ACCIÓ Catalonia Trade & Investment

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE SERVEIS DE SUPORT INFORMÀTIC ALS USUARIS D'ACCIÓ

1. Objecte del document

L'objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques (d'ara en endavant, PPT) és establir els requisits, concretar els treballs i definir les obligacions que es deriven de la contractació del servei de suport informàtic als usuaris d'ACCIÓ. Les determinacions establertes en el present PPT, així com les contingudes en el Plec de Clàusules Administratives Particulars, constitueixen normes vinculants pel contractista, el qual realitzarà les prestacions que constitueixen l'objecte del contracte amb expressa submissió als mateixos.

2. Context del servei

ACCIÓ té una àrea de serveis TIC que dona cobertura a les necessitats internes de l'organització en el lloc de treball, connectivitat als diferents serveis, eines de col·laboració i tot l'entorn informàtic habitual dels seus col·laboradors, ubicats a diverses oficines arreu del món.

3. Objecte del contracte i necessitats a cobrir

L'objecte del contracte és la contractació d'un servei de suport informàtic de primer nivell per als usuaris de la organització. Aquest servei és presencial, no essent possible realitzar-lo de forma remota. Les tasques concretes a realitzar són les següents:

- Suport ofimàtic als usuaris d'ACCIÓ.
- Suport a l'equip d'Infraestructura en la gestió d'incidències de lloc de treball.
- Suport de maquinari i programari de l'entorn de producció del personal d'ACCIÓ.
- Gestió, reposició i generació d'incidències al proveïdor del sistema d'impressió.
- Resolució de problemàtiques i incidències que tinguin lloc a les sales de reunions. Muntatge i desmuntatge dels equips informàtics de les mateixes en cas que sigui necessari.
- Atenció telefònica de primer nivell del servei de suport a l'usuari.

ACCIÓ

Doc.original signat per:
Meritxell Rosich Gimenez
24/11/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/11/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

0M8I0MD9BLICF226BDE7WAL7IX0XC4UO

Data creació còpia:
24/11/2026 12:55:21

Pàgina 1 de 3

ACCIÓ

Les necessitats que cal satisfer mitjançant el contracte són la garantia d'un eficient servei d'atenció a l'usuari, presencial, una primera línia d'atenció a les necessitats dels col·laboradors , assegurant un correcte escalat i resolució de les incidències i peticions a l'equip d'Infraestructura IT.

4. Equip de treball mínim necessari

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar com a mínim un consultor amb el següent perfil:

- Coneixements avançats del paquet ofimàtic Microsoft Office.
- Experiència en l'entorn Office 365 i tots els seus productes.
- Alt nivell d'atenció al client, de predisposició, amabilitat i un tracte empàtic. El fet de no complir aquest requeriment serà motiu inexcusable de canvi de tècnic assignat.
- Experiència mínima de dos anys com a tècnic informàtic en un Servei d'Atenció a l'Usuari.
- Coneixement d'eines de *ticketing.*
- Coneixement d'entorns de lloc de treball basats en Microsoft. En concret, s'espera alt coneixement en sistemes operatius Windows 11.

L'adjudicatari haurà de garantir la cobertura d'aquest servei en cas que el tècnic assignat, per qualsevol motiu, no pugui donar cobertura al servei durant més de dues jornades consecutives. ACCIÓ requereix la cobertura del servei a partir del tercer dia laborable amb un professional amb el mateix perfil que el tècnic assignat.

Donat el perfil d'atenció a l'usuari intern d'ACCIÓ, es requereix el compromís per part de l'empresa adjudicatària de donar estabilitat al servei, essent motiu de resolució del contracte el fet que es produeixin dos o més canvis de tècnic assignat, llevat que els canvis es produeixin per causa de baixes mèdiques o motius de força major.

5. Mecanismes de control i seguiment del contracte

ACCIÓ podrà demanar el canvi de tècnic a l'empresa adjudicatària si considera que el servei que s'està oferint no és l'adequat. En qualsevol cas, abans de demanar el canvi sol·licitarà una entrevista amb el responsable del contracte per poder reorientar les tasques i avaluar el tècnic assignat.

En qualsevol cas, ACCIÓ es reserva el dret de demanar el canvi de tècnic automàticament en cas que no es compleixin els requeriments de predisposició, amabilitat, orientació al client i empatia cap a qualsevol dels usuaris de l'organització.

Doc.original signat per:
Meritxell Rosich Gimenez
24/11/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/11/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

0M8I0MD9BLICF226BDE7WAL7IX0XC4UO

Data creació còpia: 24/11/2026 12:55:21

Pàgina 2 de 3

ACCIÓ
Catalonia Trade & Investment

6. Lloc d'execució

L'horari de la prestació d'aquest servei serà de dilluns a divendres de 8:00 a 15:00, en format presencial, a les oficines centrals d'ACCIO, Passeig de Gràcia 129, Barcelona.

Barcelona, a la data de signatura electrònica.

Meritxell Rosich
Directora de la Unitat de Talent i Recursos

ACCIÓ

Doc.original signat per:
Meritxell Rosich Gimenez
24/11/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/11/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

0M8I0MD9BLICF226BDE7WAL7IX0XC4UO

Data creació còpia: 24/11/2026 12:55:21