PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PEL CONTRACTE DEL SERVEI DE MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURA INFORMÀTICA I SERVEI DE SUPORT TÈCNIC INFORMÀTIC (HELPDESK) PEL DESENVOLUPAMENT DE L'ACTIVITAT DE LA FUNDACIÓ INSTITUT DE RECERCA EN ENERGIA DE CATALUNYA (IREC).

EXP. 26-1652

1- Introducció

La Fundació Institut de Recerca en Energia de Catalunya (en endavant, IREC) és un centre de recerca reconegut com a centre "CERCA", que forma part dels agents del sistema de recerca, desenvolupament i innovació de l'Estat espanyol i que, segons els seus Estatuts, té per objecte la recerca i el desenvolupament tecnològic en l'àmbit de l'energia i de la seva producció, transformació, transport, distribució i ús, amb especial atenció a les tecnologies que permetin la transició de l'actual model energètic cap a un nou model energètic més sostenible, principalment les tecnologies d'estalvi i eficiència energètica, les tecnologies de producció i d'utilització neta de l'energia i les energies renovables.

La seva missió és contribuir al desenvolupament sostenible de la societat amb una major competitivitat industrial, generant investigacions d'excel·lència, construint noves tecnologies per abordar els problemes actuals i futurs relacionats amb l'energia i garantir l'accés universal a una energia més abundant, econòmica i sostenible. La seva visió és ser un centre d'excel·lència i un referent internacional en el camp de l'energia mitjançant la investigació, el desenvolupament i la innovació, i treballar de manera coordinada amb l'administració, la indústria i les universitats.

Actualment, l'IREC afronta una etapa de creixement que inclou un increment en usuaris, Projectes i infraestructura informàtica, entre d'altres. Per aquest motiu, l'IREC requereix disposar d'un servei de manteniment d'infraestructura informàtica i de suport tècnic informàtic especialitzat, als efectes de donar resposta a les necessitats derivades de la seva activitat i que no poden ser cobertes a nivell intern com a conseqüència de no disposar-se d'un manteniment d'infraestructura intern ni de certes qüestions d'especialització tècnica.

Segons la necessitat del servei informàtic d'IREC, els tècnics proposats per a la contractació han de donar servei a qualsevol seu existent i futura. Les seus actuals són:

- Seu Principal: Jardins de les Dones de Negre 1, 2ª pl. , 08930 Sant Adrià del Besòs, Barcelona, Spain
- Seu Secundària: Carrer Pujades 350, 8ª planta, 08019, Barcelona.
- Seu Secundària: Campus de Sescelades, edifici N5 , C/Marcel·lí Domingo, 2 , 43007 Tarragona, Spain

Com a antecedent, cal fer constar que els serveis objecte d'aquest plec ja van ser objecte d'una licitació anterior, corresponent a l'expedient núm. 26-1011, aprovada en data 24 de setembre de 2026 i publicada a la Plataforma de Serveis de Contractació Pública i al DOUE. Aquest procediment va finalitzar amb la declaració de licitació deserta, atès que l'única proposició presentada va tenir entrada fora del termini establert i, per tant, no va poder ser admesa.

Atès que persisteix la necessitat de garantir el correcte manteniment de la infraestructura informàtica i disposar d'un servei de suport tècnic informàtic especialitzat, es promou una nova contractació per donar cobertura a les necessitats descrites en aquest plec.

2- Objecte

L'objecte d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques és fixar les bases de contractació per proveir d'un servei de suport tècnic especialitzat presencial pels usuaris, manteniment de l'equipament informàtic general i de laboratoris, manteniment i resolució d'incidents en la infraestructura de Servidors i Xarxa de les diferents ubicacions/instal·lacions que té l'IREC (seus de Barcelona i Tarragona) o qualsevol nova seu que pugui haver-hi al llarg de la duració d'aquest contracte en funció de les necessitats de l'IREC.

Totes les especificacions que es detallen en aquest plec de prescripcions tècniques particulars no tenen caràcter exhaustiu ni limitador, de manera que qualsevol altre element que l'empresa oferent consideri convenient podrà estar inclòs i especificat en l'oferta presentada.

3- Abast del servei Helpdesk

L'abast de les tasques que poden ser realitzades pels tècnics assignats al servei Helpdesk són les següents:

- Gestionar l'atenció, escalat o resolució de qualsevol incidència, petició o dubtes que els usuaris puguin tenir en l'àmbit informàtic, comunicacions i telefonia de l'IREC.

- Gestió de garanties dels equips Informàtics de l'IREC amb el seus fabricants.

- Control, Gestió i Test / Producció de les còpies de seguretat.

- Gestió d'usuaris AD, Configuració i Reserva DHCP, Gestió i configuració del DNS.

- Control i Gestió de l'entorn Office 365 (Llicenciament, permisos SharePoint, Exchange online, Teams, Power Platform).

- Gestió d'inventari del parc informàtic.

- Creació de procediments resolutius sobre noves incidències o peticions.

- Monitorització de sistemes de seguretat EDR/XDR.

- Monitorització de la infraestructura de servidors i xarxa.

- Assignació de qualsevol altre tasca relativa a l'objecte del contracte que pugui determinar el responsable del servei.

- Coordinació amb el Manager TIC per la implementació de projectes evolutius.

- Reunions periòdiques de seguiment amb el responsable TIC amb la freqüència que es consideri adequada pel mateix, per veure l'evolució de les tasques assignades, posada en comú de la integració dels tècnics en el servei TIC de l'IREC i qualsevol necessitat que

aquests puguin tenir dintre de l'àmbit professional per afavorir un entorn de treball adequat.

4- Abast del manteniment de l'equipament informàtic i Infraestructura de servidors i Xarxa

El suport tècnic haurà de gestionar les diferents tasques dintre del manteniment de l'equipament informàtic general i dels equips de Laboratoris, juntament amb la Infraestructura de servidors i Xarxa durant la seva jornada, concretament la realització de les següents tasques:

- Manteniment, configuració, actualitzacions, reparacions, Instal·lació dels llocs de treball (Pc's, Workstations, Portàtils, docks, pantalles, mòbils o qualsevol altre dispositiu validat per l'equip TIC d'IREC).

- Instal·lació, trasllat de nous llocs de treball amb els dispositius corresponents, mateixa seu o mudança a noves seus.

- Gestió d'Inventaris de tot el material TIC.

- Manteniment preventiu sobre la infraestructura de servidors virtuals o físics, així com qualsevol incidència que aquests puguin tenir al llarg del seu cicle de vida estipulat per IREC.

- Manteniment preventiu o resolució d'incidents sobre la infraestructura d'emmagatzematge i còpies de seguretat.

- Manteniment preventiu sobre la infraestructura de xarxa (Wifi i Ethernet).

- Manteniment preventiu o Peticions en PC's, problemes de connectivitat en aparells de laboratori connectats a la xarxa. (Normalment sota petició del Tècnic de Laboratori).

- Reportar al Responsable intern les conductes no autoritzades per part dels usuaris en l'entorn de les polítiques de seguretat establertes pel departament TIC.

Aquest servei de Helpdesk ha de garantir la resolució de les incidències i peticions assignades.

En cas que el personal assignat d'Outsourcing no pugui oferir una resolució satisfactòria en les incidències o peticions assignades, el personal d'Outsourcing Helpdesk de l'adjudicatari disposarà de recolzament per part de tècnics especialistes del propi adjudicatari, en nivells N1, N2 i N3 per garantir una resolució tècnica.

A continuació, s'anuncien algunes dades del parc informàtic de l'IREC a efectes que els licitadors puguin conèixer la infraestructura d'IREC en el qual l'equip d'Outsourcing donarà suport:

Actualment l'equip Helpdesk gestiona l'equipament aproximat:

4.1- Parc Informàtic Usuaris i Laboratoris

- Les incidències i peticions de 240 usuaris/es

- Gestió de 365 estacions de treball aproximadament entre portàtils, Pc's, Workstations, Servidors de Laboratori.
- Gestió de 226 Docks i 350 Pantalles aproximadament.
- 7 Impressores, 5 d'elles multifuncionals.

4.2- Infraestructura de xarxa i telefonia

- Firewalls
- Switchos
- Access points
- Centraleta telefònica física amb 10 terminals fixes
- Centraleta telefònica Virtual amb 52 terminals de telefonia mòbil 2G/4G/5G

4.3- Infraestructura de Servidors

- Servidors de Serveis
- Servidors de Llicències
- Servidors de càlcul

L'IREC evoluciona contínuament en l'adquisició i baixa de l'equipament Informàtic. Tant els tècnics interns com els tècnics de l'adjudicatari hauran de donar suport a l'equipament aquí indicat, així com l'equipament futur que l'IREC pugui adquirir.

El servei que aquí es licita no comportarà cap cost per a l'adjudicatari en relació amb el llicenciament ni el cost de components electrònics derivats de les reparacions del hardware de qualsevol material TIC.

5- Horaris establerts pels diferents serveis de suport i Hores contractades

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la prestació del servei mitjançant, com a mínim, dos perfils tècnics, amb la qualificació requerida en aquest plec i en el PCAP, que assegurin la cobertura dels horaris següents:

5.1- Horari Servei Helpdesk Matí:

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la prestació del servei de Helpdesk durant la franja horària de 9:00 h a 13:00 h, de dilluns a divendres, durant tota la vigència del contracte.

Aquesta cobertura equival aproximadament a 960 hores anuals de servei.

5.2- Horari Servei Helpdesk Tarda:

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la prestació del servei de Helpdesk durant la franja horària de 15:00 h a 18:00 h, de dilluns a dijous, durant tota la vigència del contracte.

Aquesta cobertura equival aproximadament a 576 hores anuals de servei.

L'organització dels recursos humans i la distribució interna de la jornada correspondrà a l'empresa adjudicatària, sempre que es garanteixi la cobertura dels horaris establerts i els nivells mínims de servei requerits.

Amb l'objectiu de garantir la continuïtat del servei, preservar el coneixement adquirit sobre l'entorn i evitar una rotació excessiva dels recursos, l'empresa adjudicatària haurà d'adscriure **dos (2) professionals tècnics** al servei d'Outsourcing.

L'empresa adjudicatària procurarà que la prestació ordinària del servei sigui realitzada, amb caràcter preferent, per les mateixes persones tècniques que hagin estat inicialment adscrites i que ja disposin del coneixement i experiència adquirits durant l'execució del servei.

Qualsevol substitució o incorporació d'un nou perfil haurà de respondre a una necessitat justificada del servei, i el nou professional haurà de disposar d'un perfil, qualificació i experiència equivalents o superiors als requerits. En tot cas, l'empresa adjudicatària haurà de garantir una adequada transferència de coneixement per tal que la substitució no afecti la qualitat, la continuïtat ni els nivells de servei exigits.

5.3- Bossa anual d'hores per a serveis especialitzats per diferents perfils

A més del servei ordinari de Helpdesk, el contracte inclou una **bossa anual d'hores** destinada a cobrir necessitats puntuals o extraordinàries relacionades amb diferents àrees tecnològiques o altres actuacions especialitzades, amb concordança amb els punts anteriors de possibles tasques associades al manteniment de la infraestructura informàtica.

Aquestes hores podran ser requerides per IREC en funció de les necessitats del servei i hauran ser prestades pels perfils següents:

Tipus de perfil	Preu màxim/hora	Funcions principals (no limitatives)
Tècnic Helpdesk Nivell 1	42,51€	Atenció a l'usuari, gestió inventari, resolució d'incidents, peticions en tecnologies d'IREC primer nivell.
Tècnic Helpdesk Nivell 2	63,22€	Resolució d'incidents de segon nivell, control de backup, creació de procediments interns, gestió plataformes de virtualització, Atenció a l'usuari, escalat de nivell 2, gestió inventari en cas necessari.
Enginyer de Sistemes Nivell 3	76,3€	Implementació nous projectes TIC, resolució d'incidents o peticions de tercer nivell en la infraestructura informàtica.
Consultor de Seguretat / xarxa	72,85€	Implementació de projectes de xarxa, Incidents o peticions de millora en la infraestructura de Xarxa i Wifi. Auditories de seguretat.

Els perfils professionals descrits en la taula anterior hauran d'estar disponibles per part de l'empresa adjudicatària i hauran d'haver estat acreditats en els termes establerts a l'apartat de solvència tècnica i professional del PCAP.

Els preus/hora indicats constitueixen els **preus màxims** que l'empresa adjudicatària podrà facturar en relació amb aquests perfils durant tota la vigència del contracte, incloses les eventuals pròrrogues.

Durant cada període del contracte, l'IREC definirà, sempre que sigui possible, de forma programada, els projectes de Seguretat o Enginyeria per dur a terme. La finalitat és generar un cicle de millora continua i poder oferir al departament TIC d'IREC el suport suficient per assolir reptes futurs.

Les hores aproximades de cada perfil previstes al PCAP s'han establert únicament als efectes de determinar el pressupost màxim de la bossa i de dimensionar econòmicament el contracte, sense que constitueixin un compromís de consum mínim per part d'IREC ni generin cap dret de l'empresa adjudicatària a exigir-ne l'execució o facturació.

L'IREC podrà **distribuir i redistribuir les hores de la bossa entre els diferents perfils**, en funció de les necessitats reals del servei i de les actuacions que s'hagin de dur a terme, sempre dins del límit econòmic màxim establert per a la bossa.

La sol·licitud de cada actuació indicarà, sempre que sigui possible, el perfil requerit, les tasques a realitzar, l'estimació d'hores necessàries i el període previst d'execució. L'empresa adjudicatària no podrà facturar hores corresponents a un perfil de nivell superior quan les tasques encomanades puguin ser realitzades adequadament per un perfil de nivell inferior.

En cap cas la bossa d'hores podrà utilitzar-se per modificar l'abast del servei ordinari de Helpdesk definit en aquest plec ni per facturar com a servei especialitzat actuacions que formin part de les obligacions ordinàries de l'empresa adjudicatària.

6- Interlocutors i comunicació entre les parts

Per tal d'afavorir la comunicació entre les parts del contracte, tant l'IREC com l'empresa adjudicatària designaran una persona interlocutora amb capacitat suficient de decisió per poder fer front de forma ràpida a possibles decisions de caràcter urgent. L'interlocutor designat per l'empresa adjudicatària haurà de disposar d'informació actualitzada sobre les absències, vacances, permisos i qualsevol altra incidència que pugui afectar el personal adscrit al contracte, així com garantir la continuïtat del servei.

L'IREC podrà requerir motivadament la substitució del personal adscrit al contracte quan concorrin causes objectives relacionades amb la correcta execució del servei, el compliment dels nivells de qualitat exigits o l'incompliment de les obligacions contractuals. Aquest requeriment es comunicarà per escrit a l'empresa adjudicatària amb una antelació mínima de quinze (15) dies naturals, la qual tindrà la obligació de substituir aquest perfil per un altre d'equivalent, que disposi d'almenys la titulació i experiència exigida com a solvència, excepte en supòsits d'urgència degudament justificats i acceptats per IREC.

L'adjudicatari ha d'assegurar la màxima estabilitat dels tècnics adscrits a l'execució i prestació dels serveis durant tota la durada del contracte. En cas que l'adjudicatari, per causes de força major i degudament justificades, sol·liciti la substitució d'un dels perfils adscrits, haurà d'informar per escrit amb una antelació mínima de 15 dies naturals, llevat de causes sobrevingudes degudament justificades. El nou perfil proposat haurà de complir els requeriment de solvència exigits al PCAP, amb una experiència i titulacions no inferiors a la del perfil substituït. Aquesta substitució s'haurà de comunicar a l'IREC, aportant la documentació acreditativa del compliment de la solvència (currículum, titulacions, etc.), i un cop examinada aquesta documentació, validarà o no la mateixa.

En aquest cas, s'haurà de garantir que la nova persona adscrita adquireixi els coneixements necessaris per tal de garantir una bona execució de les seves prestacions. Per fer-ho,

l'adjudicatari haurà d'assegurar que el perfil substituït formi / delegui / traspassi el coneixement de l'execució de les tasques al nou perfil, almenys 15 dies abans de l'inici de les seves prestacions.

Per tant, en cas de substitució, el contractista ha d'assegurar la formació/traspàs del rol i funcions entre els tècnics de l'adjudicatari durant un mínim 15 dies. Aquest procés no comportarà una reducció de les hores de servei contractades ni un increment del cost per a l'IREC. Les eventuals hores addicionals necessàries per garantir la correcta transició seran assumides per l'adjudicatari. Les hores de dedicació a la formació del nou tècnic substitut no es consideraran hores de prestació de servei i, per tant, no deduiran de les hores destinades a la prestació del servei.

7- Permisos, Baixes i Vacances dels Tècnics dels serveis

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la continuïtat del servei davant qualsevol absència del personal adscrit al contracte, ja sigui per permisos, vacances, incapacitat temporal o qualsevol altra causa. A aquest efecte, adoptarà les mesures organitzatives necessàries per assegurar la cobertura dels horaris i dels nivells de servei establerts en aquest plec. En qualsevol cas, si fos necessari incorporar un perfil nou per causes degudament justificades, l'empresa adjudicatària haurà de garantir el correcte traspàs del coneixement a aquest nou perfil. Quan l'absència sigui inferior a 15 dies naturals, i per tal de garantir una continuïtat en la bona execució del servei, serà necessari que les seves funcions siguin executades per l'altre tècnic adscrit al contracte; en cas de que l'absència sigui per un període superior, l'empresa podrà incorporar un nou perfil del mateix nivell per a substituir-lo, tot i que com ja s'ha especificat anteriorment, serà necessari que abans de la seva incorporació es garanteixi un traspàs del coneixement per part de l'adjudicatària.

L'empresa adjudicatària planificarà les vacances i els permisos del personal adscrit al contracte de manera que, tret causes extraordinàries degudament justificades, no coincideixin les absències dels dos professionals adscrits al servei ordinari, llevat que es garanteixi la seva cobertura mitjançant personal substitut amb la qualificació requerida. D'aquesta manera en l'àmbit tècnic no es perd el know-how, evitant una pèrdua d'efectivitat en el servei.

En el supòsit que l'afectació del servei sigui donada pels dos tècnics alhora, l'adjudicatari es compromet a reunir-se anticipadament amb el Responsable Intern de TIC d'IREC per planificar com gestionar la situació.

Quan sigui necessària la substitució del personal adscrit al contracte, l'empresa adjudicatària haurà d'assignar un professional amb una qualificació, experiència i nivell d'expertesa equivalents als de la persona substituïda, prèvia comunicació i autorització per part d'IREC.

8- Requisits dels perfils tècnics i certificacions empresarials per a la prestació del servei Helpdesk:

Els requisits tècnics i les certificacions establerts en aquest apartat i en el PCAP tenen la consideració de requisits mínims. La manca d'acreditació d'algun d'aquests requisits comportarà l'exclusió de l'oferta.

Durant l'execució del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de mantenir els requisits tècnics i les certificacions exigides en aquest plec. Igualment, qualsevol substitució del personal adscrit al contracte haurà de respectar els mateixos requisits mínims de solvència exigits a la licitació.

L'incompliment dels requisits mínims establerts en aquest apartat i en el PCAP, la seva pèrdua durant l'execució del contracte o l'adscripció de personal que no compleixi els requisits exigits tindrà la consideració d'incompliment contractual greu i podrà donar lloc a la imposició de les penalitats previstes al PCAP o, si escau, a la resolució del contracte, d'acord amb la LCSP.

8.1- Perfil suport tècnic Helpdesk

- El personal tècnic que executi el servei durant el torn del matí haurà de disposar d'un coneixement de llengua anglesa amb nivell intermedi a nivell de conversa amb usuaris i acreditar disposar de les titulacions i l'experiència mínima establerta al PCAP.
- Es valorarà positivament que el personal tècnic que executi el servei durant el torn de la tarda tingui coneixements de la llengua anglesa que li permeti mantenir converses amb els usuaris i haurà d'acreditar la formació i l'experiència establerta al PCAP.
- Experiència en els termes establerts al PCAP en el tracte directe amb els usuaris i seguiment d'incidències.
- Experiència en els termes establerts al PCAP en el manteniment de parcs informàtics i servidors.
- Experiència en els termes establerts al PCAP en l'obertura d'incidents, peticions, seguiment i anunciar una correcta resolució en l'eina de ticketing.
- Experiència en els termes establerts al PCAP d'administració en vmware, proxmox i Veeam Backup i Veeam Backup for Microsoft 365.

8.2- Certificacions mínimes dels tècnics Helpdesk o personal de suport

Entre els tècnics assignats al servei ordinari licitat, així com el personal especialitzat que intervingui en l'escalat d'incidències o peticions, hauran de disposar, com a mínim, d'alguna de les certificacions següents vigents:

- FCA - Fortinet Certified Associate in Cybersecurity
- FCP- Fortinet Certified Professional in Network Security
- Blue Team Level 1 (BTL1) – Defensa cibernètica
- AZ500 - Azure Security Engineer Associate
- Microsoft Certified: Azure Security Engineer Associate

8.3- Certificacions mínimes vigents de l'empresa adjudicatària:

Per oferir un bon servei per l'IREC de forma immediata i en el seu futur amb un creixement constant, és necessari que les empreses licitadores disposin de les següents certificacions mínimes o mesures equivalents:

- Esquema Nacional de Seguretat (ENS) nivell alt
- ISO27001 o mesures equivalents
- ISO27018 o mesures equivalents
- Microsoft Solution Partner for Modern Work o mesures equivalents

8.4- Experiència en plataformes de virtualització per part de l'empresa adjudicatària:

IREC disposa actualment d'una infraestructura basada, entre d'altres, en tecnologies de virtualització **VMware i Proxmox**. Atès el caràcter crític d'aquestes tecnologies per al funcionament de la infraestructura informàtica, així com la necessitat de garantir la continuïtat del servei, la capacitat de resposta davant incidències i la correcta evolució de l'entorn

tecnològic, es considera necessari que l'empresa adjudicatària disposi d'experiència demostrable en ambdues plataformes.

Aquesta necessitat es veu reforçada per l'evolució del mercat i dels models de llicenciament de les plataformes de virtualització, així com pels possibles processos d'actualització, migració, transformació o coexistència entre diferents tecnologies que es puguin plantejar durant la vigència del contracte. En aquest context, disposar d'experiència prèvia i recent en VMware i Proxmox es considera necessari per garantir que l'empresa adjudicatària pugui prestar el servei amb garanties i donar suport a IREC davant les possibles necessitats d'evolució de la infraestructura. Per aquest motiu, els licitadors hauran d'acreditar experiència efectiva i demostrable en projectes d'infraestructura que hagin implicat l'administració, implantació, actualització, migració o manteniment de les plataformes VMware i Proxmox.

A efectes d'acreditació d'aquesta experiència, els licitadors hauran de presentar, en els termes establerts al PCAP, **com a mínim dues memòries o referències de projectes d'infraestructura**, una corresponent a tecnologia VMware i una corresponent a tecnologia Proxmox, executats durant l'últim any, és a dir, en els darrers 365 dies a comptar des de la data de publicació de la licitació. Les memòries o referències hauran d'identificar, com a mínim, l'abast del projecte, les principals actuacions realitzades, les tecnologies emprades i la participació de l'empresa licitadora, de manera que permetin verificar l'experiència al·legada.

9-Acords de nivell de servei (SLA)

Els tècnics adscrits del servei Helpdesk es regiran per la gestió i SLA's pròpies de l'IREC segons la seva criticitat.

Quan l'IREC requereixi la utilització de la bossa d'hores prevista en aquest contracte per a la resolució d'incidències, peticions o actuacions puntuals, seran aplicables els temps de d'atenció a l'incident (TA) i temps de resolució (TR) que s'indiquen a continuació.

En cas de peticions de projectes es tindrà present el Temps de Plantejament (TP), el Temps D'implementació (TI) i el Temps de Validació IREC (TV-IREC):

TA: Temps des de que l'IREC notifica per telèfon o correu electrònic la incidència/petició fins que un tècnic de l'adjudicatari gestiona la primera atenció.

TR: Temps que transcorre des de la primera atenció fins a la resolució de l'incident/petició.

Afectació Global: Incidència amb afectació a més d'un departament o a tot el personal del centre.

Afectació Parcial : Incidències amb afectació d'un departament sencer o menys de 10 persones.

Afectació individual: incidències amb afectació a una única persona.

Els temps màxims d'atenció i resolució seran els següents:

Notificació	Prioritat	Afectació	Estat	SLA's
	Crítica	Global	Temps d'Atenció (TA)	30 Min

Incidència /Peticions			Temps Resolució (TR)	1 Hora
		Parcial / Individual	Temps d'Atenció (TA)	30 Min
			Temps Resolució (TR)	2 Hores
	Alta	Global	Temps d'Atenció (TA)	1 Hora
			Temps Resolució (TR)	3 Hores
		Parcial / Individual	Temps d'Atenció (TA)	1 Hora
			Temps Resolució (TR)	4 Hores
	Mitjà	Temps d'Atenció (TA)		2 Hores
		Temps Resolució (TR)		6 Hores
	Baixa	Temps d'Atenció (TA)		4 Hores
		Temps Resolució (TR)		16 Hores
	Molt Baixa	Temps d'Atenció (TA)		6 Hores
		Temps Resolució (TR)		24 Hores

Els temps indicats es computaran únicament dins de l'horari de prestació del servei establert en aquest plec, excepte en aquelles incidències que, per la seva naturalesa, requereixin una actuació immediata fora d'aquest horari.

Amb una periodicitat mensual, l'empresa adjudicatària presentarà un informe de seguiment que inclourà, com a mínim:

- El detall de les incidències i peticions gestionades;
- Les hores consumides, amb els imports corresponents i el perfil que les ha executat.

Sr. Victor Senero
Responsable de TIC
Fundació Institut de Recerca en Energia de Catalunya