

Núm. d'expedient: N801/2023/000074

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DE

Servei de primer nivell de help desk
Procediment obert simplificat i tramitació ordinària

Objecte del contracte.

És objecte del contracte la prestació del Servei de primer nivell de help desk.

Característiques del servei

Es requereixen els següent serveis:

1. Atenció de primer nivell a consultes d'usuari
2. Acompanyament a l'usuari en la utilització de tecnologia
3. Resolució d'incidències i mals funcionaments
4. Documentació de processos tècnics
5. Revisió i correcció de la classificació d'incidències
6. Prospecció al mercat de petits softwares i hardwares d'usuari
7. Instal·lació/configuració de petits softwares d'usuari
8. Escalat a tècnics de nivell 2 i 3
9. Realització de proves i recopilació d'informació de les incidències a petició dels nivell 2 i 3
10. Supervisió del Sistema de Monitorització
11. Generació de llistats del parc de hardware i software (eina de l'Ajuntament)
12. Reunions de seguiment setmanal amb el tècnic
13. Reunions trimestrals amb l'adjudicatari per valorar l'execució del servei i fer propostes de millora

Aquest servei inclou l'atenció a les persones treballadores municipals pels següents mitjans:

- Recepció de trucades telefòniques
- Servei de recepció mitjançant l'eina de ticketing corporativa
- Correu electrònic/xat

La resolució d'incidències es farà mitjançant:

- Trucada telefònica
- Correu electrònic/xat
- Connexió remota a l'equip de l'usuari

- (No serà necessari desplaçament fins el lloc de treball de l'usuari)

Registre de les incidències

Totes les incidències s'hauran de registrar a l'eina de Help Desk de l'Ajuntament degudament classificades de manera que permeti tenir estadístiques fiables del servei.

Es farà un seguiment continu de totes les incidències actives.

Disponibilitat del servei

L'horari del servei serà de dilluns a divendres de 8.00 a 14.00 hores (30 hores setmanals).

El servei es prestarà de manera remota 4 dies en setmana i 1 dia en presencial.

El servei es prestarà segons el calendari de festes oficials de Sant Boi de Llobregat.

Efectius

L'empresa aportarà un mínim de 2 efectius (tècnics de suport) per tal de garantir el servei tots els dies laborables de la durada del contracte (cobertura de dies de vacances i baixes laborals dels seus treballadors).

Inici del servei

La primera setmana de contracte els tècnics assignats hauran de prestar el servei en presencial per tal de rebre formació per part dels tècnics municipals.

