El Suport al Punt de Treball ha d'assolir, entre d'altres, els següents objectius:

- Facilitat d'accés i disponibilitat.
- Gestionar de manera centralitzada la recepció, registre, assignació, seguiment, resolució, escalat i tancament d'incidències, peticions i consultes dels usuaris interns de la UOC.
- Protocol·litzar l'atenció i a la vegada aconseguir una atenció personalitzada.
- Resposta immediata i informació puntual a l'usuari de l'estat de la incidència en cada moment del procés de resolució (traçabilitat i seguiment transparent del procés).
- Resolució ràpida del problema.
- Compromís de servei.
- Suport i capacitació en l'ús dels sistemes.
- Estandarditzar i homogeneïtzar processos, eines i infraestructures.
- Mantenir i ampliar la base de dades de coneixement (Confluence) del servei tot garantint la seva coherència i permanència.
- Donar continuïtat i implantar els processos de gestió, d'acord amb les recomanacions de les millors pràctiques ITIL.
- Gestionar els equips de treball del servei.
- Augmentar el nivell de qualitat del servei mitjançant:
  - La proactivitat del proveïdor en les propostes de millora contínua del servei, amb un compromís de millora gradual i constant en els resultats, processos i procediments.
  - La utilització d'indicadors clars i mesurables.
  - L'automatització dels procediments operatius.
  - El seguiment acurat i continu de la metodologia, així com de l'estricta documentació del servei.
- Donar resposta sobre la qualitat del servei mitjançant:
  - La contractació basada en resultats: Acords de Nivell de Servei (d'ara endavant "ANS").
  - La mesura de la satisfacció dels usuaris (professorat propi i personal de gestió) mitjançant enquestes realitzades al final de cada petició, consulta o incidència.
  - Fer seguiment de les valoracions i comentaris de l'atenció rebuda en l'enquesta de satisfacció que omplen els usuaris.
- Disposar d'un servei flexible que permeti l'adaptació a l'evolució de l'organització.
- Acompanyar en la gestió del canvi dels processos de transformació del punt de treball tecnològic.
- Fer possible un ús més eficient tant del punt de treball tecnològic com de les eines i aplicacions de productivitat (basades en GSuite for Education).
- Garantir l'estabilitat i permanència del coneixement.
- Garantir la Transició i Reversió del Servei.
- Mantenir-se actualitzat en les tecnologies que el servei requereix, fent formació als tècnics adscrits en aquest. L'adjudicatari haurà de presentar evidències de les formacions realitzades a l'equip anualment.

## 2.- Abast i descripció del Servei requerit

### 2.1 Resum de l'abast del servei

A continuació es resumeix l'abast del servei quant a usuaris, ubicacions, sistemes tecnològics, activitats o processos i subservis contemplats dins de l'abast del projecte:

## Subserveis

Tota l'activitat inclosa en el servei quedarà coberta per algun d'aquests subserveis, de forma individual o conjunta; és a dir, que pot ser habitual la intervenció de diversos subserveis en un mateix procés. Els **subserveis** són:

### Part Recurrent

- **IT corner:** atenció a l'usuari en una franja horària definida i ubicat a la Seu Principal en el que s'atenen presencialment les consultes, peticions, incidències relacionades amb l'entorn de treball.
- **VIP:** atenció amb especial prioritat a rectorat, equip de govern i equip de gerència.
- **Support Entorn de Treball:** Se centra en l'àmbit de Punt de Treball, és l'encarregat d'assegurar l'operativitat de la infraestructura tecnològica d'usuari en tots els seus elements constitutius fixos i mòbils (xarxa, maquinari, programari, i perifèrics), tant arreu de les dependències de la UOC com en el treball en remot.
- **Coordinació del Servei:** L'adjudicatari designarà un coordinador del servei, amb dedicació plena i exclusiva al servei, que serà la persona responsable de la gestió global del servei i els seus subserveis.

### Part Variable

- **Reforç:** en aquelles situacions de demanda, puntes de treball o altres circumstàncies que suposin un desbordament dels serveis i les volumetries habituals.

A l'apartat 2.2 es detallen els subserveis exposats anteriorment.

## Usuaris

Aquest servei té com a objectiu l'atenció del personal propi (professorat propi i personal de gestió) de la UOC tant en totes les seves dependències com durant el treball en remot. Per tant, també inclou l'atenció a aquests usuaris en aquelles situacions en què es troben duent a terme tasques professionals fora de les dependències de la UOC, i per a tots aquells serveis que es determinin en cada cas, tan vinculats al treball com a la mobilitat arreu del món.

Com a usuaris potencials de la UOC, a desembre de 2025, la plantilla de treballadors de la UOC és aproximadament 1800 treballadors.

A més, aquest servei atén ocasionalment el personal d'empreses col·laboradores, i l'atén exclusivament pel que fa a l'accés a les eines corporatives (vpn, accés a l'eina de treball i login).

Els usuaris externs (estudiants) són atesos per altres serveis d'atenció no inclosos en l'objecte d'aquest contracte.

A més a més d'aquest personal, els usuaris que pertanyen a la direcció de la UOC (VIP) hauran de ser tractats amb especial prioritat. Són aproximadament 20 persones.

## Ubicacions

El servei haurà de cobrir de forma presencial totes les dependències de la UOC relacionades a l'annex 1 i amb la cobertura especificada en cada subapartat on es descriuen els diferents subserveis.

A l'hora de definir aquesta cobertura diferenciarem dos tipus de seus.

- **Seu institucional:** Espai de treball físic de l'equip docent, investigació i gestió de la universitat
- **Seus territorials:** Dependències de la UOC obertes al públic i que tenen com a objectiu apropar la universitat al territori.

Durant la durada del contracte, la UOC podrà modificar la relació de dependències on caldrà cobrir el servei, tant si es tracta de seus institucionals com de seus territorials.

El Servei requereix que part de l'equip es trobi a les Seus de la UOC i part a les dependències de l'adjudicatari. A continuació es detallen les necessitats d'ubicació de cada subservei:

#### **Ubicació requerida a les dependències UOC (Seu Institucional):**

- **IT corner**
- **VIP**
- **Puntualment:** Per a una assistència tècnica o resolució específica d'una incidència concreta d'especial dificultat.
- **Periòdicament:** Totes les reunions de seguiment mensuals es duen a terme a les dependències de la Seu Institucional de la UOC, a excepció dels casos en els quals la UOC així ho indiqui.
- **Coordinació Servei:** Presencial mínim 50% de la setmana, amb certa flexibilitat, segons requisits de la UOC

#### **Ubicació requerida a les dependències UOC (Seus Territorials):**

- Intervencions que calgui executar a les seus Territorials (el servei regular cobrirà fins amb un màxim de 2 a l'any per SEU).

#### **Ubicació requerida a les dependències de l'adjudicatari:**

- **Suport Entorn de Treball:** Cobrint tot l'horari laboral, assumint el calendari de la UOC.

La Seu institucional i seus territorials es troben detallades a l'annex I .

#### **Ubicació durant les fases de transferència i transició**

Durant les fases de transferència i transició i per tal de fer acompanyament en el servei per part de l'adjudicatari sortint a l'adjudicatari entrant, aquest acompanyament es farà a les seus del proveïdor actual, a la UOC o en remot, vetllant per l'eficàcia de la transferència del servei.

## **Idioma**

Tot l'equip adscrit al servei ha de poder donar suport amb l'ús correcte de les llengües castellana i catalana, tenint en compte el compromís amb el català com a llengua pròpia de la Universitat.

## **Horari**

Es defineixen aquests serveis:

- **Servei presencial VIP:** de 08:00 h a 19:00 h de dilluns a dijous i 08:00 h a 17:00 h els divendres, assumint el calendari de UOC.
- **Servei presencial a IT corner:** de 09:00 h a 17:00 h de dilluns a dijous i divendres de 09:00 a 17:00h

- **Servei de reforç:** podrà haver-hi un horari extraordinari segons necessitat:
  - de 19:01 h a 21:00 h de dilluns a dijous i de 17:01 h a 21:00 h els divendres.
  - Festius i cap de setmana de 08:00 h a 21:00 h.
  - Horari nocturn: de les 21:01 h fins a les 07:59 h de l'endemà, qualsevol dia de la setmana
- **Servei Suport Entorn de Treball:** de 08:00 h a 19:00 h de dilluns a dijous i divendres de 08:00 h a 17:00 h
- **Calendari:** Tota la prestació presencial s'ajustarà estrictament al calendari laboral vigent de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC).

## Eines de gestió

La UOC utilitza com a eines de reporting de peticions, tasques i incidències JIRA Software, JIRA Service Management (Antic Jira Service Desk) i Confluence. Aquestes eines estan integrades amb la resta d'Àrees/Grups de la UOC, i actualment són les eines corporatives de ticketing. A més a més, se segueix fent servir CAU, per on entren molts tiquets escalats o reassignats.

- **JIRA Service Management** (amb Confluence com a Knowledge base), on actualment arriben tiquets d'altres serveis i que està en constant creixement en detriment del CAU.
- **CAU** Eina corporativa desenvolupada a mida i utilitzada a diverses àrees de la UOC.
- **JIRA IT** Els diferents serveis de manteniment i operacions tenen els diferents projectes per les aplicacions i serveis de l'Àrea de Tecnologia. És en aquest JIRA on el Nivell 1 escala els tiquets que requereixen aquests segons nivells de l'Àrea.
- **Confluence IT** Eina per a la documentació interna dels serveis de l'Àrea de Tecnologia i on consultar la documentació sobre les Aplicacions i sistemes que es desenvolupen a l'àrea.
- **CMDB Asset Engine Asset Explorer** Eina per a Inventaris de programari i maquinari i on es troba la base de dades de components d'IT.
- **GSuite** és actualment la principal eina de treball col·laboratiu de la UOC, tant per missatgeria (gmail) com la compartició de documents amb Drive, l'ús de Google Meet com a eina de reunions virtuals i xat (i compartint pantalla amb l'usuari del tiquet com a forma d'agilitzar la recollida d'informació necessària per a la seva resolució), grups i Calendar. Altres eines com Google Sites també es fan servir per a la comunitat, però no de manera habitual pel servei.
- **'Chrome Remote Desktop'** (integrat amb la plataforma GSuite).
- **Eina de gestió remota que proporciona el Microsoft Endpoint Manager (Intune).**
- **Consoles de gestió de llicències** (ex. Adobe, IBM...).

Per accedir a equipaments que no estiguin dins la xarxa física de la UOC o per accedir a equipaments que estiguin fora del domini o amb sistemes operatius diferents de Windows, prèvia autorització per part de la UOC es podran utilitzar excepcionalment altres sistemes de gestió remota. Aquests altres sistemes, en cap cas podran ser intrusius, sent sempre necessària l'autorització i presència de l'usuari remot.

L'eina de comunicació a l'usuari serà de ITSM de la UOC, en aquest moment el Jira Service Management.

En casos concrets, el Suport Entorn de Treball podrà fer servir: telèfon, xat o Google Meet per conversar directament amb l'usuari final.

Si l'adjudicatari, per la prestació del servei, requereix l'ús d'una eina/aplicació que no estigui en el parc d'aplicacions de la UOC, i que la UOC consideri que aquesta eina pugui ser un bé comú per a la UOC, aquesta anirà a càrrec del propi adjudicatari, sempre sota prèvia autorització del GO d'Arquitectura Tecnològica i Seguretat.

Les dades seran propietat de la UOC, que l'adjudicatari haurà de garantir la seva custòdia i confidencialitat i que un vegada acabat el contracte aquestes dades seran destruïdes i retornades a la UOC

La UOC també proporcionarà el sistema d'accés i gestió remota de dispositius. En aquest sentit, l'adjudicatari es comprometrà a fer servir únicament aquells que la UOC autoritzi i amb els procediments i circumstàncies que en determini.

Es proporcionarà accés als tècnics del servei al treball i la VPN de la UOC. Des del treball, els tècnics podran accedir a totes les aplicacions corporatives de la que han de prestar suport.

L'accés d'aquests tècnics es farà amb un usuari nominal i personal del domini de la uoc (format [usuari@uoc.edu](mailto:usuari@uoc.edu)) amb què també tindran accés al campus virtual i a les eines de GSuite.

L'adjudicatari haurà d'adaptar la metodologia sobre la gestió de processos a les eines corporatives que la UOC fa servir amb aquesta finalitat.

En tot cas, per tal de millorar el servei i les eines a l'abast de l'usuari, un cop assimilats, l'adjudicatari podrà fer propostes de millora en aquest àmbit, que una vegada la UOC validi i accepti s'incorporaran als seus plans de millora de sistemes. D'altra banda, la UOC pot decidir canviar aquestes eines en el marc de la millora dels seus propis processos interns de gestió; en aquests casos, l'adjudicatari del servei es compromet a adaptar-se a aquest canvi, que haurà de ser comunicat per la UOC amb la suficient antelació. per tal de donar marge a l'adjudicatari a fer els ajustos necessaris per a aquesta adaptació.

## Sistemes tecnològics de Punt de Treball

Els següents sistemes tecnològics recauen sota el paraigua de suport del Punt de Treball en els seus diferents nivells d'atenció:

- Equipaments informàtics del punt de treball del personal propi, tant fixes (ordinadors, perifèrics, dispositius de telefonia fixa...) com dispositius mòbils (portàtils, tauletes, chromebooks, dispositius de telefonia mòbil...).
- Connectivitat de la xarxa de telecomunicació des de les plantes dels edificis cap als punts de treball.
- WIFI i LAN: Mans remotes
- Serveis d'impressió: només primer nivell
- Telefonia fixa i mòbil del personal propi: només primer nivell.
- Sistemes operatius del punt de treball.
- Aplicacions ofimàtiques.
- Microsoft 365
- GSuite for Education.
- Sistemes de videoconferència i Streaming.
- Aplicacions corporatives pròpies de la universitat (altres aplicacions col·laboratives i de gestió pròpies de la UOC).
- Servei de treball
- Accés VPN: configuració dels usuaris i client VPN

## 2.2 Descripció del Servei

A partir d'ara i si no s'especifica el contrari, anomenarem **tiquet** de manera genèrica, a qualsevol entrada sigui de tipus petició, incidència o consulta.

A continuació es detallen els diferents subserveis del servei recurrent objecte d'aquest plec.

### 2.2.1 IT corner

El subservei IT corner requerirà presencialitat a la Seu Principal en l'horari establert a l'apartat 2.1

Atendrà els usuaris que es personin a l'espai destinat per a tal subservei, ubicat a la Seu Principal. El tipus de peticions o incidències estan desglossats a l'apartat 2.2.3, el registre a l'eina de ticketing l'haurà de fer el tècnic.

A més a més d'atendre els usuaris presencialment, aquest subservei cobrirà les actuacions presencials que pugui requerir les peticions que resol el subservei de Suport Entorn de Treball.

## Perfils

Les característiques dels perfils requerits en aquest subservei són els mateixos que es requereixen pel subservei Suport de l'entorn de treball que es detalla a l'apartat 2.2.3.

## 2.2.2 VIP

El subservei VIP requerirà presencialitat a la Seu Principal en l'horari establert a l'apartat 2.1 Donarà especial prioritat als usuaris VIP, les peticions li arribaran per trucada al telèfon d'emergència, les registrarà a l'eina de ticketing, el temps de primera resposta serà immediat, a continuació es donarà una previsió de resolució i es programarà una visita si s'escau.

És important utilitzar un llenguatge tècnic mínim per tal que la comunicació sigui entenedora. Aquest subservei ha de donar una atenció especial al tracte i el temps de resposta de la incidència. La UOC facilitarà un protocol per a atendre aquests usuaris de la manera que s'ha acordat amb la direcció. El subservei sempre ha d'estar cobert com a mínim per una persona. Mentre no estigui atenent a VIP s'afegirà a les tasques del subservei IT corner.

## Perfils

Les característiques dels perfils requerits en aquest subservei són els mateixos que es requereixen pel subservei Suport de l'entorn de treball que es detalla a l'apartat 2.2.3.

L'adjudicatari haurà de garantir, com a mínim, el dimensionament de personal presencial (expressat en *Full-Time Equivalent* o FTE) detallat a continuació, assegurant la cobertura total de les franges horàries i la prioritització de l'atenció segons la tipologia del subservei:

### Franges de cobertura i mínims de personal

Franja Horària	Dies	FTE Mínims	Descripció de la dedicació
08:00 h a 09:00 h	Dilluns a Divendres	1 FTE	Atenció prioritària al subservei <b>VIP</b> . En absència de demanda VIP, el recurs donarà suport al subservei <b>IT Corner</b> .
09:00 h a 17:00 h	Dilluns a Divendres	2 FTE	Recursos destinats a la prestació conjunta d'ambdós subserveis ( <b>VIP i IT Corner</b> ).

17:00 h a 19:00 h	Dilluns a Dijous	1 FTE	Atenció prioritària al subservei <b>VIP</b> . En absència de demanda VIP, el recurs donarà suport al subservei <b>IT Corner</b> .
----------------------	---------------------	-------	---

### Condicions d'execució del servei

1. **Priorització del servei VIP:** En les franges cobertes per un únic recurs (08:00 h a 09:00 h i 17:00 h a 19:00 h), l'atenció presencial als usuaris catalogats com a VIP tindrà prioritat absoluta sobre qualsevol altra tasca. El tècnic només podrà derivar la seva activitat al subservei IT Corner quan no hi hagi peticions o incidències VIP pendents d'atenció immediata.
2. **Polivalència i continuïtat:** Els perfils assignats han de ser polivalents per atendre ambdós subserveis de manera indistinta segons la demanda. L'adjudicatari ha de garantir que el dimensionament de 2 FTE en la franja central permeti cobrir els torns de descans i dinar sense que cap dels dos punts d'atenció quedi desatès.

### 2.2.3 Suport Entorn de Treball

El subservei centrat en l'àmbit de Punt de Treball, és l'encarregat d'assegurar l'operativitat de la infraestructura tecnològica d'usuari en tots els seus elements constitutius fixos i mòbils (xarxa, maquinari, programari, i perifèrics), tant arreu de les dependències de la UOC com en el treball en remot.

Per tal de garantir la qualitat del servei, la UOC requerirà a l'adjudicatari que el grup tècnic que treballi en el servei objecte d'aquest plec estigui especialitzat i disposi d'un alt nivell de qualificació en les diferents tecnologies implantades a la UOC; així mateix, quan s'hagi arribat a la fase regular del servei, l'adjudicatari també haurà de conèixer el detall de l'arquitectura de l'entorn específic de la UOC.

### Canals d'entrada

L'entrada de tiquets pot ser de diverses formes:

- Tiquets escalats pel Nivell 1 (SAU)
- Tiquets d'altres Serveis que recauen directament al Punt de Treball
- Per telèfon (VIP i situacions d'emergència)

### Tasques que resol el Suport al Punt de Treball

El Nivell 1 (SAU) resol els tickets de complexitat baixa de l'àmbit del punt de treball (dels que ha de tenir procediment), aquelles incidències que el Nivell 1 (SAU) no pugui resoldre respecte al punt de treball, les escala al Servei al Punt de Treball, aquest servei pre-analitza, recull dades de l'usuari si ho necessita, i soluciona incidències de complexitat mitjana i alta.

En cas que aquestes peticions/incidències hagin estat escalades perquè el Nivell 1 no tingui el procediment per poder-ho resoldre, o bé perquè es tracti d'una tipologia nova, és responsabilitat del Suport al Punt de Treball documentar el procediment i fer el traspàs d'aquesta documentació al Nivell 1, i en cas de ser necessari, fer la formació corresponent.

Per a resoldre les incidències i peticions dels llocs de treball dels usuaris i altres elements

informàtics que componen la infraestructura tecnològica d'usuari final i que no hagin pogut ser resoltes pel Nivell 1, aquest servei també té sota la seva responsabilitat les següents tasques:

- **Control i gestió de l'inventari de material tecnològic**, enregistrant tots els canvis en la base de dades de configuració, tot dissenyant i implementant els procediments necessaris per a l'actualització d'aquest inventari.
- Dur a terme el **reporting** necessari a petició de la direcció de la UOC, o del responsable UOC del servei sobre l'inventari.
- **Documentació** sobre la base de guies d'actuació respecte a la resolució i tractament d'incidències. També haurà d'incloure la proposta de noves guies d'actuació, que hauran de ser aprovades pel responsable UOC.
- Garantir que **totes les actuacions** que es portin a terme es realitzen d'acord amb les normatives que tingui l'Àrea de Tecnologia.
- **Realitzar gestions i procediments amb proveïdors**, tant de maquinari com de serveis.
- **Realitzar el registre i seguiment dels temps de resposta i resolució** d'averies i manteniment realitzat per terceres empreses que en aquell moment estiguin donant servei a la UOC, o bé que subministren equipaments (gestió de garanties, etc.). Inclou totes les tasques que impliquin a aquestes terceres parts.
- **Gestionar la logística relacionada amb les instal·lacions** i/o canvis sol·licitats en aquells casos en què sigui necessari. Aquestes tasques inclouen el trasllat, inventariat i l'emmagatzematge d'equips dins les dependències o magatzems de la UOC.
- **Support i manteniment del material informàtic** necessari a les **sales** de reunions.
- **Support i manteniment del material informàtic de tots els membres de la Direcció de la UOC**. Tal com s'indica en l'apartat de prioritització de peticions, consultes i incidències i ANS's, aquestes incidències sempre seran atesos amb prioritat 1, i els tècnics del servei disposaran d'un telèfon mòbil per a atendre'ls de forma immediata.
- Acomplir les **tasques de suport presencial** (Servei de Mans Remotes) **als edificis** i locals de la UOC delegades i pactades amb altres departaments de Tecnologia en particular o de la UOC en general, on els tècnics acompanyen al CPD a proveïdors o segueixen les instruccions que els facilita Operacions in situ.
- En cas d'**avaria de l'equipament en garantia** o sota contracte de manteniment amb terceres parts, gestionar les actuacions, l'escalat de la incidència i les tasques de suport necessàries a l'empresa mantenidora dels equips. En aquest cas, a més, verificarà prèviament la incidència i, posteriorment, verificarà l'operativitat de l'equip.
- En cas d'**avaria d'equipaments sense cobertura de garantia**, substitució dels elements afectats. La instal·lació de nous elements implica deixar-los preparats per l'ús immediat de l'usuari final.
- **Enregistrar**, a l'eina de gestió d'incidències, **totes les tasques executades** fins al tancament del tiquet corresponent.
- **Preparació, instal·lació, configuració, inventariat i lliurament de l'equipament físic i lògic dels Punts de Treball**, ja siguin fixes (Ordinador complet més telèfon fix) com equipaments mòbils (portàtil més complements, telèfon mòbil, tauleta). Aquesta tasca inclou informar a l'usuari del funcionament i explicacions bàsiques dels equips entregats. L'entrega i assignació d'equipaments mòbils està subjecta i obligada per la política de mobilitat de la UOC, i sempre sota autorització prèvia.
- Donar **suport a l'usuari en la seva preparació dels equipaments per als trasllats interns**, ja sigui en la fase prèvia al trasllat o en la posterior. Els trasllats interns poden ser entre edificis i/o localitzacions. El trasllat físic dels equipaments no és una tasca que ha d'oferir el servei, donat que ja hi ha un servei contractat de la UOC que duu a terme aquestes accions. Excepcionalment, pot haver trasllats de caràcter puntuals i limitat (1 o 2 punts de treball màxim) on es pugui demanar al servei que ho executi. En aquests casos, la UOC posarà a disposició de l'adjudicatari els mecanismes necessaris per poder-ho fer (transport, etc.).
- **Gestionar la logística relacionada amb les instal·lacions** i/o canvis sol·licitats en aquells casos en què sigui necessari. Aquestes tasques inclouen la recepció del material, fer-ne l'inventari i l'emmagatzematge d'equips dins les dependències o magatzems de la

UOC.

- **Garantir la confidencialitat de la informació i la destrucció dels elements substituïts** en cas de contenir informació confidencial, i complir tots els requisits dictats pel Reglament Europeu de Protecció de Dades (RGPD). El servei serà responsable de demanar la destrucció al servei proporcionat per la UOC a tal efecte.
- **Instal·lació, substitució i retirada de software, components i perifèrics als punts de treball del personal propi.** Aquests components seran proveïts per la UOC, prèvia avaluació de necessitats, autorització i conveniència en cada cas. Després de cada actuació caldrà fer la comprovació del correcte funcionament de l'element instal·lat o substituït.
- **Revisions i actuacions periòdiques a les Seus territorials de la UOC** fora de la ciutat de Barcelona, relacionades a l'Annex 1.  
Aquestes visites seran planificades i consensuades amb el responsable de cada seu, altres grups de Tecnologia i l'Àrea de Serveis Generals per tal de no interferir en el dia a dia de la Seu Territorial, i poder agrupar, en el cas de donar-se el cas diverses accions conjuntes a la seu en una sola jornada, o executar actuacions d'altres àrees sense requerir la seva presència.

Les visites planificades a les seus s'han de fer amb una freqüència màxima de 2 visites a l'any per SEU, excepte en cas d'averies i/o incidències greus que requereixin presencialitat de forma immediata (en menys de 24h a partir de la notificació, i/o registre de la incidència.)

- **Garantir el suport presencial a la Seu Institucional de la UOC durant l'horari laboral del servei**, així com el suport presencial sota demanda a les seus territorials descrites en l'annex 1.

Les visites seran planificades perquè les tasques de seguiment a realitzar, la resolució d'incidències i/o peticions pendents no urgents que requereixin presencialitat es puguin realitzar en una sola jornada en cada dependència.

- **Tasques procedimentades** relacionades amb Microsoft Endpoint Manager (Intune), Directori actiu.
- **Gestió de la Telefonia:** altes i baixes, assignació d'extensions, mòbils, bonos de dades, roaming..
- Atendre els usuaris que vinguin presencialment al **IT corner** en l'horari del servei.
- **Atendre als VIP** amb prioritat en l'horari del servei.
- **Elaborar videotutorials i/o guies de funcionament** per tal d'acompanyar en la gestió del canvi als usuaris quan es fan canvis a programaris que recauen en l'àmbit del Suport al Punt de Treball (per exemple etreball, vpn, wifi..)
- **Altres accions d'acompanyament** que puguin ser d'interès, tant a proposta del servei com del responsable o a la direcció de la UOC.
- **Execució de bateria de proves** per validar serveis en producció després de canvis d'infraestructura (per exemple: wifi, internet, accés al campus..)
- **Mantenir actualitzat el conjunt d'aplicacions**, configuracions i polítiques corporatives que es distribueixen en els equipaments informàtics de la UOC.
- **Gestionar:** Active Directory i Microsoft Office i serveis basats en el Cloud (Office 365, Azure Entra ID, Intune i Google Workspace)
- **Support als usuaris** en configuració LAN, WIFI i Google Suite
- **Videoconferència i Streaming** amb l'eina corporativa google meet
- **Xarxes de telecomunicacions**
  - Configuració de wifi i lan en els dispositius de punt de treball
  - Mans remotes en la infraestructura de wifi i lan
  - Canvi de password periòdicament xarxa wifi
- **Creació** de les noves imatges corporatives (Sistema Operatiu: *Windows i OS X*)
- **Mantenir** actualitzades les imatges existents (Sistema Operatiu: *Windows i OS X*)
- **Proveir** dels 'pedaços' necessaris per al correcte funcionament dels equips  
Eliminar els possibles forats de seguretat detectats en les aplicacions i/o Sistemes Operatius.

- **Elaboració** 'packages' de programes que la UOC pugui necessitar, globalment o grupalment, per a dur a terme de forma correcta el seu dia a dia
- **Gestió d'incidències de seguretat (Manteniment Correctiu)**
  - **Detecció i erradicació:** Rastreig, aïllament i neteja d'infeccions per programari maliciós (*malware*, virus, *ransomware*, etc.) que puguin comprometre la integritat dels dispositius gestionats o la seguretat de la xarxa corporativa.
  - **Sanejament d'equips:** En cas que la desinfecció no garanteixi la seguretat del dispositiu, l'adjudicatari procedirà al **formatat complet i la reinstal·lació de la imatge corporativa** (re-aprovisionament), sempre que així ho determini l'àrea de Ciberseguretat.
  - **Recuperació de servei:** Restauració de la configuració de seguretat i de les dades de l'usuari (si escau) un cop l'equip hagi estat declarat "net" pels responsables de seguretat.
- **Manteniment Preventiu i Compliment (Compliance)**
  - **Gestió de vulnerabilitats:** Aplicació sistemàtica de **parches de seguretat** i actualitzacions crítiques tant del sistema operatiu com del programari instal·lat en el parc d'equips. Aquest punt la UOC el té automatitzat.
  - **Auditoria de punt de treball:** Verificació periòdica que els mecanismes de protecció (antivirus, EDR, xifrat de disc, etc.) estan actius i correctament configurats en tots els dispositius.
  - **Support a la investigació:** Col·laboració activa en l'obtenció d'evidències o traçabilitat en cas d'un incident de seguretat escalat per la Universitat.

## Escalat de Tiquets

El Suport al Punt de Treball no és un centre especialitzat en el coneixement dels diferents entorns funcionals de la Universitat, per la qual cosa també haurà d'escalar els tiquets que requereixin coneixements funcionals mitjans o alts al servei corresponent (Manteniment d'Aplicacions, Tècnics d'Operacions, Seguretat, etc.).

Aquest Suport al Punt de Treball, una vegada finalitzat el període de transició previst, haurà d'haver assolit el coneixement general de tots els processos i sistemes de la UOC, el coneixement i tracte a tots els tipus d'usuaris, l'orientació al client i la vocació de servei a l'usuari. També es requerirà que hagin assolit el coneixement necessari per saber diferenciar els casos o supòsits en què els tiquets han de ser reportats a la direcció, o bé ser escalats o reassignats a altres serveis de forma immediata.

## Perfil Tècnic Suport Entorn de Treball

El perfil dels tècnics assignats per cobrir qualsevol dels subservis: VIP, IT corner i Suport Entorn de Treball haurà de complir els següents requisits mínims:

- Formació professional grau superior en Informàtica o similar
- Experiència de dos anys en tasques de suport a l'usuari demostrables tant en serveis presencials i no presencials.
- Experiència de tres anys en *Administració de Servidors Windows, Active Directory*, Impressió, entorns amb VDI's, Xarxes de telecomunicacions i telefonia.
- Experiència mínima d'un any en l'administració de GSuite en l'entorn professional.
- Experiència d'almenys quatre anys en tasques de gestió i administració de Sistemes Operatius Windows, linux i MACOS
- Experiència avançada mínima de tres anys en l'entorn de Microsoft Endpoint Manager (Intune)
- Hauran de tenir habilitats comunicatives per al tracte amb l'usuari, incloent empatia, escolta

activa, claredat expositiva, gestió de conflictes i orientació al servei, així com competència lingüística en català i castellà.

## 2.2.4 Coordinador del Servei

Per tal de vetllar per l'assoliment dels objectius i qualitat del servei, l'adjudicatari designarà un coordinador del servei, amb dedicació plena i exclusiva al servei, que serà la persona responsable de la gestió global del servei i els seus subserveis. La seva missió és assegurar el compliment dels requeriments del servei. Serà el responsable de l'equip i de la correcta execució del contracte i l'interlocutor vàlid per la UOC. Desenvoluparà la seva funció de forma presencial i remota segons convingui i tal com ho especifica el responsable UOC del servei en cada moment.

### Funcions del coordinador del Servei

El coordinador del servei realitzarà, entre d'altres, les següents funcions:

#### Suport i Assessorament

- Assessorament tecnològic als diferents responsables de la UOC.
- Assegurar el compliment del servei, segons els acords contractuals i ANS per cadascun dels components del catàleg de serveis.
- Garantir l'atenció als responsables del Servei de la UOC en tots els àmbits del servei, tenint en compte les necessitats de negoci de la UOC, i esdevenint el seu interlocutor.
- El coordinador del servei s'haurà de responsabilitzar de la gestió dels diferents grups, des de tots els punts de vista:
  - Organització i seguiment de l'equip i del servei.
  - Garantir la idoneïtat, la capacitat, els coneixements i l'experiència del personal humà assignat al servei.
  - Gestions administratives relacionades amb la prestació del servei.
  - Assegurament de l'alineació del servei amb els objectius del client.
- Vetllar per l'acompanyament als usuaris del servei tant en referència a l'ús de les eines com de l'equipament.
- Liderar les propostes de millora continua i responsabilitzant-se de dirigir la seva implementació.
- Aportar l'orientació del servei als processos/activitats de negoci de la UOC, per sobre d'aplicacions i tecnologies concretes.
- Donar suport als tècnics de suport i atenció a usuaris quan sorgeixin dubtes, preguntes a l'àmbit de les aplicacions de la seva àrea de responsabilitat.

#### Coordinació

- Coordinar el servei i mantenir la visibilitat global de la seva prestació, en totes les seves dimensions.
- Coordinar activitats i tasques entre els diferents grups de treball del servei.
- Assegurar la coordinació amb altres equips que treballen per a la UOC.
- Gestió, planificació, coordinació i control dels recursos assignats al servei per tal de garantir la seva disponibilitat d'acord amb les necessitats del servei.
- Garantir la correcta organització de l'equip de treball pel compliment del servei acordat.
- Fer seguiment explícit de les incidències crítiques i peticions amb prioritat alta.

#### Reporting i Compliments

- Reportar els riscos detectats i les possibles accions a emprendre.
- Lliurar el reporting del servei amb la periodicitat acordada
- Elaborar informes específics segons les necessitats del servei.
- Dirigir les reunions de seguiment del servei.

- Informar el comitè de crisi i proposar les actuacions correctores a aplicar.
- Garantir i reportar el compliment dels nivells de servei.
- Controlar i realitzar el seguiment del pressupost del servei.

### **Metodologia, qualitat i millora**

- Vetllar per la millora, evolució i optimització de la qualitat del servei, liderant el disseny de propostes de millora del subservei de millora contínua, i responsabilitzant-se de dirigir la seva implementació.
- Vetllar per l'aplicació de la metodologia així com per la qualitat de la documentació generada.
- Assegurar el correcte estat i evolució de la documentació tècnica i dels procediments operatius.
- Assegurar la qualitat de les dades introduïdes a l'inventari i registre de lliurament tecnològic segons les polítiques establertes per la UOC.
- Garantir i reportar la qualitat del servei en tots els seus àmbits, tant des del punt de vista de processos, de producte i estàndards establerts per la UOC.
- Liderar les auditories internes i de UOC encaminades a analitzar i millorar l'eficiència del servei proporcionat.
- Liderar les accions encaminades a augmentar la qualitat i la millora continuada.
- Liderar la gestió del canvi dins de l'equip de treball per assegurar una òptima evolució fins a un acord de nivell de serveis.
- Consensuar amb el responsable de qualitat de la UOC l'ús de tècniques alternatives o el canvi de model de garantia de qualitat aplicable.

L'adjudicatari haurà de facilitar un número de mòbil per tal que estigui sempre localitzable.

### **Perfil Coordinador del Servei**

Els requisits mínims del perfil de coordinador del Servei són:

- Titulació universitària en Informàtica, Enginyeria de Telecomunicacions o equivalent.
- Experiència d'almenys sis anys en tasques de suport a l'usuari.
- Experiència d'almenys quatre anys en tasques de Gestió de Servei d'Atenció a l'Usuari. Demostrables tant en serveis presencials com no presencials.
- Coneixements avançats d'ofimàtica, entorn Microsoft Windows (Servidors i Clients), Xarxes, Telefonia.
- Coneixements avançats en sistemes operatius de Microsoft (Active Directory), OS X, iOS i Linux.
- Experiència d'almenys 3 anys en Administració de l'entorn Azure (inclòs Intunes)
- Experiència d'almenys 3 anys en l'administració de l'entorn GSuite.
- Certificació en ITIL : Foundation Certificate o Practitioner's Certificate. Per garantir que té coneixements de les millors pràctiques per gestionar el suport TI i la prestació de serveis.
- Certificació en Lean IT: aquesta metodologia de gestió està enfocada en l'optimització dels processos i per tant en la millora de la qualitat.

## **2.2.5 Reforç**

Adicionalment, als subserveis presentats en els apartats anteriors, la UOC podrà requerir un servei de reforç en aquelles situacions de demanda, puntes de treball o altres circumstàncies que suposin un desbordament dels serveis i les volumetries habituals i que requereixin una actuació àgil i puntual per tal de garantir que es dona resposta amb el ritme i qualitat necessaris per al desenvolupament normal de l'activitat de la UOC.

## **Durada i Abast**

La durada i abast d'aquest servei de reforç hauran de ser aprovats prèviament per la UOC, a proposta de l'adjudicatari.

La UOC farà arribar els requisits al proveïdor, amb una antelació mínima de dues setmanes a la realització de les tasques. El proveïdor haurà de presentar una proposta de l'activitat a realitzar en un termini màxim de cinc dies laborables des de la recepció dels requisits. Si la UOC l'aprova, conjuntament amb l'adjudicatari posarà en calendari la realització de l'activitat així com a documentar i lliurar a la UOC tota la informació associada a la intervenció de reforç.

La dedicació màxima estimada d'aquesta prestació està inclosa en el Plec de Clàusules Particulars. La UOC podrà demanar l'execució d'aquestes col·laboracions de reforç en horari laboral o en horari no laboral. La UOC haurà de demanar a l'adjudicatari el reforç amb una antelació de **x** dies.

## **Situacions de necessitat de Reforç**

- Instal·lació i/o configuració de noves funcionalitats en el programari existent.
- Modificació en les formes de treballar o en les responsabilitats que impliquin canvis en els rols/perfils dels usuaris en les aplicacions.
- Altres tipologies d'actuació que suposin i/o requereixin una atenció massiva respecte a les aplicacions de la UOC o el punt de treball del personal propi de la UOC.
- Suport tècnic de reforç a processos massius i accions de gestió del canvi i acompanyament mentre duri la implementació d'aquest procés i més enllà.
- Migració i/o actualització de sistema operatiu en els punts de treball per actualitzacions tecnològiques.
- Canvis de versions o modificacions en el programari del punt de treball.
- Instal·lació de pegats, tant de sistema operatiu com d'aplicacions.
- Assegurar l'operativitat de la infraestructura de lloc de treball en tots els seus elements constitutius (maquinari i programari d'estacions de treball i relacionats, accessos a serveis/servidors, i elements de xarxa de veu i dades, degut per exemple, a trasllats de personal propi dins d'un mateix edifici).
- Reparació o reemplaçament de maquinari, la instal·lació i/o actualització de programari; la solució de problemes i/o la instal·lació de connexió a Internet, la connexió de xarxa i la reparació de telèfons.
- Assistència tècnica i cobertura a Actes Institucionals i Fires fora d'horari laboral.
- Altres tipologies d'actuació que suposin i/o requereixin una atenció massiva respecte a la infraestructura del punt de treball.
- Mans remotes fora d'horari laboral per assistir a intervencions de xarxa a la Seu Principal o a les seues Territorials.
- No es considera servei de reforç el que l'adjudicatari assigni de forma estacional recursos de l'equip per donar resposta a les puntes d'activitat.

Qualsevol altre canvi o desplegament tecnològic que suposi una variació de les característiques del servei s'haurà d'articular mitjançant una modificació contractual.

## **Perfils**

Les tasques dels perfils per participar en el reforç del servei són per exemple

### **Tècnic júnior**

- Atenció a l'usuari en microinformàtica: revisar cablejat LAN per a que els usuaris tinguin xarxa connectada correctament, configurar la wifi en els dispositius de l'usuari, instal·lar programari en els pc's dels usuaris, donar permisos al Active Directory als usuaris, etc..

## Tècnic sènior

- Resoldre problemes de configuració de xarxa en els dispositius de l'usuari.
- Resoldre incidències de punt de treball de més complexitat.
- Validar serveis d'usuari després de canvis de infraestructura.
- Administració de MSIntune i Azure AD.

L'execució d'aquest reforç no pot afectar el correcte desenvolupament dels subservis demanats en els servei recurrent.

La ubicació del servei dependrà de les necessitats del reforç i s'acordarà entre les dues parts.

# 3 Volumetries i dimensionament

Aquest apartat té com a finalitat descriure els indicadors bàsics que permetin estimar la volumetria del servei objecte de licitació. Les dades mostrades són les corresponents a l'any 2025.

La UOC separa l'activitat entre peticions o consultes i incidències:

- Es considera petició una sol·licitud d'usuari per tal de cobrir una necessitat o una millora per a la seva feina o per la de tot un grup.
- Es considera incidència quan a algun usuari li deixa de funcionar algun element que provoca que no pugui fer la seva feina amb normalitat, sigui parcialment o totalment.
- Es considera una tasca aquella feina que el servei sap que ha de fer i registra de forma proactiva a l'eina de tiquets, però que no ve directament demanada per cap usuari. Són tasques internes que ha d'oferir el servei per a complir amb l'objecte del contracte.

## 3.1 Volumetries

Es tracta com a un únic servei que consta de diferents subservis.

### 3.1.1 Part recurrent

La distribució segons tipologia dels tiquets fins ara és la següent:

Tipus	Percentatge
Peticions	36%
Incidències	20%
Tasques	20%

Altres	23%
--------	-----

En els darrers anys l'evolució de la volumetria del servei de Punt de Treball ha estat:

	GEN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	TOTAL
<b>2025</b>	804	747	855	651	683	670	849	335	920	1116	<b>7630</b>
<b>2024</b>	593	619	572	584	576	572	647	302	719	701	<b>5885</b>
<b>2023</b>	732	774	725	475	640	511	589	578	708	700	<b>6432</b>

Anàlisi dels tiquets del 2025:

Un 2% dels tiquets tipus tasca amb SLA superen les 24h de resolució.

La resta impliquen unes 1100 hores anuals i d'aquests la mitjana de temps de resolució és 10 minuts.

La distribució dels casos registrats l'any 2025 correspon a:

Tipologia	Percentatge
Accessos	26,32%
Programari	23,92%
Maquinari	19,14%
Renovacions portàtils	15,55%
Connectivitat	4,07%
Telefonia	3,11%
Impressió	2,39%
Etreball-VPN	2,39%
Seguretat	1,79%
AD	1,32%
<b>TOTAL</b>	<b>100%(9035 tickets)</b>

### Nombre de dispositius

Línies mòbils: 530

### Portàtils\PC\MAC:

Aproximadament 2000 dispositius

### Switchos:

Campus 22@: 60

**Dimensió dels Espais:**

22@A= 3.605,18m<sup>2</sup>

22@B= 10.285,66m<sup>2</sup>

22@C= 5.715m<sup>2</sup>

### 3.1.2 Part Variable: Servei de Reforç

En períodes clau d'activitat com són l'inici de semestre, l'avaluació i la matrícula, és quan pot esdevenir necessari el subservei de reforç.

A més de l'inici de semestre, en la següent taula també es troben recollits la resta de processos clau que poden afectar al servei objecte de licitació en els diferents mesos:

#### Períodes Clau:

Gener	<b>Avaluació</b> , matrícula
Febrer	Avaluació, matrícula, <b>inici de semestre</b>
Març	Inici de semestre
Abril	Cap procés clau a reforçar
Maig	Cap procés clau a reforçar
Juny	Matrícula, <b>avaluació</b>
Juliol	Matrícula, avaluació, efecte "pre-agost"
Agost	Cap procés clau destacable
Setembre	Matrícula, <b>Inici de semestre</b>
Octubre	Inici de semestre
Novembre	Cap procés clau a reforçar
Desembre	Cap procés clau a reforçar

Presentem a continuació els diferents casos en què s'ha fet servir la part variable del contracte actual, com a exemple del que s'ha demanat de reforç entre 2024 i 2025, per a calcular les volumetries del subservei:

- suport a la migració de W11 (280 hores)
- anàlisi wifi planta 4 (estudi)
- suport instal·lació punt de treball planta 4 (80 hores)
- suport canvi de switch (4 hores fora horari laboral)
- dispositiu especial inici de semestre (3h fora horari laboral)
- Instal·lació switchos 22@ (projecte)
- 3 dies suports actes de graduació (24h fora horari laboral)
- suport desplegament VPN (480 hores)
- suport a la renovació d'equipament (240 hores)
- intervenció als racks (6h fora d'horari laboral)
- dispositiu especial exàmens (4 dissabtes)

## 3.2 Dimensionament tècnic

### 3.2.1 Dimensionament tècnic fins a l'actualitat

Actualment, el servei de Punt de treball es cobreix amb l'assignació de 6 rols amb perfil tècnic i amb dedicació exclusiva que cobreix tota l'activitat relacionada.

L'equip amb dedicació exclusiva actual es reparteix de la següent manera:

- 5 persones dedicades al subservi Suport sobre el punt de treball
- 1 persona dedicada al servei Microsoft Endpoint Manager (Intune)
- 1 persona dedicada a la funció de coordinador del servei.

### 3.2.2 Requisits sobre el dimensionament

A partir dels requeriments i volumetries establerts en aquest PPT, l'empresa licitadora haurà de dimensionar els recursos que destina al servei, tenint en compte que ha de poder donar resposta a tots els requeriments, les consideracions i els nivells de servei establerts en aquest plec.

El servei ha de funcionar de la mateixa manera: els tècnics dels serveis de suport IT córner, VIP i suport han de ser polivalents en tots serveis i, per tant, intercanviables segons càrrega, necessitats i/o disponibilitat, afavorint cobrir tot el període de servei que s'ofereix, i donar resposta a tots els tiquets rebuts.

La UOC haurà de validar els tècnics que el servei destini presencialment i els seus possibles substituïts amb una entrevista.

De manera excepcional, en funció de les necessitats del servei, el rol de coordinador del Servei haurà d'executar tasques dels altres subserveis.

La proposta de l'adjudicatari ha de contemplar que el rol del coordinador del Servei sigui exclusiu, i per tant el licitador ha de fer una proposta de com gestionar la resta de rols.

## 4 Nivells de servei

El servei estarà subjecte al compliment dels acords de nivells de servei (ANS) que s'estableixen en aquest apartat.

Els ANS establerts serviran per definir el compromís de servei acordat entre la UOC i l'adjudicatari del contracte, el qual haurà d'aplicar els mecanismes de gestió necessaris per controlar el seu grau de compliment.

Cada ANS és determinat pels següents paràmetres:

#### Paràmetres del servei:

- Criteris de prioritització
- Indicadors de mesura
- Valors acceptables pels indicadors. Són les condicions que cada petició ha de satisfer per considerar que compleix l'indicador de mesura.
- Objectiu de compliment de l'ANS. És el percentatge de tiquets que han de complir l'indicador de mesura en el període establert.
- Freqüència de les mesures.

## 4.1 Criteris de prioritizació

Es classifica la prioritat dels tiquets per tres criteris; per criticitat, per abast de la incidència i per urgència.

### 4.1.1 Impacte en el Negoci

La criticitat de l'Aplicació mesura l'impacte en el negoci. En cas que l'afectació sigui sobre una aplicació de serveis digitals de l'Àrea de Tecnologia, es consultarà la "Criticitat de l'aplicació" que té l'aplicació al catàleg de tecnologia. En cas que no es tracti d'una aplicació de serveis digitals o l'impacte sigui a més d'una aplicació, s'informarà el valor manualment.

Valor	Descripció
1	<b>MISSION CRITICAL:</b> Criticitat molt alta - Absolutament crítica o amb impacte mediàtic.
2	<b>BUSINESS ESSENTIAL:</b> Criticitat alta - Dona suport a funcions importants, crítiques, i no existeix una solució temporal; o impacta en els estudiants; o amb interoperabilitat amb altres administracions /ens locals /organismes
3	<b>BUSINESS CORE:</b> Criticitat mitjana - Dona suport a funcions importants, crítiques, però existeix una solució temporal o una solució prèvia que dona cobertura a aquestes funcions.
4	<b>BUSINESS SUPPORTING:</b> Criticitat baixa - Dona suport a funcions de negoci/tècniques menors, no crítiques.
5	<b>LOWEST CRITICAL LEVEL:</b> Criticitat molt baixa - Dona suport a funcions d'investigació de nova tecnologia o nou concepte de negoci.

### 4.1.2 Impacte en els usuaris

L'impacte en els usuaris ens quantifica l'abast de la incidència quant a nombre de persones afectades. En cas que l'afectació sigui sobre una aplicació de serveis digitals de l'Àrea de Tecnologia, es consultarà la "Visibilitat" que té l'aplicació al catàleg com a valor de l'impacte potencial que té en els usuaris la incidència. Aquest paràmetre es pot modificar segons la realitat de la incidència una vegada valorada.

Valor Inicial	Descripció
5	És una solució d'1 a 9 usuaris interns coneguts amb una freqüència d'ús baixa
4	És una solució de fins a 100 usuaris amb una freqüència d'ús baixa
3	És una solució d'1 a 9 usuaris interns coneguts que utilitzen l'aplicació diàriament
2	És una solució de fins a 100 usuaris i utilitzen l'aplicació de forma freqüent
1	És una solució amb més de 100 usuaris i utilitzen l'aplicació diàriament (o la solució és estacional) o bé l'usuari principal és l'estudiant.

### 4.1.3 Urgència

La urgència és la rapidesa amb la qual es requereix que es resolgui una incidència o petició. Aquest paràmetre, tot i tenir un punt subjectiu de l'usuari, es recomana partir dels següents criteris per a informar-lo.

Valor Urgència	Descripció
Alt (1)	Aquelles incidències que suposen un impediment total perquè l'usuari pugui treballar.
Mig (3)	Aquelles incidències que suposen un impacte parcial en la feina de l'usuari (és a dir, que l'usuari pot fer algunes tasques i unes altres no).
Baix (5)	Aquelles incidències que suposen un impacte lleu en la feina de l'usuari (és a dir, que l'usuari pot fer totes les tasques, però amb alguns inconvenients).

## 4.2 Càlcul de la Priorització

La priorització dels casos es basa en la combinació dels tres criteris de càlcul de priorització que es poden donar a cada cas, sent aquesta la que predetermina la prioritat real en cada situació.

El pes de la petició per cada criteri serà el següent:

- Impacte en el negoci (20%)
- Impacte en els usuaris (45%)
- Urgència (35%)

Fórmula:  $(20 \times \text{Impacte en el negoci}) + (45 \times \text{impacte en els usuaris}) + \text{urgència} \times 35) / 100$

Resultat del càlcul	Prioritat	Descripció
-	0	Tiquets de màxima urgència que passen per davant de tot el que s'estigui fent. (o tiquets VIP)
entre 1 i $\leq 2,5$	1	Aquells tiquets que tenen un caràcter urgent perquè poden afectar la imatge de la corporació o que tenen com a objectiu pal·liar incidències greus de serveis corporatius o que afectin a membres de la Direcció de la UOC.
$>2,5$ i $\leq 5$	2	Aquells tiquets que tenen impacte directe en la feina d'un gran nombre de persones, com pot ser tota una àrea/grup o centre de suport.
$>5$	3	La resta de tiquets.

També existirà la prioritat 0, que haurà de ser tractada com a prioritat de tipus immediata, la qual només es podrà establir de manera manual. Dins d'aquest tipus inclourem les incidències que pertanyin als membres del Consell de Govern descrits anteriorment.

En qualsevol cas, els tiquets arribaran amb una prioritat predeterminada per l'usuari, però serà responsabilitat del primer nivell assegurar que estiguin correctament prioritzades, de forma que el servei canviï la prioritat en cas necessari.

De moment, a Jira Service Desk, tots els tiquets arriben amb la mateixa prioritat (baixa). En tot cas, serà responsabilitat del primer nivell modificar o automatitzar el càlcul de la prioritat en cas necessari d'acord amb els criteris de càlcul establerts.

## 4.3 Indicadors de mesura

De manera general, els indicadors es calculen per mesos naturals i es presenten tant de manera global com desglossats per prioritats i subserveis.

### I1: Volum de tiquets entrats

Nombre tiquets (de qualsevol mena) entrats en el període.

#### 4.3.1 Indicadors de disponibilitat del servei

Es defineix la disponibilitat com el temps (mesurat en termini o en percentatge de temps) sobre el total acordat en què els serveis de suport han estat accessibles a l'usuari per atendre i gestionar incidències i peticions.

### I2: Temps de primera resposta

Temps d'inici d'atenció o de gestió. El temps que passa des que la petició arriba al servei, entrada per l'usuari o escalada per un altre servei d'atenció, fins que algú del servei comença a registrar qualsevol activitat (inici de progrés, assignació de persona, categorització, etcètera).

### I3: Temps de reassignació o escalat

En cas que el subservei no pugui donar resposta, és el temps que passa des que arriba la petició fins que es reassigna a altres serveis d'atenció de la UOC o s'escala als serveis de manteniment, i per tant no pot ser inferior a I2.

La diferència entre reassignar i escalar és que en el primer cas la petició l'haurà de resoldre i tancar el servei d'atenció al que s'ha reassignat la incidència, essent ells els responsables d'informar l'usuari; en el segon, en canvi, la responsabilitat del tancament i informació a l'usuari segueix recaient en el mateix servei.

#### 4.3.2 Indicadors d'eficàcia Resolutiva

### I4: Temps de resolució

És el temps que la petició passa en el Nivell 1, per tant, es restarà el temps que hagi estat en altres grups o serveis de manteniment que no són responsabilitat de l'adjudicatari.

## I5: Temps total en circuit

És el temps que passa des que la petició arriba al Nivell 1 (entrada per l'usuari, escalada) fins que es tanca, amb independència de si es passa o no a altres serveis. És el temps total que triga des del punt de vista de l'usuari

## I9: Percentatge total de tiquets resolts dels altres Subserveis des del Nivell 1

Del total de tiquets que arriben al Nivell 1 que es classifiquen com a "Punt de Treball", quin és el percentatge que s'han de resoldre directament a Nivell 1 sense necessitat d'escalar-les.

### 4.3.3 Indicadors de Qualitat

## I6: Reassignada /escalada correctament

Quan un tiquet s'escala a un determinat servei de manteniment, indica si és correcta aquesta acció. Per poder obtenir aquest indicador, caldrà que quedi clar com s'obté (tipus de tancament, verificació feta per part del servei que la rep, etcètera).

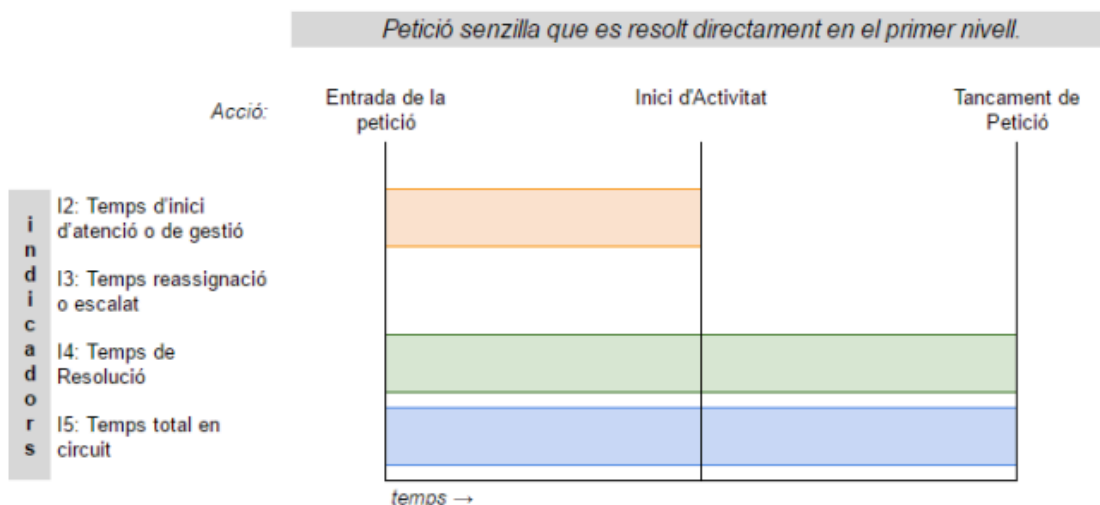
## I7: Categoritzada correctament

Quan un tiquet s'ha de categoritzar, indica si s'ha fet correctament.

## I10: Presentació de propostes requerides a les reunions de seguiment

Fa referència a la petició de qualsevol mena de proposta requerida per la UOC si s'han lliurat en el temps establert.

### 4.3.4 Exemples gràfics dels indicadors de temps



### Petició que s'escala a segon nivell (2 cops, o 2 serveis).



## 4.4 Acords de Nivell de Servei

Els ANS establerts en aquest plec han de servir per definir el compromís de servei acordat entre la UOC i l'adjudicatari del contracte, el qual haurà d'aplicar els mecanismes de gestió necessaris per controlar el seu grau de compliment.

Cada ANS és determinat pels següents paràmetres:

- Paràmetres del servei:
  - Indicadors de mesura.
  - Valors acceptables dels indicadors.
  - Objectiu de compliment de l'ANS.
  - Freqüència de les mesures.

Els valors d'aquests paràmetres es podran ajustar durant la fase de transició del servei mitjançant acords del Comitè de Direcció del projecte. Durant la fase regular del servei es podran revisar i corregir els valors, sempre que la UOC i el proveïdor ho considerin necessari i la UOC ho validi amb caràcter previ.

Es revisarà mensualment el grau de compliment dels ANS definits, identificant per a cada incompliment les causes del mateix i, si escau, les penalitzacions aplicables.

Una vegada s'iniciï la fase regular del Servei, en què el servei ha d'estar estabilitzat i s'hagin posat en marxa les infraestructures necessàries, l'adjudicatari haurà de complir obligatòriament els ANS indicats anteriorment.

A partir dels indicadors definits anteriorment, s'estableixen els següents ANS mínims:

### 4.4.1 Suport Entorn de Treball

Els acords de Nivell de servei que apliquen sobre els subservei de **Suport Entorn de Treball** són els següents:

#### Temps de primera resposta (I2)

Prioritat	Condició	Objectiu
-----------	----------	----------

0 - Prioritària	<0,5 h	≥98%
1-Alta	0,5 h	≥95%
2-Mitja	2 h	≥95%
3-Baixa	4 h	≥95%

#### Temps màxim de resolució d'una incidència a les Seus de Barcelona (I4)

Prioritat	Condicció	Objectiu
0 - Prioritària	<2 h	≥95%
1-Alta	2 h	≥90%
2-Mitja	4 h	≥90%
3-Baixa	24 h	≥90%

#### Temps Màxim de resolució d'una Incidència fora de les seus principals (I4)

Prioritat	Condicció	Objectiu
0 - Prioritària	1 dia	≥95%
1-Alta	1 dia	≥90%
2-Mitja	2 dies	≥90%
3-Baixa	3 dies	≥90%

#### Temps màxim de resolució de peticions segons tipologies (I5)

Tipologia	Prioritat	Condicció	Objectiu
lliurament de material		data acordada	≥95%
Paquetització d'aplicacions a intunes	0 Prioritària-Ata	24h	≥90%
Paquetització d'aplicacions a intunes	2-Mitja	48h	≥90%
Paquetització d'aplicacions a intunes	3-Baixa	1 setmana	≥90%
Accessos	0 Prioritària-Alta	24h	≥90%
Accessos	2-Mitja-Baixa	2 dies	≥90%
Instal·lació programari no paquetitzat	0 Prioritària	3 dies	≥90%
Altres tipologies	0 Prioritària-Alta	24h	≥90%
Altres tipologies	2-Mitja-Baixa	2 dies	≥90%

#### Manteniment de l'inventari (I6)

	Objectiu	Càlcul
Nombre de moviments en el que el temps transcorregut entre el moviment físic i l'actualització al sistema < 3 dies	≥95%	Mensual
Nombre d'errors detectats en auditories aleatòries o inventaris rotatoris Nombre d'actius incorrectament registrats/Total d'actius auditatsX100	<2%	Semestral

**Temps de resposta a peticions de l'Oficina de CiberSeguretat de la uoc davant un incident o amenaça (I4)**

	Condicció	Objectiu
Sol·licitud d'informació incident crític	1h	≥95%
Sol·licitud d'informació	24h	≥90%
Temps de Resposta davant Incidències Crítiques de Seguretat	< 30 minuts	≥98%
Percentatge d'equips que tenen instal·lats els parches crítics dins del termini establert per la UOC	(equips actualitzats dins del termini establert per la UOC/nombre total equips)X100	≥95%

**Reassignada/escalada correctament (I6)**

	Objectiu
Escalats correctament	≥95%
Categoritzats correctament	≥90%

## 4.4. Processos Massius

Respecte els ANS aplicables als processos massius es fixaran entre la UOC i l'empresa adjudicatària tenint en compte les característiques de cada actuació. Aquests ANS establerts hauran de ser gestionats, controlats i informats de la mateixa manera que la resta d'ANS.

### 4.4.2 Altres

- A més dels ANS anteriors, també es monitoritzaran els següents indicadors
  - **Volum de tiquets entrats (I1)**
  - **Temps total en circuit (I5)**

## **4.5 Seguiment dels ANS. Penalitzacions**

### **4.5.1 Penalitzacions per incompliment d'Acords de Nivell de Servei**

La UOC i l'adjudicatari establiran els mecanismes que permetin revisar mensualment el grau de compliment dels ANS definits, identificant per a cada incompliment les causes del mateix i, si escau, les penalitzacions aplicables.

Les penalitzacions en cas d'incompliment dels nivells de servei acordats s'estableixen en el Plec de Clàusules Particulars. Aquestes penalitzacions s'aplicaran en diferent percentatge en funció del grau de gravetat de l'incompliment dels ANS.

En cas que l'incompliment sigui degut a causes alienes a l'empresa adjudicatària i aquesta hagi comunicat aquest risc i els motius a la UOC amb antelació, les penalitzacions no seran aplicables.

En cap cas serà l'adjudicatari responsable ni podrà ser penalitzat per l'incompliment dels nivells de servei que siguin conseqüència de l'acció o omissió de tercers aliens a l'adjudicatari i no gestionats per ell, així com en el cas en què l'increment no planificat per part de la UOC del volum d'activitat convingut per ambdues parts superi més d'un 15% el volum mig estimat d'activitat.

L'incompliment sistemàtic dels ANS per part de l'adjudicatari, donarà dret a la UOC a la resolució del contracte. S'entendrà com a incompliment sistemàtic dels ANS la comissió de la mateixa falta molt greu referida als Acords de Nivells de Servei, tal com s'expressa a la clàusula "R" del Plec de Condicions Particulars, en dos períodes de mesura consecutius.

L'import de les penalitzacions en què l'adjudicatari pugui incórrer durant l'execució del servei, es descomptarà de l'import de la següent factura mensual que l'adjudicatari emeti per la realització dels serveis, sens perjudici de la possibilitat d'executar la garantia definitiva per les penalitats imposades a l'adjudicatari durant l'execució del contracte, de conformitat amb l'establert al Plec de Clàusules Particulars.

No s'aplicaran penalitzacions a les errades en els nous serveis que es vagin incorporant durant el període de garantia de l'aplicació. Transcorregut aquest termini, es consolidaran els nivells de servei establerts, així com els seus valors.

Tampoc s'aplicaran penalitzacions durant la fase de transició descrita en aquest Plec. Transcorregut aquest termini, es consolidaran els nivells de servei establerts, així com els seus valors.

## **5 - Condicions d'execució i seguiment del servei**

### **5.1 Mesures de qualitat en l'execució del servei**

El licitador haurà de proposar el pla de qualitat del servei i la metodologia que permeti garantir la seva efectiva implantació i millora contínua durant la vigència del contracte. La metodologia proposada haurà de permetre fer un control basat en indicadors objectivament mesurables.

El licitador haurà de proposar un conjunt de tasques orientades a la gestió global del servei, a l'augment de la qualitat i a la millora contínua, adreçades a la coordinació, supervisió, manteniment i evolució del model de gestió del servei, dels processos i del personal assignat al contracte.

S'hauran de realitzar, com a mínim, les següents activitats:

- **Millora contínua:** Persegueix un refinament gradual i sostenible en el temps, mitjançant un cicle constant de seguiment, anàlisi dels objectius del servei i formalització de propostes de millora que l'adjudicatari del servei farà arribar als responsables del servei de la UOC.
- **Gestió i seguiment de l'activitat:** Comprenen les activitats pròpies de la gestió i seguiment del servei en tots els seus àmbits. Com són la gestió de la capacitat, la gestió dels recursos, la gestió dels riscos, la gestió de problemes, la gestió dels ANS, el reporting mensual, la gestió i reporting de les enquestes de satisfacció i les auditories internes del servei.
- **Auditories internes:** Conjunt d'activitats efectuades amb l'objectiu d'analitzar i millorar l'eficiència del servei. Es realitzen sota comanda específica de la UOC.
- **Enquestes de satisfacció dels usuaris:** L'avaluació de la satisfacció del servei permet avaluar la satisfacció percebuda pels usuaris en quant al servei prestat pel subministrador, cosa que es fa responent una enquesta cada cop que finalitzi la resolució d'un tiquet. Aquestes dades serveixen per recollir la satisfacció dels usuaris amb el servei de forma continuada, i permet un major control de la qualitat del mateix.
- **Vetllar per la qualitat:** Conjunt d'activitats orientades a assegurar la qualitat del servei en tots el seus àmbits, com ara la revisió de la realització del pla de qualitat del servei i metodologia aplicada, i també assegurar el compliment dels estàndards i normatives exigits per la UOC.
- **Gestió del coneixement:** Tasques orientades a la consolidació del coneixement adquirit en les atencions, donant suport a l'aprenentatge i millora progressiva de l'atenció en base a l'experiència adquirida.
- **Integració de noves tasques procedimentades:** Es tracta d'afegir nous procediments senzills que puguin ser assumits pel propi Nivell 1 per deixar d'escalar-les als altres serveis de manteniment.

## 5.2 Compromisos del Servei Recurrent

L'adjudicatari d'acord amb les recomanacions de les millors pràctiques ITIL estructurarà el servei en els següents processos:

- Processos de manteniment i desplegament sobre els àmbits als que el servei dona cobertura.
- Processos de suport del servei:
  - Gestió d'incidències
  - Gestió de peticions i consultes
  - Gestió Tasques
- Gestió del servei.
- Gestió dels Nivells de servei.

L'adjudicatari desenvoluparà i executarà el servei d'acord amb allò establert en aquest Plec de Prescripcions Tècniques. Així doncs, aquests processos s'hauran d'aplicar sobre els serveis i subserveis descrits en el present plec.

## 5.2.1 Processos de manteniment i desplegament sobre els àmbits als quals el servei dona cobertura

El servei assumirà els processos de manteniment i desplegament tecnològics segons les directrius rebudes pel grup operatiu d'Operacions i entorn de treball, de l'àrea de Tecnologia, on aquest servei queda emmarcat. Aquests desplegaments seran planificats i programats pel responsable del servei de la UOC i la seva execució serà coordinada per l'interlocutor designat per l'adjudicatari.

## 5.2.2 Processos de Suport del Servei

Qualsevol incidència que arribi per un altre canal, per exemple de forma presencial i/o telefònica, ha de ser introduïda en l'eina per l'usuari que fa la petició o bé pel tècnic del servei, a fi i efecte de fer un correcte seguiment i inventari de la mateixa.

## 5.2.3 Gestió del Servei

### Model de govern

L'adjudicatari obligatòriament haurà de designar els següents rols associats al servei:

#### Rols

- **Coordinador del servei**

Persona amb perfil tècnic sènior que assumirà les tasques de seguiment i gestió del dia a dia (a l'apartat 2.2.4 es descriu el seu perfil i les seves funcions).

- **Responsable del contracte**

L'adjudicatari haurà de designar una persona com a responsable del contracte. Aquesta persona serà l'interlocutor vàlid per UOC pel tractament de tots els temes relacionats amb el contracte de servei.

Per la seva part, la UOC també designarà els següents rols:

- **Responsable del servei:** Persona designada per la UOC per a la coordinació tècnica del servei.
  - **Responsable del contracte:** Serà la persona de la UOC que tingui la responsabilitat directiva del contracte i que, per tant, farà la interlocució relacionada amb el mateix per part de la UOC.
- Aquests rols de servei hauran de ser definits abans d'iniciar la prestació del servei.

### Comitès

Totes les reunions i comitès es duran a terme a qualsevol de les dependències de les seues institucionals de la UOC, a no ser que la UOC i l'adjudicatari acordin altres localitzacions o la seva celebració en remot per circumstàncies excepcionals, com ara una situació de teletreball generalitzat per motius sanitaris.

L'execució, seguiment i control del contracte s'estructurarà al voltant dels següents comitès:

- **Comitè de direcció**

Constituït pels responsables de contracte d'ambdues parts, la seva principal funció és el seguiment de l'execució del contracte. Tindrà caràcter executiu i podrà ser ampliat ocasionalment, en funció dels temes a tractar, a persones directives tant de UOC com de l'adjudicatari. La seva convocatòria i celebració serà amb una freqüència mínima trimestral.

### ● Comitè de control o seguiment

Format pels Coordinador del servei, el responsable del servei per part de la UOC i, opcionalment els responsables de contracte de les dues parts així com altres membres que els anteriors considerin necessaris. La seva funció principal serà fer el seguiment i control tècnics del servei en les diferents etapes del contracte, assegurant l'adequació del servei al que està contractat. Aquest comitè s'encarregarà d'analitzar i discutir els informes de seguiment.

La seva periodicitat serà mensual, tot i que podrà ser convocat de manera extraordinària a petició tant de la UOC com de l'adjudicatari amb una antelació mínima de 48 hores.

Durant les fases de transformació del Servei, la periodicitat d'aquest comitè podrà ser major per assegurar una adequada gestió d'aquestes etapes claus del servei. Aquestes reunions s'hauran de dur a terme a la SEU institucional de la UOC (Rambla de Poblenou 156) o en remot.

Les funcions principals d'aquest Comitè seran les següents:

- Planificació, control i seguiment de l'operativa diària del Servei
- Revisió dels informes de reporting d'activitat del Servei i seguiment detallat del compliment dels ANS.
- Planificació i/o aprovació de canvis dels ANS i/o línia base.

### ● Comitè de crisi

Compost com a mínim pels membres del comitè de control, hi podran també participar puntualment altres persones assignades al servei en funció de la naturalesa de la crisi. Aquest comitè es convocarà davant de circumstàncies extraordinàries del servei que requereixin prendre accions excepcionals. Podrà ser convocat tant pel responsable de contracte de la UOC com pel de l'adjudicatari. El temps màxim de reunió del comitè de crisi serà de dos dies laborables des que algun dels responsables ho convoqui.

Tant el Coordinador del servei com el responsable UOC poden ser convocats a comitès de crisi i reunions convocades per altres grups operatius de l'àrea de Tecnologia de la UOC o d'altres àrees de la universitat, sempre que el punt de treball tecnològic estigui afectat per l'agenda d'aquests comitès i reunions.

## Mecanismes de Control i Reporting

El licitador definirà i proposarà a la UOC els mecanismes de control i recursos que permetin realitzar el seguiment de la qualitat del servei prestat.

Aquests mecanismes de control, definits en forma d'informes de seguiment, es realitzaran mensualment i verificaran cadascun dels processos o elements de servei mesurats en aquest plec.

La UOC realitzarà les esmenes que consideri adequades respecte als informes de seguiment per tal de disposar dels mecanismes de control consensuats per totes les parts i que permetin un seguiment i control eficaç. L'objectiu d'aquests informes de seguiment és proporcionar un mètode d'anàlisi efectiva i exhaustiva de la qualitat dels serveis prestats als usuaris del sistema d'informació.

Els seus **principals objectius** són els següents:

- Proporcionar informació periòdica dels nivells de servei assolits en la prestació del servei, que formin una base documental per a les reunions de seguiment del servei.
- Identificar i destacar qualsevol necessitat de canvi en el nivell de servei demandat.
- Permetre la identificació de fets rellevants i el seu impacte en el nivell de servei.
- Proporcionar informació periòdica sobre els volums reals d'activitat de cadascuna de les funcions del sistema d'informació, com a mitjà per a mesurar l'impacte en el servei.

Aquests informes de seguiment seran analitzats pel comitè de control de la provisió del servei.

Els procediments de gestió i administració dels informes de seguiment (contingut, format, periodicitat, etc.) evolucionaran per adaptar-se a les necessitats operatives del servei. Els informes de seguiment del servei s'elaboraran amb periodicitat mensual i amb mecanismes que permetin la navegació pels mateixos i facilitin la comparació i encreuament entre els diferents elements de servei mesurats, els quals s'estructuraran de manera que es faciliti el comentari, per part de l'adjudicatari del servei, dels fets més rellevants durant el període i el nivell de servei assolit durant el mateix.

Els **informes** estaran integrats com a mínim per les següents seccions:

- **Resum per al comitè de control del servei.** El propòsit d'aquesta secció és proporcionar una visió general del servei proporcionat per l'adjudicatari i contindrà com a mínim:
  - Punts rellevants del mes (Volum de l'activitat del període i principals fets ocorreguts).
  - Punts pendents (Activitats no realitzades i previstes pel període).
  - Punts futurs (Fets rellevants per al següent període que poguessin afectar el nivell de servei així com les propostes de millora de la qualitat del servei).
- **ANS i indicadors claus del servei.** El propòsit d'aquesta secció és proporcionar una visió general del servei assolit per l'adjudicatari a través d'informació quantificada dels ANS i indicadors de cada procés o element de servei. Contindrà com a mínim:
  - Informació sobre el compliment dels diferents ANS.
  - Gràfiques il·lustratives del servei assolit per cada ANS i per cada indicador de cada procés indicant la seva evolució històrica. Aquestes gràfiques es mostraran classificades per diferents segments d'agrupació de dades.
  - Per cada procés, i sempre que calgui, s'inclourà una secció de notes reflectint els motius d'incompliment dels objectius dels ANS, així com les mesures correctores que es pensen posar en funcionament per evitar-ho en un futur i, si escau, el detall de les penalitzacions aplicables al període de referència.
- **Altres anàlisis.** El propòsit d'aquesta secció és proporcionar informació addicional, no inclosa en les seccions anteriors, o amb un nivell de detall superior. Contindrà com a mínim: Anàlisi d'altres indicadors.
  - Evolució històrica dels indicadors.
  - Gràfiques il·lustratives del servei prestat.
  - Tiquets dels VIP
  - Revisió dels indicadors de satisfacció d'usuari i principals comentaris qualitius al respecte (també reportats mitjançant Service Desk).

A més a més dels informes de seguiment, l'adjudicatari farà el lliurament de la documentació i els informes relatius als serveis realitzats que per necessitats de seguiment i/o avaluació del servei tingui menester la UOC, amb el detall que, de mutu acord entre l'adjudicatari i la UOC, sigui necessari, o qualsevol altra documentació tècnica en el format que es determini, com per exemple els següents:

- Informe diari del seguiment del servei, que reflecteixi les incidències més rellevants del dia, el resultat dels procediments sol·licitats, etc.
- Informe mensual de les reunions de seguiment, amb les volumetries mesurades, compliments del nivell de servei, incidències més rellevants i/o repetitives del període, incidències reportades per membres del Consell de Govern i de la Comissió Estratègica, i possibles deteccions de problemes futurs
- Informe per incidència que provoqui tall de servei, que detalli els esdeveniments, la causa de la incidència, així com el pla d'actuació i correcció previst.

Els formats i els continguts dels informes hauran de ser validats prèviament per la UOC.

## 5.3 Auditoria

La UOC podrà realitzar auditories per verificar el compliment dels compromisos contractuals i la

fiabilitat de la informació facilitada. L'adjudicatari proporcionarà la seva total cooperació a la realització d'aquestes auditories. Això inclourà el lliurament de documentació i l'accés físic a les instal·lacions on s'estiguin realitzant els serveis objecte del contracte, al personal de la UOC o als tercers subcontractats a tal efecte.

No caldrà donar avís previ per realitzar tasques d'auditoria on no es requereixi col·laboració activa del personal de l'adjudicatari. En els casos en què la UOC demani una col·laboració activa del personal de l'adjudicatari, es donarà avís amb una setmana d'antelació.

### **5.3.1 Penalitzacions per discrepàncies en les auditories**

Les discrepàncies sorgides en les auditories respecte la verificació dels compromisos contractuals, tals com la medició dels ANS del servei, les irregularitats de registre de incidències, la fiabilitat de la informació facilitada en els informes de servei, i la disposició i cooperació del licitador per a la realització de les mateixes, seran causa de penalització en els termes establerts en el Plec de Clàusules Particulars.

les discrepàncies sorgides en les auditories seran causa de penalització en els termes establerts en el PCP. A aquests efectes i en cas que, com a conseqüència de l'auditoria es detectin incongruències, es procedirà a atorgar un tràmit d'audiència a l'adjudicatari perquè, en un termini no inferior a tres (3) dies, pugui manifestar qualsevol al·legació i/o justificació al respecte. A la vista de les al·legacions i/o justificacions que eventualment presenti l'adjudicatari, es valorarà la procedència (o improcedència, si s'escau) d'aplicar la penalització corresponent.

## **5.4 Altres condicions d'execució**

### **5.4.1 Accions fora d'horari**

Totes les accions fora de l'horari es cobriran amb el servei de reforç.

L'adjudicatari haurà d'assumir certes feines programades fora de l'horari regular sempre que la UOC ho sol·liciti amb dues setmanes d'antelació. Totes aquestes accions es programaran fora d'horari nocturn, però, en el cas que la finalització cobris una part d'horari nocturn, les hores d'aquesta part es comptabilitzaran cadascuna com a 1,5 hores *Fora horari regular*.

L'adjudicatari també haurà d'assumir la cobertura a Actes Institucionals, ja siguin o no en l'horari regular i que es realitzin dins o fora de les Seus de la UOC.

En cas que els Actes Institucionals siguin dins de l'horari regular de la UOC la seva cobertura quedarà coberta pel servei.

Si l'Acte Institucional es realitza fora de l'horari regular de la UOC, aquest serà gestionat com a un reforç, i serà gestionat com a tal.

### **5.4.2 Desplaçaments**

Els costos de qualsevol desplaçament a les dependències de la UOC per a la resolució d'incidències, assistències tècniques, reunions de seguiment o qualsevol altra tasca prevista dins del servei seran a càrrec de l'adjudicatari i amb mitjans de transport facilitats per ell mateix.

### **5.4.3 Equipament**

Tot l'equipament informàtic dels llocs de treball (PC, portàtils, mòbils...) necessari per al desenvolupament del servei a les dependències de la UOC **serà a càrrec de la UOC i no es podrà treure de les seves dependències.**

L'adjudicatari haurà de posar a l'abast del contracte tot aquell equipament que disposi a les

seves dependències i que sigui necessari per a la bona execució i gestió del servei en els termes establerts en aquest Plec. Els equips connectats a la xarxa de la UOC hauran de ser configurats d'acord amb els estàndards i polítiques de la UOC.

L'equipament per a la realització de les diferents proves funcionals que s'han de dur a terme per a les comprovacions de les incidències i peticions (contemplant telèfons mòbils i tauletes android i IOS, així com PC i Macs) necessaris per al correcte funcionament dels serveis, seran aportats per la UOC.

#### **5.4.4 Contractes amb tercers**

La UOC disposa de contractes de suport amb tercers (garanties, manteniments reactius i proactius de maquinari i programari, etc.) amb els que el servei haurà d'interactuar. L'adjudicatari haurà de conèixer les condicions d'aquests serveis per tal de coordinar-se amb ells i fer seguiment dels ANS associats a cadascun.

#### **5.4.5 Assignació de recursos tècnics al servei**

Els recursos tècnics poden estar assignats de forma permanent al servei, o bé temporalment en les èpoques de més entrada d'incidències anteriorment assenyalades.

L'adjudicatari es compromet a assignar els recursos tècnics necessaris per a donar l'adequat compliment a totes les necessitats establertes en aquest PPT (aquest darrer 2025 han estat 9000 tickets), recursos que hauran de complir amb la solvència tècnica establerta en el PCP d'aquesta licitació.

El servei haurà de cobrir un volum equivalent al 20% superior al que va haver al 2025.

L'assignació de cadascun dels recursos tècnics dels subserveis VIP i ITcorner haurà de passar prèviament per una validació de la UOC.

La UOC podrà exigir a l'adjudicatari la substitució del servei d'un tècnic assignat si considera que aquest no té una actitud adequada enfront del servei o no té prou competències per les tasques a les quals hagi estat assignat.

La UOC té polítiques de seguretat i salut que poden impedir l'accés a tècnics del servei a les dependències de la Universitat. L'adjudicatari estarà obligat a cobrir qualsevol baixa d'un tècnic assignat al servei, en un temps màxim de dues setmanes des del moment que la baixa hagi estat anunciada. Dins d'aquest termini estarà inclosa la validació prèvia de la UOC.

Excepte per les intervencions del servei presencial a les seus territorials, l'assignació de recursos tècnics als subserveis VIP i IT Corner serà amb dedicació completa, tant si és per assignació temporal com permanent.

## **6 Fases del servei**

L'execució del servei comprendrà una sèrie de fases que cobriran tot el període de durada del contracte. L'adjudicatari haurà assignat tots els recursos tècnics que componen el servei des del primer dia de servei.

Les fases a cobrir seran les següents:

- Transferència del servei
- Fase regular
- Devolució del servei

## 6.1 Transferència del servei

La fase de transferència del servei començarà a partir de la signatura del contracte.

En aquesta fase es produeix la transferència del servei per part de l'actual adjudicatari del servei de Punt de Treball. Durant aquesta fase l'adjudicatari entrant rep la transferència del servei per part de l'adjudicatari sortint, i del coordinador del servei de la UOC. Aquesta fase durarà un màxim d'un mes a partir de la data d'inici del servei.

L'adjudicatari sortint serà el responsable del servei durant aquest període. Durant aquest període l'adjudicatari entrant rebrà la documentació de traspàs necessària i tindrà a la seva disposició l'equip sortint per als aclariments necessaris sobre els processos involucrats en el servei.

Durant aquesta fase la UOC validarà els recursos tècnics assignats per l'adjudicatari entrant, de manera que l'adjudicatari entrant estarà obligat a substituir aquells recursos tècnics, respecte als quals la validació de UOC no hagi estat satisfactòria.

El Traspàs del Servei inclou:

- Traspàs de tota la documentació de les aplicacions, així com de les eines de ticketing i de tota aquella documentació referent a la gestió i administració del servei.
- Traspàs de la coordinació i seguiment del servei, així com de qualsevol altre tipus de coneixement i documentació associada al mateix. L'esmentat traspàs serà realitzat per aquells professionals que, en el seu moment, es considerin més adients per ambdues parts.
- Traspàs dels procediments definits en el pla de qualitat del servei.
- Acceptació del servei per part de l'adjudicatari entrant a la finalització d'aquesta fase. (Aquesta fase finalitzarà amb la signatura del document d'acceptació del servei per part de l'adjudicatari entrant).

Les activitats a realitzar en aquesta etapa són les següents:

- Designar les persones que participaran en el procés per ambdues parts, així com el seu nivell de responsabilitat.
- Inventari de les aplicacions: traspassar a l'adjudicatari entrant l'inventari realitzat en fer-se càrrec del servei per part del proveïdor sortint, actualitzat pel mateix a la data d'inici de la devolució.
- Inventari de documentació: traspassar a l'adjudicatari entrant l'inventari realitzat en fer-se càrrec del servei el proveïdor sortint, actualitzat pel mateix a la data d'inici de la devolució, més el generat en l'execució del servei.
- Lliurament de la documentació a l'adjudicatari entrant per part del proveïdor sortint. Inclourà els procediments definits del Pla de Qualitat.
- Revisió de l'estat dels tiquets en curs per part del proveïdor sortint i l'adjudicatari entrant.
- Explicació de la relació de peticions de canvi pendents per part del proveïdor sortint a l'adjudicatari entrant.
- Formació al nou equip de suport per part del proveïdor sortint. Aprofundir en el coneixement de l'entorn funcional: processos de negoci, aplicacions, funcionalitats, processos batch, on line, horaris d'execució, relacions amb altres aplicatius, processos crítics...
- Participació d'ambdues parts en les activitats de l'auditoria del procés de devolució.

Durant aquest període, l'adjudicatari, farà una primera presa de contacte amb el SAU, per visualitzar la seva forma de treball, procés d'escalat, i forma d'interactuar i no facturarà el servei regular fins que aquesta fase s'hagi completat.

### 6.1.1. Requisits durant el període de transferència.

Dins del període de transferència distingim dues subfases:

- Captació d'informació
- Acompanyament en el servei a l'adjudicatari sortint

#### 6.1.1.1. Captació d'Informació.

Durant els primers 15 dies de la transferència com a màxim l'adjudicatari entrant estarà dedicat a fer la captura de la informació necessària per poder assumir el servei.

L'adjudicatari sortint estarà a disposició de l'adjudicatari entrant per facilitar tota la informació necessària per facilitar aquesta captació.

#### 6.1.1.2. Acompanyament en el servei per part de l'adjudicatari entrant a l'adjudicatari sortint.

Com a màxim a partir de la tercera setmana del servei l'adjudicatari entrant farà un acompanyament a l'actual prestatari del servei per tal de familiaritzar-se amb totes les tasques i processos del Servei Recurrent amb l'objectiu de preparar-se per assumir-les al finalitzar aquesta subfase.

L'adjudicatari sortint estarà a disposició de l'adjudicatari entrant per facilitar aquest acompanyament, transferint-li tot el know how amb relació al servei. Totes dues parts faran les reunions i feines conjuntes presencials necessàries per garantir la transferència.

Aquest període tindrà una duració mínima de 2 setmanes en el qual l'adjudicatari entrant estarà obligat a cobrir els següents recursos:

- Coordinador del servei assignat amb dedicació completa.
- Un mínim de tres tècnics de suport cobrint completament l'horari del servei.

Durant aquest període, l'adjudicatari, farà una primera presa de contacte amb el servei SAT, per visualitzar la seva forma de treball, procés d'escalat, i forma d'interactuar.

## 6.2 Fase regular del servei

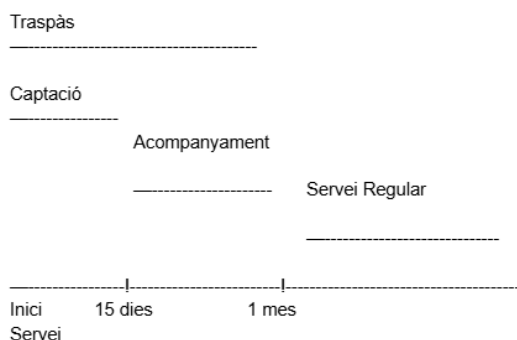
La fase regular del servei començarà just en finalitzar la fase de transferència i durarà fins a la finalització del contracte de servei. En aquesta fase l'adjudicatari serà responsable de la correcta execució del servei en els termes establerts en aquest plec i, per tant, es començaran a aplicar els ANS.

L'adjudicatari seguirà garantint els mateixos nivells de servei relacionats amb els subserveis que manté dins del servei.

Durant aquesta fase l'adjudicatari es compromet a mantenir una documentació tècnica i operativa actualitzada. Una part d'aquesta documentació estarà destinada a facilitar la incorporació dels tècnics assignats al servei en el mínim temps possible.

Tota la documentació generada serà propietat de la UOC.

Durant aquesta fase, l'adjudicatari haurà de mantenir reunions periòdiques, com a mínim de caràcter trimestral, amb el servei SAU per fer seguiment de l'activitat, traspàs de documentació, i determinar millores en la interlocució i interacció dels dos serveis.



## 6.3 Devolució del servei.

Durant els dos darrers mesos de contracte, en cas que el servei hagi estat adjudicat a un nou

proveïdor o sigui assumit per la UOC, l'adjudicatari haurà d'assumir la fase de devolució del servei.

S'estableix un període de dos mesos, que coincidirà amb els darrers mesos de contracte, durant el qual l'adjudicatari es compromet a seguir donant el servei al costat del nou adjudicatari, o de la UOC, i a transferir-li el coneixement necessari. Durant aquest període, l'adjudicatari serà encara el responsable del servei i haurà de seguir complint els ANS previstos a l'apartat 4 anterior. En aquest cas, els processos de transferència i transició seran igualment els definits en els apartats 6.1 i 6.2 i, per tant, l'adjudicatari assumirà les funcions i accions definides per l'adjudicatari sortint en aquests apartats.

## **7.- Contingut i estructura de l'oferta**

Amb caràcter general, la informació presentada pels licitadors haurà d'estar estructurada de forma clara i concisa, desenvolupant la solució proposada de tal forma que permeti una valoració exhaustiva per part de la UOC.

El licitador podrà adjuntar tota la informació complementària que consideri d'interès, sempre que estigui estrictament associada amb l'objecte del contracte, sempre i quan aquesta s'ajusti a l'extensió màxima de la proposta permesa al Plec de Clàusules Particulars.

La presentació de propostes haurà de complir les prescripcions establertes en el plec de condicions particulars igualment el seu contingut s'haurà d'estructurar i ordenar de conformitat amb l'establert en el Plec de Condicions Particulars.

La UOC també es reserva el dret a exigir als licitadors que presentin documentació que acrediti la veracitat de la informació presentada a l'oferta, o bé informació addicional sobre el contingut d'aquesta.

La UOC es reserva el dret a exigir als licitadors que responguin per escrit els aclariments necessaris per a la comprensió d'algun aspecte de les seves proposicions. En cap cas s'admetrà que en aquest procés d'aclariments el licitador variï els termes expressats en la seva proposta. Unicament s'admetrà la informació que faciliti l'anàlisi de la solució proposada inicialment.

# Annex 1 Relació de seus de la UOC

## Seu Institucional:

- Seu Campus Can Jaumendreu. - Rambla Poblenou, 22@ i Seu de Barcelona - Rambla del Poblenou 154-156, 08018 Barcelona (Edificis O i C)
- Entrada a l'edifici U per Perú 52. 08018 Barcelona

## Seus Territorials:

- Seu de Salt. Factoria Cultural Coma Cros. Carrer Sant Antoni, 1 - 17190 Salt
- Seu de Lleida. (Edif. Consell Comarcal Segrià), Carrer Canyeret, 12, 2a pl. - 25007 Lleida
- Seu de Reus. Plaça del Baluard, 3 - 43201 Reus
- Seu de Tortosa. Carrer Alfara de Carles, 18 - 43500 Tortosa

Queda fora de l'abast d'aquest servei les seus UOC ubicades a Mèxic i Colòmbia.

Per a més informació sobre la ubicació de les seus es pot consultar aquest enllaç:  
<https://www.uoc.edu/portal/ca/universitat/contacte-seus/index.html#ter>

Enric Espejo  
Director Àrea de Tecnologia