

UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES REGULADORES DEL CONTRACTE PER AL SERVEI
D'ATENCIÓ TELEFÒNICA, SUPORT I MANTENIMENT ALS USUARIS DELS SISTEMES
INFORMÀTICS I SERVEI DE CONSULTES, QUEIXES, SUGGERIMENTS, RECLAMACIONS I
FELICITACIONS DE LA URV**

Servei de Recursos Informàtics i TIC

Març de 2013



1. OBJECTE DEL CONTRACTE
2. ABAST
3. METODOLOGIA
4. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS OBJECTE DE CONTRACTACIÓ
5. CAPTURA DEL CONEIXEMENT
6. PLA DE DEVOLUCIÓ DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA ACTUAL
7. DRETS I DEURES DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA
8. DRETS I DEURES DE LA UNIVERSITAT
9. ACCÉS DE DADES PERSONALS
10. CONFIDENCIALITAT

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES REGULADORES DEL CONTRACTE PER AL SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA, SUPORT I MANTENIMENT ALS USUARIS DELS SISTEMES INFORMÀTICS I SERVEI DE CONSULTES, QUEIXES, SUGGERIMENTS, RECLAMACIONS I FELICITACIONS (CQSRF) DE LA UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és la prestació d'un servei de centre d'atenció als usuaris (CAU HelpDesk). Actualment aquest servei ja s'aplica a la universitat en l'àmbit de les TIC.

Caldria diferenciar els següents nivells d'atenció, contemplats dintre dels canals de comunicació (atenció telefònica, correu electrònic i eina de gestió).

- Nivell 0: Recepció pels canals de comunicació
- Nivell 1: Atenció i resolució pels canals de comunicació (prestació de servei de consultes, queixes, suggeriments, reclamacions, felicitacions,...)
- Nivell 2: Resolució remota (captura remota ordinador, redirecció telefònica, , etc.)
- Nivell 3: Resolució in-situ
- Nivell 4: Traspàs i coordinació amb personal propi del serveis de la URV

Fins ara la universitat tenia contractat de forma separada el servei de centraleta telefònica que gestiona les trucades (veure especificacions en l'apartat 4.1.), els serveis de suport d'atenció als usuaris dels sistemes informàtics (amb els nivells abans descrits, veure especificacions en l'apartat 4.2.) i no tenia contractat el servei de consultes, queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions (veure especificacions en l'apartat 4.3.).

La present licitació pretén unificar, en els termes descrits a continuació, tots aquests serveis per un període de dos anys prorrogables. A efectes pràctics els serveis especificats en els apartats 4.1. i 4.3. s'han de contemplar com ampliacions de funcionalitats dels respectius nivells del serveis de l'apartat 4.2. Per qüestions contractuals i de temps d'engegada d'algun d'aquests, s'han especificat en apartats separats, però el servei és únic.

Justificació de la necessitat i idoneïtat del contracte

El nivell de qualitat i dedicació necessari per tal que la gestió i la recerca de la universitat puguin desenvolupar-se amb continuïtat, exigeix una reconversió al concepte de prestació de servei continu amb indicadors i mesures de qualitat.

2. ABAST

2.1 Abast dels usuaris

Els usuaris a qui estan adreçats aquests serveis son a tots els de la comunitat universitària de la URV en quant al servei d'atenció telefònica i el servei de consultes, queixes, suggeriments,

reclamacions i felicitacions, mentre que el d'atenció als usuaris dels sistemes informàtics està destinat exclusivament al PAS i PDI de la URV.

2.2 Abast de les instal·lacions

Els centres de treball de la Universitat Rovira i Virgili, a efecte d'aquest contracte, són:

Localitat	Campus	Facultat/Escola		
Tarragona	<i>Rectorat</i>	Rectorat	Rectorat	
	<i>Campus Sescelades</i>	CRAI Sescelades	CRAI Sescelades	
		S4	Serveis Centrals	
		N5	Serveis Centrals. (CTQC) Centre Tecnològic de la Química de Catalunya	
		I-CENTER	Internacional Center	
		SRCT	Servei de Recursos Científics i Tècnics	
		SRE	Servei de Recursos Educatius	
		FCEP	Facultat de Ciències de l'Educació i Psicologia	
		CTTI	Centre de Transferència Tecnològica (FURV)	
		ETSE	Escola Tècnica Superior d'Enginyeria	
		ETSEQ	Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Química	
		Plantes Pilot		
		FQ	Facultat de Química	
		FE	Facultat d'Enologia	
		Tarragona	<i>Campus Catalunya</i>	FCJ
	EUI			Escola Universitària d'Infermeria
CRAI Catalunya	CRAI Catalunya			
FLL	Facultat de Lletres			
		Hospital Joan XXIII	Unitat docent	
Reus	<i>Campus Vapor Vell</i>	FMCS	Facultat de Medicina i Ciències de la Salut	
	<i>FURV</i>	CFP	Centre de Formació Permanent	
	<i>Campus Bellisens</i>	FCEE	Facultat de Ciències Econòmiques i Empresariales	
		CTNS	Parc Tecnològic Nutrició i Salut	
		Hospital Sant Joan	Unitat docent	

Localitat	Campus	Facultat/Escola	
		ETSA	Escola Tècnica Superior d'Arquitectura
Comarruga El Vendrell	<i>Seu BaixPenedès</i>	FCEP	Facultat Ciències de l'Educació i Psicologia
		EUI	Escola Universitària d'Infermeria
Vila-Seca	<i>Campus Turisme</i>		Facultat de Turisme i Geografia
		FTiG	Parc Científic i Tecnològic del Turisme i OCI
Tortosa	<i>Campus Terres de L'Ebre</i>	Remolins	Seu de les Terres de l'Ebre

Qualsevol nova ubicació de la Universitat Rovira i Virgili que estigui en els municipis relacionats, disposarà dels serveis objecte d'aquest plec sense haver cap tipus d'increment de cost per a la universitat.

2.3. Volumetries

La comunitat universitària pel que fa referència a PAS i PDI és d'aproximadament 2.800 persones. El col·lectiu d'estudiantil és d'11.600 d'estudiants de grau i de 2255 d'estudiants de postgrau.

El número d'ordinadors és de 3.900.

Es preveuen unes 20.000 interaccions a l'any en el servei de CQSRF.

Les trucades rebudes a la centraleta son aproximadament de 8.400 per any.

Les trucades pel suport informàtic estan en 18.000 anuals.

2.4. Infraestructura

- Centraleta telefònica.
- Programari de gestió de demandes i generador d'indicadors, estadístiques i informes. Inclou les possibles actualitzacions i còpies de seguretat.
- Gestió de la pròpia web: per a informació general i tècnica dels serveis oferts, preguntes més freqüents, manuals, identificació del personal, interacció amb els usuaris.
- Maquinari i programari (amb les llicències corresponents) necessari per a l'operació del suport (elements de xarxa necessaris inclosos: repetidors, commutadors,...) i per a la resolució de consultes i de les avaries (és a dir: servidors, PC, Macintosh, eines, versions diferents de Windows, MacOS, distribucions de Linux, utilitats per diagnosticar/repairar, fungibles, telèfons: mòbils, fixos amb perifèrics especials,...)

Per a la prestació dels serveis presencials, la Universitat Rovira i Virgili proveirà l'empresa adjudicatària, en cas que ho sol·liciti, de l'espai específic on s'hagi d'ubicar el personal i l'equip, les línies telefòniques (el cost de les quals s'imputarà a l'adjudicatari) i l'accés a la xarxa de la Universitat.

2.5 Termini prestació dels serveis

Els serveis començaran a prestar-se des de l'1 de setembre de 2013 fins al 31 d'agost del 2015,

a excepció del servei de centraleta telefònica que ho farà a partir del 18 de desembre de 2013.

3. METODOLOGIA

La metodologia a utilitzar estarà basat en els processos de gestió de TI des de l'enfocament que proposa ITIL, concretament en:

- Gestió del Nivell de Servei
- Gestió d'incidències
- Gestió de problemes
- Gestió de canvis
- Gestió d'Entregues o Versions
- Gestió de la Configuració
- Gestió de la Capacitat
- Gestió de la Disponibilitat
- Gestió de la Continuïtat

4. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS OBJECTE DE CONTRACTACIÓ

4.1 Centraleta telefònica

Es rebran les trucades adreçades a la URV (numeració telefònica 900), discriminant-les entre les diferents facultats, escoles i/o edificis que la componen i el servei de suport i manteniment als usuaris dels sistemes informàtics.

Es portarà un registre diari de totes les trucades entrants: dia, hora, departament i/o persona de destí, facultat, control de trucada exterior o interior i tipus de trucada. D'aquest registre, i accessible en format digital, es realitzarà:

- Informe mensual amb el nombre de trucades entrants, distingint les ateses de les perdudes
- Informe mensual amb el temps mitjà de resposta
- Informe mensual amb el tipus de trucada rebuda (centraleta i/informació)
- Informe mensual amb l'origen de la trucada (exterior/interior)
- Informe mensual per facultats
- Informe mensual per departaments
- Informe mensual per extensions
- Informe mensual de les reclamacions rebudes on es detalla el nom, la població, el lloc on ha vist en número de la URV i el tipus de reclamació i/o incidència recollida

La gestió d'aquesta centraleta, es completarà amb el servei de *secretariat*, via correu electrònic, i/o missatge al mòbil en els casos en què la persona a la que va dirigida la trucada no la hagi pogut atendre.

4.1.1. Característiques bàsiques del servei

- Servei de contestador personalitzat per grups ACD (Automàtic Call Distribution)
- Reprogramació de cues de trucades
- Desbordament de trucades
- Telèfon 900 d'entrada de comunicació amb els usuaris

4.1.2. Característiques de servei de valor afegit

- Servei d'informació dels serveis de Directori i Administració electrònica de la URV
- Altre serveis d'informació i/o representació relacionats amb el punt anterior que es puguin ficar en marxa durant l'execució del contracte, previ acord per ambdues parts

4.1.3. Característiques de les eines d'operació de les teleoperadores

- Estació de treball amb accés a Internet i correu electrònic
- Servei d'identificació de trucada
- Base de dades amb informació de la Universitat Rovira i Virgili
- Supervisió de qualsevol trucada en temps real

4.1.4. Característiques de les eines d'administració

- Supervisió gràfica del sistema
- Control de temps real de les teleoperadores (activació/desactivació)
- Presentació d'estadístiques i informes en temps real

4.1.5. Interconnexió amb la xarxa telefònica de la Universitat

Per tal d'interconnectar la xarxa de telefonia de la Universitat Rovira i Virgili, s'ha de suportar el protocol QSIG basat en tecnologia RDSI a la centraleta del call center.

Qualsevol canvi que es derivi dins la centraleta per connectar-se o de reprogramació de la mateixa, anirà a càrrec del subministrador del servei.

4.1.6. Horari de prestació del servei

El servei es realitzarà des de les 08:00 hores fins a les 21:00 hores, sense interrupció, de dilluns a divendres, a excepció dels festius.

4.1.7. Recursos assignats

L'empresa proposarà els recursos humans que es destinaran per dur a terme l'objecte del contracte.

4.1.8. Qualitat de servei

La URV en el seu afany de millorar el servei d'atenció telefònic al client, valorarà de forma molt especial el compliment de l'atenció de trucades en el menor temps possible. Tant és així que en els casos en que es superi el 4% de trucades desateses o ateses en més de 150 segons, podrà deduir a l'empresa adjudicatària entre el 5 i el 10% dels seus honoraris mensuals.

4.1.9. Millores

Les millores contemplades seran a nivell dels acords de servei.

4.2. Suport i manteniment als usuaris dels serveis informàtics

4.2.1. Abast

L'objectiu d'aquest serà el de proveir un suport que es responsabilitzi de la recepció, recollida, canalització, resolució i seguiment de les consultes, peticions d'informació, peticions de servei o incidències que facin els usuaris o usuàries de la URV.

La prestació del suport serà presencial a les instal·lacions de la URV que ho requereixin o remota des del centre de suport de l'empresa que subministrarà el servei.

L'empresa que subministri el servei haurà d'aportar la plataforma tecnològica de gestió i un equip tècnic qualificat per assolir el nivell de servei desitjat (SLA), a més d'un pla de comunicació del nou funcionament de gestió.

4.2.2. Eina de gestió

L'eina de gestió dels casos que proporcioni l'empresa subministradora del servei haurà d'estar disponible per a que tots els usuaris puguin consultar l'estat de la seva petició i per als tècnics de la URV que hagin d'atendre casos d'escalats i fer-ne el seguiment. Per tant, aquesta eina hauria de ser accessible fent ús de la tecnologia web, des de qualsevol ordinador, mitjançant qualsevol navegador suportat per la URV, tant Internet Explorer com Mozilla Firefox, especialment per aquest últim. A banda, haurà de disposar de diferents perfils d'usuari (per exemple: usuari de consulta, usuari AAM, usuari SRI,...) i en dos idiomes: català i castellà. Es valorarà la possibilitat de disposar-lo en idioma anglès, com a mínim en la part de servei, per a usuari normal.

A banda d'això, durant el present contracte l'empresa subministradora haurà de:

- Realitzar un estudi per avaluar la viabilitat d'utilització de l'aplicació JIRA com a eina de gestió.
- Realitzar un estudi per avaluar i proposar aplicacions OpenSource com a eina de gestió.

En funció de les esmentades avaluacions, cap la possibilitat de canviar l'eina que s'estigui actualitzant en aquell moment per una de les proposades.

4.2.3. Àmbit de servei

L'àmbit de prestació del servei serà el microinformàtic: tot el que estigui relacionat amb el suport a l'ús del maquinari i programari microinformàtic d'usuari: demandes en PC, portàtil o impressora, incidència en algun component físic (maquinari) del PC, incidència/instal·lació de programari en el PC, etc.

També es requereix el servei de manteniment correctiu de maquinari i programari microinformàtic (reparació i resolució de l'incident, configuració necessària de l'equip, equips de substitució, etc.), així com la gestió de garanties pròpies o de terceres persones.

Per a les peticions d'aplicacions corporatives de gestió o d'altres no incloses en el servei de suport de microinformàtica, es requerirà un únic punt d'entrada i registre de peticions que s'escalaran i redreçaran al tècnic/a informàtic/a URV responsable, que en farà el seguiment.

Les prestacions bàsiques del suport seran:

- Recepció, registre de la petició i el seguiment de la petició o incidència
- Classificació i assignació de la criticitat
- Resolució remota

- Assistència presencial per resolució d'incidències i/o peticions
- Escalat a tercers i seguiment
- Realitzat informes del seguiment del suport

4.2.4. Abast funcional del servei

- **Tractament d'incidències**

El servei de suport rebrà les demandes (tant sol·licituds com consultes i incidències en general) relacionades amb els sistemes informàtics, d'informació i comunicació que li formulin els membres de la comunitat universitària (excepte l'alumnat) i els serveis tècnics.

- **Atenció i resolució**

El servei de suport intentarà primer que tot resoldre les demandes amb instruccions telefòniques a l'usuari o usuària, mitjançant eines de control remot o altres sistemes remots a l'abast del servei.

L'atenció als usuaris es realitzarà en primer lloc en català, independentment de la via de recepció de les demandes.

Es farà sempre tot el que sigui possible perquè l'assistència telefònica per atendre la incidència tingui una durada màxima de deu minuts.

El servei de suport ha d'informar prèviament l'usuari o usuària en cas que utilitzi algun tipus de sistema que li suposi cedir el control dels sistemes d'informació de la seva estació de treball.

El servei de suport prestarà també el suport funcional de primer nivell de les aplicacions estàndard sempre segons els procediments establerts.

L'empresa adjudicatària ha d'enregistrar la feina del servei de suport en una aplicació informàtica que permeti fer el seguiment individualitzat de les demandes dels usuaris i avaluar de forma global el servei amb els indicadors de qualitat que s'estableixin a les reunions de seguiment entre l'SRIITIC i els responsables del CAU. D'altra banda, s'ha de garantir l'accés en temps real a aquest sistema d'informació a les persones que l'SRIITIC determini per tal de poder fer les consultes que es considerin oportunes.

Les demandes s'han d'enregistrar en aquesta aplicació de forma simultània a la recepció quan es facin per telèfon, i en un termini no superior a una hora laborable quan es facin per qualsevol altre mitjà.

Els usuaris i usuàries podran fer el seguiment de les seves demandes.

- **Redreçament demandes**

Quan el servei de suport no pugui resoldre les incidències dels usuaris o usuàries les

reenviarà, segons el procediment establert, a altres nivells de servei, que seran:

- Segon nivell, del mateix adjudicatari: quan s'hagi de fer un desplaçament tant de personal de l'empresa adjudicatària com d'equipament al lloc on s'ha originat la incidència
- Tercer nivell. Tot el tercer nivell queda vertebrat a les àrees URV del SRIiTIC: es fixarà una persona o àrea responsable de l'SRIiTIC que canalitzarà les demandes que l'adjudicatari no estigui encarregat de resoldre, segons els procediments establerts
- Proveïdors i serveis tècnics especialitzats: per gestionar garanties o resoldre problemes quan el servei no sigui capaç de fer-ho. Tot aquest apartat és sense cost addicional per a la URV

- **Comunicació d'activitat**

El servei de suport assumeix el seguiment de totes les demandes que rebí fins que les hagi resolt correctament, tant si les resol directament com si les redirigeix, com també la recollida i l'agregació de dades sobre la seva activitat.

El servei de suport assumeix l'obligació d'informar a:

- L'SRIiTIC, quan es produeixi una incidència rellevant per la criticitat, complexitat o afectació; quan li redirigeixi una incidència o bé quan un usuari o usuària no doni la seva conformitat a la resolució de la mateixa
- L'usuari o usuària i a les persones afectades, en relació amb l'evolució de la resolució de la incidència que han obert com també amb el moment en què s'ha resolt, tot sol·licitant-hi la conformitat. En cas que una incidència no es pugui atendre de forma immediata, caldrà informar la persona afectada, en el moment que sol·licita l'actuació del servei de suport, quan es calcula que es farà la pròxima intervenció en la incidència
- Tercers, quan en depengui la resolució d'incidències (com en la gestió de garanties)

El servei de suport facilitarà a l'SRIiTIC la informació establerta a l'apartat de planificació i control de la qualitat, amb la periodicitat que s'hi estableix.

4.2.5. Gestió d'incidències i avaries

Aquest servei consisteix en resoldre les incidències de programari, comunicacions i avaries de maquinari que el servei de suport li hagi redirigit fins a resoldre-les totalment, mitjançant tècnics de suport especialitzat, amb suport presencial i desplaçament a la ubicació de l'usuari o de l'avaria quan sigui necessari.

En queden exclosos els danys provocats per actes vandàlics o negligències del personal aliè a l'adjudicatari. En aquests casos la intervenció de l'empresa adjudicatària estarà supeditada a l'acceptació per part de l'usuari o usuària d'una proposta valorada de servei especial, el qual serà revisat per l'SRIiTIC prèvia acceptació per part de l'usuari.

Es desenvoluparà de la següent manera:

- a) Anàlisi i resolució d'incidències en equips de microinformàtica relacionades amb:
 - El programari estàndard
 - La connectivitat i sincronització entre els equips d'agenda electrònica (telèfon intel·ligent Smartphone, tablet,...) i l'equipament informàtic, com també suport i traspàs d'informació entre terminals
 - Serveis de xarxa i comunicacions per als equips de microinformàtica, en els termes concretats més avall
- b) Manteniment correctiu i resolució d'avaries de qualsevol component del parc informàtic i els perifèrics fins que es resolgui la incidència, incloent-hi els equips que estiguin en garantia del fabricant o venedor.
- c) Instal·lacions de maquinari (ampliacions, perifèrics, etc.) i programari, d'equips nous o ja existents al parc, en entorns aïllats i segurs, seguint els procediments establerts
- d) Configuracions i actualitzacions necessàries per resoldre les incidències
- e) Desplaçaments a la ubicació física de la incidència
- f) Gestió del subministrament mitjançant l'ús de tercers, o directe, per als béns en garantia i/o manteniment de recanvis originals quan es detectin peces avariades (amb exclusió dels consumibles). Tot aquest material de substitució serà original o homologat, actualitzat a la darrera versió possible, garantit contra defectes i de característiques iguals o superiors al substituït. Pel que fa a material obsolet (és a dir, quan no es trobin recanvis originals o equivalents), la Universitat Rovira i Virgili posarà a disposició de l'adjudicatari el magatzem propi de reutilització d'equips informàtics per tal d'intentar obtenir les peces necessàries per a la substitució
- g) Manipulació (però no subministrament) dels consumibles: instal·lació, substitució, verificació, etc.
- h) Substitució temporal d'impressores departamentals, monitors i portàtils en el supòsit que la previsió de resolució de l'avaria sigui superior a tres dies laborables. Aquesta operació implicarà el transport dels equips per retirar des del lloc de treball afectat. En tot cas, aquestes substitucions es faran amb l'autorització de l'SRIITIC
- i) Manteniment preventiu dels equips que són al taller i també d'altres equips sota demanda
- j) Gestió de l'inventari d'equips
- k) Mà d'obra
- l) Quant a les noves adquisicions o reubicacions que realitzi la universitat d'equips PC de qualsevol marca, o altre tipus d'ordinadors personals, l'empresa adjudicatària s'encarregarà de traspasar la informació de l'equip antic al nou i també de la instal·lació del programari base i de comunicacions

4.2.6 Gestió de garanties, equips en manteniment

Pel que fa als equips en garantia, l'empresa adjudicatària s'encarregarà d'avisar l'empresa fabricant o distribuïdora del producte en garantia, perquè solucioni la incidència o avaria. En cas que no sigui resolta per l'empresa fabricant o distribuïdora de l'equip en garantia, l'empresa adjudicatària serà l'encarregada de resoldre la incidència en les mateixes condicions i els mateixos nivells de servei que la resta d'equips objecte del servei. Actualment, les condicions de prestació de servei, per a tots els ordinadors objecte del contracte, és de

reparació en 8 hores laborals, o substitució per un de temporal, de les mateixes característiques o superiors, en cas que el temps de reparació sigui més gran de 3 dies laborables.

4.2.7. Canals de comunicació

Els canals de comunicació disponibles son:

- Telèfon
- Correu electrònic
- Eines de gestió (pàgines web amb informació, programari...)
- Altres mitjans que l'adjudicatari o l'SRIiTIC puguin posar a l'abast dels usuaris

4.2.8. Programari estàndard

- Sistemes operatius per a microinformàtica: qualsevol versió de Microsoft Windows (client, servidor i CE, que estigui suportada pel fabricant), Linux (mentre estigui suportada pel fabricant).
- Altres productes (per a Windows i Linux, quan escaigui): Microsoft Office, Adobe Acrobat, Autodesk Inventor, FileMaker, Smartdraw, Macromedia Dreamweaver, SPSS, i altres que la URV requereixi per al bon i òptim funcionament de la seva activitat.
- Solució antivirus adquirida per la Universitat Rovira i Virgili
- Productes per a Internet: clients de correu i navegadors
- Productes de codi lliure: l'empresa adjudicatària ha d'instal·lar i suportar els diversos productes que li indiqui l'SRIiTIC. Prèviament s'hauran concretat amb l'adjudicatari els productes coberts
- Aplicacions corporatives a la URV, desenvolupades a l'SRIiTIC o altres d'adquirides a terceres parts (gestió acadèmica, comptable, de recursos humans, etc.)
- Per a tots els productes d'aquest punt: s'ha de disposar de les versions en català sempre que sigui possible, i s'oferiran per defecte aquestes versions als usuaris
- Actualment el programari estàndard per a un lloc de treball client és el següent:

Categoria	Nom
Màquina virtual JAVA	JRE
Paquet Ofimàtic	Microsoft Office
	OpenOffice/LibreOffice
Client de correu	Thunderbird
Antivirus	TrendMicro
Compressor multiformat	Izarc
Visor d'imatges	Irfanview
Visor PDF	Adobe Acrobat Reader
Visor Ghostscript	Ghostscript
	Gsview

Client FTP	Filezilla
Client SSH	Putty
	Openssh
Navegador	Firefox
Gravadora	CDBurnerXP
Visor multimèdia	VLC
Editor diagrames de fluxe	Smartdraw
Inventari	OCS Inventory / SCCM
Accessibilitat	Zoomtext
Editor PDF	Adobe Acrobat Pro
Gestió targetes criptogràfiques	Moduls criptogràfics
	EasyPKI
Paquet d'idioma per Windows	Paquet idioma Windows XP
	Paquet idioma Windows 7

4.2.9. Contacte amb l'usuari

El servei d'atenció s'haurà de donar en català i castellà, en tots els canals disponibles. També s'acceptarà una segona trucada per atenció en anglès.

4.2.10. Horari de prestació del suport

L'horari del suport no presencial serà de les 8:00 a les 19:30 hores.

L'horari del suport "in situ" serà de les 8:00 a les 14:30 hores.

En la proposta de l'empresa que subministraria els serveis caldrà tenir present que els AAM de la URV donen cobertura assegurada de 8 a 14 h i, com a mínim, una tarda per centre.

Caldrà ajustar-se al calendari festiu publicat per la URV anualment per als diferents centres.

Els horaris s'han definit amb mínims amb les següents franges. L'empresa licitadora haurà d'establir, de manera explícita, l'abast real per a cadascun (amb obligatorietat sobre l'estàndard i l'estès).

- Horari estàndard: en aquest horari es prestaran tots els serveis d'aquest plec
 - Dies laborables a la Universitat: de 8 a 14.30 h
 - Dies laborables del mes d'agost: de 8 a 15 h
- Horari estès: només es prestaran els serveis de primer nivell (CAU)
 - Dies laborables a la Universitat: de 8 a 14.30h i 15.30 a 19:30h
 - Dies no laborables a la Universitat: de 9 a 14h i 16 a 19h, excepte el mes d'agost.
- Horari lliure o ampliació d'horari: qualsevol altre horari no cobert en els dos punts anteriors i amb els recursos i personal que l'adjudicatari consideri

4.2.11. Recursos assignats al suport

Recursos de personal

Per a la prestació dels serveis, l'empresa adjudicatària ha d'assignar, com a mínim, els perfils

de recursos humans següents amb dedicació exclusiva durant l'horari estàndard. Les funcions dels residents es podran intercanviar entre ells segons les necessitats del servei:

- 1 Responsable del servei: un responsable del servei durant l'horari estàndard, que s'encarregarà de les funcions següents:
 - Gestió i coordinació dels serveis que es prestaran i de la resta del personal
 - Responsabilitat de les operacions d'exploració i administració dels sistemes, sota la direcció de l'SRIITIC
 - Interlocució amb l'SRIITIC, incloent-hi l'elaboració dels informes de seguiment i l'elaboració de propostes de millora del sistema
 - Perfil mínim:
 - Títol de formació professional de segon grau en informàtica, electrònica o equivalent
 - Coneixements d'equipament i components electrònics (instal·lació d'equips de microinformàtica, canvis perifèrics, impressores...)
 - Coneixements d'eines ofimàtiques, sistemes operatius i comunicacions
 - Bona predisposició per a l'adquisició de nous coneixements
 - Facilitat de tracte amb els usuaris
 - Capacitats de lideratge i treball en equip
- 3 tècnics del Centre de Suport a l'Usuari o Helpdesk exclusius i simultanis
- 6 tècnics presencials de camp exclusius i simultanis
 - Perfil mínim d'ambdós grups de tècnics:
 - Títol de formació professional de segon grau o equivalent
 - Formació en tècniques de centre d'atenció telefònica o similars
 - Coneixement d'eines ofimàtiques i comunicacions
 - Bona predisposició per a l'adquisició de nous coneixements i capacitat didàctica per transmetre'ls
 - Capacitat de comunicació
 - Facilitat de tracte amb els usuaris
 - Es valoraran temes de ITIL Foundation y ACTIC
- Personal extra: per a funcions del CAU o tècniques, per a la substitució de baixes, vacances i qualsevol altra absència del personal, sense increment del cost
- D'altra banda, també es preveu personal extra per poder absorbir l'excés de treball, tant en situacions puntuals com en increments no puntuals, per a funcions del CAU o tècniques, amb un increment del cost proporcional als recursos utilitzats

Organització del personal

Tot el personal ha d'estar permanentment localitzable quan no sigui al centre de suport.

A més, tot el personal de l'empresa adjudicatària ha d'anar degudament identificat de forma obligada.

L'SRIITIC es reserva el dret de rebutjar el personal que hagi de prestar els serveis i també de demanar-ne la substitució en qualsevol moment.

L'empresa adjudicatària és responsable que el seu personal compleixi les normes de seguretat i higiene en el treball durant la prestació dels serveis a la Universitat Rovira i Virgili, i és igualment responsable dels accidents o malalties que en l'exercici de la seva feina es puguin produir.

Transports i altres despeses

L'adjudicatari ha de disposar de tots els mitjans necessaris per prestar el servei. Així s'ha de fer càrrec de qualsevol despesa de transport i/o dietes del personal. Ha de cobrir almenys diàriament totes les necessitats de transport entre:

- totes les ubicacions recollides al punt 2.2
- les ubicacions dels proveïdors d'equips en garantia
- les ubicacions de l'empresa adjudicatària i possibles subcontractes

Responsabilitat del material i la informació

L'empresa adjudicatària es responsabilitza del material que se li lliuri. Entre d'altres condicions, tot el material ha d'estar etiquetat i associat al codi de la incidència. Si aquest material inclou suports d'informació, l'empresa adjudicatària també serà responsable de la integritat d'aquesta informació.

Procediments d'actuació

L'SRIiTIC marcarà les línies bàsiques, els objectius i requeriments dels diferents procediments d'actuació, i els concretarà amb l'empresa adjudicatària, de tal manera que ella els haurà de complir obligatòriament.

4.2.12. Qualitat de servei

L'SRIiTIC pot exigir a l'empresa adjudicatària la realització d'enquestes semestrals als usuaris sobre el grau de satisfacció del servei ofert. L'SRIiTIC i l'adjudicatari concretaran els termes de l'enquesta, si escau.

Igualment, l'SRIiTIC pot encarregar auditories per verificar el compliment dels compromisos contractuals i la fiabilitat de la informació facilitada. L'empresa adjudicatària està obligada a cooperar en tot el que se li demani.

A continuació es descriuen els nivells de servei requerits. El període d'acumulació dels còmputos es realitzarà mensualment.

Servei d'atenció a l'usuari

El percentatge de consultes i incidències resoltes en el moment de la trucada telefònica no ha de ser inferior al 60%.

El temps màxim d'atenció telefònica de les consultes i incidències que es resolten en el moment de la trucada telefònica ha de ser de deu minuts en el 90% dels casos.

Pel que fa a les incidències enviades pels usuaris al CAU la resolució de les quals no sigui responsabilitat de l'adjudicatari, però sí el seguiment i control, es determina que el temps de redirecció, és a dir, la comunicació de la incidència a l'SRIiTIC i/o a altres empreses proveïdores de servei no pot ser superior a una hora en la totalitat de les incidències.

Temps de resposta

Es defineix com el temps transcorregut des que l'usuari o usuària ha comunicat la incidència i rep la primera intervenció del servei.

En el cas de les incidències de les quals no s'ha informat mitjançant telèfon (correu, web, fax,

etc.), el temps de resposta màxim sense justificació ha de ser inferior a una hora.

Resolució d'incidències i avaries

A l'efecte de determinar els nivells de resposta en la resolució de les incidències i avaries del parc informàtic i comunicacions, es classifiquen en tres grups de criticitat:

- Crítica: és aquella incidència o avaria que atura el servei
- Greu: és aquella incidència o avaria que no atura el servei però en pot afectar d'una manera important el funcionament correcte
- Lleu: és aquella incidència o avaria que no atura el servei ni pot afectar d'una manera important el funcionament correcte

L'SRIiTIC es reserva el dret d'establir la criticitat de les incidències en funció del tipus d'equip que genera la incidència i l'afectació del servei.

Els nivells de servei s'estableixen per al 80% de les actuacions per a cada grup amb els temps de resolució següents:

	Estàndard	Estès i lliure
Crítica	4 h	8 h
Greu	8 h	24 h
Lleu	48 h	48 h

Aquests temps no s'aplicaran a les incidències redirigides.

S'entén per temps de resolució l'interval de temps transcorregut entre el moment en què es comunica la incidència o avaria al servei d'atenció a l'usuari i el moment en què l'equipament objecte de l'avaría queda en estat operatiu o quan la incidència queda resolta.

L'adjudicatari es farà responsable dels costos que comporti per a l'SRIiTIC la resolució d'una incidència o avaria que l'adjudicatari no resolgui en el temps establert. L'SRIiTIC designarà quina és la millor empresa per solucionar la incidència i traslladarà la factura a l'adjudicatari, que se'n farà càrrec.

Acord de nivell de serveis

Paràmetre del servei	Indicador	Valor fixat
Servei d'atenció a l'usuari (CAU)	ANS Telefònic	80% trucades ateses < 30 min
	Resolució en primera instància	> 60%

Paràmetre del servei	Indicador	Valor fitxat
	Temps màxim d'atenció telefònica en casos resolts en el moment de la trucada	< 10 min en el 90%
	Temps màxim per reassignació/escalat	<45 min en el 80%
Resolució d'incidències i avaries	Temps màxim de resposta incidències no comunicades per telèfon (web, mail...)	< 1h
	Temps màxim de resolució	Horari estàndard:
	Crítica	4h(*)
	Greu	8h
	Lleu	48h
	Temps màxim de resolució	Horari estès i lliure:
Crítica	8h	
	Greu	20h
	Lleu	48h
Tractament usuaris Vip i Super Vip *	Nivell de compliment	>70%
Instal·lacions i canvis (IMACS)	Termini màxim d'una hora per l'atenció presencial	Compliment 90% dels casos
	Execució	3 dies laborables

Instal·lacions i canvis d'equips de microinformàtica

El temps màxim per instal·lar nous equips i per canviar-ne nous per vells són els tres dies laborables posteriors a la data de comunicació de l'actuació a l'adjudicatari.

Per a aquelles actuacions en què el volum d'instal·lacions i canvis ho requereixi, pot pactar-se una modificació del temps màxim de realització.

4.2.13. Seguiment del servei

Informe diari

El responsable del servei informará l'SRIITIC rebrà un informe amb periodicitat diària de l'activitat registrada el dia anterior i indicarà com a mínim:

- Totals de demandes obertes, tancades i pendents amb un gràfic històric dels darrers trenta dies
- Instal·lacions i canvis oberts, tancats i pendents
- Descripció d'incidències crítiques
- Indicadors de nivell de servei
- Incidències del personal de l'empresa adjudicatària

Informe i reunió mensual

Durant la primera setmana de cada mes, es realitzarà una reunió de seguiment per analitzar l'activitat registrada el mes anterior. En la reunió es presentarà l'informe mensual de seguiment, que indicarà com a mínim:

- Inventari del parc informàtic actualitzat. Modificacions des de l'informe anterior
- Totals demandes obertes i tancades
- Informe demandes desglossades per categories o tipus
- Detall d'incidències crítiques
- Grau de compliment dels nivells de servei i càlcul de la penalització aplicable
- Evolució dels indicadors de nivell de servei
- Observacions sobre el sistema i propostes de millora
- Informes d'usuaris amb crítiques negatives o positives
- Informes d'actuacions dels servidors gestionats
- Resum d'incidències del personal de l'empresa adjudicatària

L'SRIiTIC podrà modificar l'estructura d'aquest document en funció de nous paràmetres del servei que vulgui avaluar.

4.2.14. Penalitzacions

		Valor	% Compliment	Penalització
Servei d'atenció a l'usuari	Temps de resposta	1 h	80	% d'incompliment * 0,1% FM
	Resolució de trucada telefònica		60	% d'incompliment * 0,1% FM
	Temps de resoldre trucades telefòniques	10 min	90	% d'incompliment * 0,1% FM
	Temps de comunicació d'incidències a tercers i a SRIiTIC	10 min	80	% d'incompliment * 0,1% FM

Resolució d'incidències i avaries	Crítiques	4 h/8 h	80	% d'incompliment * 0,5% FM
	Greus	8 h /24 h	80	% d'incompliment * 0,3% FM
	Lleus	48 h/48 h	80	% d'incompliment * 0,2% FM

Instal·lacions i canvis	Realització de canvis i noves instal·lacions	3 dies	90	% d'incompliment * 0,3% FM
-------------------------	--	--------	----	-------------------------------

% d'incompliment = valor acordat – compliment

FM: Facturació mensual del contracte

Les penalitzacions es podran aplicar en la facturació següent.

S'estableix un límit mensual màxim del 20 % de la facturació. En cas que es superi aquest 20%, la Universitat podrà determinar la rescissió del contracte.

4.2.15. Millores

Les millores contemplades son a nivell dels acords de servei, en els cursos de formació per als usuaris o supervisors del servei i en l'ampliació de recursos humans.

4.3. Servei de consultes, queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions

4.3.1. Abast

Recepció de consultes, queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions (CQSRF) adreçades a la URV i a les seves unitats.

4.3.2. Àmbit del servei

El servei anirà adreçat a dues tipologies d'usuaris:

- Usuaris interns: PAS, PDI i estudiants de la URV.
- Usuaris externs: Usuaris o proveïdors de les unitats de gestió de la URV, futurs estudiants, famílies o empreses interessades (en el cas dels centres docents).

4.3.3. Eina de gestió

L'eina de gestió que proporioni l'empresa subministradora del servei haurà d'atendre a la comunitat universitària, es a dir, als usuaris interns: PAS, PDI i estudiants de la URV. Ha de complir els mateixos requeriments tècnics i d'idiomes que l'eina de gestió del CAU Informàtic.

4.3.4. Abast funcional del servei

Hi haurà tres tipologies de contactes:

- Nivell 0 – 1 Recepció i Atenció i resolució pels canals de comunicació
Atenció telefònica-informació: Centraleta. Redistribució de trucades/correu electrònic/contactes web quan aquests tinguin la finalitat de posar-se en contacte amb una unitat o persona de la Universitat. Aquests contactes han de tenir un registre a nivell de control de servei, però no un seguiment de la resposta. Aquest servei una ampliació

del ja descrit en l'apartat 4.1. d'aquesta licitació, i està inclòs en el mateix.

- Nivell 4 – Traspàs i coordinació amb personal propi de la URV

Pel que fa a les Unitats/Serveis dels quals no es disposa de documentació associada:

En aquests casos s'escalarà a la unitat respectiva, registrant la incidència. La unitat podrà tornar a assignar la mateixa a una altra persona/unitat o donar resposta i tancar l'incident. L'usuari podrà rebre informació sobre la seva consulta i si es posa en contacte amb el CAU-Gestió, aquest l'informaran sobre el desenvolupament de la resposta. Si els usuaris no son part de la comunitat universitària, s'ha d'obrir una fitxa d'usuari del sistema, amb un mínim de nom i telèfon i/o correu electrònic per poder donar resposta. Aquesta informació està subjecta a la Llei Orgànica de Protecció de Dades, i l'usuari ha de tenir els drets ARCO (Accés, Rectificació, Cancel·lació i Oposició) reconeguts a la llei.

Pel que fa a les Unitats o Serveis dels quals es disposa de documentació de Sistema de Gestió de Qualitat, carta de serveis o altres:

En aquests casos el CAU-gestió pot donar resposta específica sobre la consulta, i si l'usuari està satisfet amb aquesta resposta, podrà tancar-la ell mateix. En els casos que no es pugui resoldre en el primer contacte, l'incident s'escalarà a una persona/unitat de la URV per la seva gestió. Les pròpies unitats han de poder obrir les seves pròpies consultes i fer la gestió de les mateixes, per poder fer un seguiment global de totes i tenir indicadors representatius de l'activitat total de la CQSRF. Si els usuaris son externs, s'ha d'obrir una fitxa d'usuari del sistema, amb un mínim de nom i telèfon i/o correu electrònic per poder donar resposta. Aquesta informació està subjecta a la Llei Orgànica de Protecció de Dades, i l'usuari ha de tenir els drets ARCO (Accés, Rectificació, Cancel·lació i Oposició) reconeguts a la llei.

Les CQSRF es registraran en l'aplicació informàtica de gestió sigui quina sigui la via d'entrada.

El sistema ha de permetre que les pròpies unitats gestionin les seves CQSRF, i puguin obrir i tancar el seus propis incidents, alguns dels quals tenen el caràcter de "No conformitats".

Els diagrames de com s'han de tractar les CQSRF i les "No Conformitats" s'adjunta en els Annexos.

4.3.5. Canals de comunicació

Els canals de comunicació disponibles son:

- Telèfon
- Correu electrònic

- Eines de gestió

4.3.6. Contacte amb l'usuari

El servei d'atenció s'haurà de donar en català i castellà, en tots els canals disponibles.

4.3.7. Horari de prestació del suport

El servei es realitzarà des de les 08:00 hores fins a les 21:00 hores, sense interrupció, de dilluns a divendres, a excepció dels festius.

4.3.8. Recursos assignats al suport

L'empresa proposarà els recursos humans que es destinaran per dur a terme l'objecte del contracte.

4.3.9. Qualitat del servei

Temps de resposta

Les trucades han de ser ateses en menys de 150 segons. En cas de superar el 4% de trucades desateses o ateses en més de 150 segons, es podrà reduir a l'empresa adjudicatària entre el 5 i el 10% del seus honoraris mensuals.

4.3.10 Explotació de la Informació

Les unitats han de tenir un accés al sistema al nivell d'administrador bàsic per poder controlar les diferents incidències obertes en el seu àmbit de responsabilitat i poder explotar la informació de les mateixes. S'han de poder fer consultes a nivell d'unitats com per exemple:

- Numero total d'incidències per tipologia
- Temps de resolució d'incidències per tipologia
- Seguiment de les No Conformitats per estat i tipus/àmbit

4.3.11. Seguiment del servei

Informe i reunió mensual

Durant la primera setmana de cada mes, es realitzarà una reunió de seguiment per analitzar l'activitat registrada el mes anterior. En la reunió es presentarà l'informe mensual de seguiment, que indicarà com a mínim:

- Total de consultes, queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions (CQSRF) rebudes
- Informe de CQSRF desglossat per categories o tipologies
- Grau de compliment dels nivells de servei i càlcul de la penalització aplicable
- Evolució dels indicadors de nivell de servei
- Observacions sobre el sistema i propostes de millora
- Resum d'incidències del personal de l'empresa adjudicatària

Es podrà modificar l'estructura d'aquest document en funció de nous paràmetres de servei que es vulgui avaluar.

4.3.12. Període de preparació del servei

Es preveu un període de preparació del servei de 4 (quatre) mesos on la URV traspasarà la informació sobre els serveis que presta, tràmits i procediments a la empresa adjudicatària i aquesta posarà a disposició de la Universitat consultors experts per acabar de definir els procediments adients per la prestació del servei requerit. La posada en marxa es farà per pilots per poder fer proves sobre el servei.

4.3.13. Millores

Les millores contemplades son a nivell dels acords de servei, en els cursos de formació per als usuaris o supervisors del servei i en l'ampliació de recursos humans.

5. CAPTURA DEL CONEIXEMENT

La nova empresa adjudicatària serà responsable de capturar el coneixement del servei que actualment es presta, d'acord amb la temporització següent, sempre que hi hagi canvi d'adjudicatari:

- Fins a la data d'inici dels serveis del nou contracte, l'empresa que presta els serveis en aquell moment facilitarà la informació necessària sense cost per al nou adjudicatari
- A partir de la data d'inici dels serveis del nou contracte, l'empresa que fins aleshores prestava els serveis facilitarà el suport necessari a càrrec del nou adjudicatari

En tot cas, el nou adjudicatari serà el responsable del servei a partir de la data d'inici dels serveis del nou contracte. Les demandes obertes abans d'aquesta data que estiguin pendents quan iniciï la feina el nou adjudicatari seran responsabilitat de l'adjudicatari anterior.

El nou adjudicatari serà responsable de formalitzar i actualitzar la informació sobre el servei, documentar-la i tenir-la a disposició de l'SRIITIC de manera contínua.

Quan finalitzi el contracte, en cas de canvi d'adjudicatari, l'empresa estarà obligada a facilitar la captura del coneixement i tota la documentació a la nova empresa i a l'SRIITIC.

6. PLA DE DEVOLUCIÓ DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA ACTUAL

El traspàs de la provisió dels serveis prestats a la Universitat Rovira i Virgili es basa en els principis següents:

- Garantir en tot moment el servei, de manera que els serveis continuats quedin assegurats en el període de transició de l'adjudicatari d'aquest contracte als nous adjudicataris
- No incloure desenvolupaments nous durant el període de transició, tot i que pot haver-hi modificacions per increment d'activitat

Si, en acabar el servei, la Universitat Rovira i Virgili decidís no ampliar el contracte, s'aplicaria el pla de devolució que aquí s'especifica.

6.1. Període de devolució

Per realitzar correctament la transmissió del coneixement adquirit sobre el servei a la nova empresa adjudicatària i al mateix SRIITIC, es preveuen un mínim de tres setmanes.

Aquest servei serà facturat a banda amb l'empresa sortint, sempre que hi hagi una empresa adjudicatària diferent. Caldrà, doncs, que l'empresa valori el preu d'aquest servei, el qual no podrà excedir de 15.000 €

En aquesta fase es tracta de traspasar el coneixement al nou adjudicatari. Per realitzar aquest traspàs hi haurà, almenys, de cada un dels dos adjudicataris:

- Un responsable del servei
- Un tècnic de primer nivell
- Un tècnic de segon nivell

El pla de devolució que proposem s'organitza en tres fases: preparació, servei en paral·lel i lliurament del servei.

A continuació s'exposa una relació de les principals activitats de cadascuna de les fases.

Fase de preparació

Es preparen les condicions en les quals es produirà la devolució:

- Dimensionament dels recursos necessaris
- Determinació de rols i responsabilitats
- Identificació de relacions entre participants
- Planificació de recursos
- Avaluació de riscos
- Elaboració del pla de devolució
- Ajustament dels nivells de servei (SLA)
- Lliurament de la documentació

Fase de servei en paral·lel

Es lliura la documentació i el coneixement, i es treballa en col·laboració amb els tècnics incorporats de la nova empresa adjudicatària.

- Lliurament de la documentació
- Finalització de les tasques pendents
- Transferència del coneixement
- Treball en col·laboració amb la nova empresa

Fase de lliurament

Es produeix la transferència efectiva dels serveis i s'acaba la responsabilitat de l'actual adjudicatari.

- Elaboració d'informe de situació i tancament
- Traspàs de rols
- Lliurament de l'entorn productiu
- Fi de les obligacions contractuals
- Acta de cessió

6.2. Període de transició

Posteriorment al període de devolució, si el personal del nou adjudicatari és diferent de l'actual, s'oferirà al nou un període de transició en què tindrà accions puntuals tant de mesos com de noves incorporacions de personal que hagi fet el nou adjudicatari. El cost d'aquestes accions puntuals anirà a càrrec del nou adjudicatari.

6.3. Mètode de transferència del coneixement

Per a la transferència del coneixement se seguirà una metodologia mixta de presentacions i reunions, segons la qual, per a cadascuna de les àrees de servei i per a la gestió del projecte, hi haurà:

- Presentació, en la qual s'explicarà:
 - Elements que intervenen en el servei
 - Organització i fluxos d'informació
 - Punts crítics del servei
 - Evolució del servei al llarg del contracte

- Lliurament de la documentació relativa al servei
- Reunió, en la qual la nova empresa adjudicatària plantejarà per escrit els dubtes relatius a la documentació presentada
- Reunió, en la qual l'empresa adjudicatària actual contestarà per escrit els dubtes plantejats per la nova firma

7. DRETS I DEURES DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

D'acord amb aquest contracte, l'empresa adjudicatària s'obliga a:

- Mantenir el servei, amb les característiques descrites en l'objecte d'aquest contracte
- Complir amb la normativa relativa a la protecció de dades de caràcter personal de conformitat amb l'establert amb el pacte d'accés de dades personals
- Retornar o lliurar, segons el cas, la totalitat de les dades facilitades pel client, o generades per motiu de la prestació de serveis al client, en el suport designat per aquest últim
- L'empresa adjudicatària no es fa responsable de cap acte il·lícit realitzat per la URV amb la informació obtinguda a través del servei que es presta en aquest contracte

8. DRETS I DEURES DE LA UNIVERSITAT

D'acord amb aquest contracte la URV s'obliga a:

- Satisfer a l'empresa adjudicatària les contraprestacions acordades, en les condicions establertes en el present contracte
- Responsabilitzar-se de la bona finalitat de les dades i/o informació facilitada per la prestació de serveis contractada, o generada com a conseqüència de la mateixa

9. ACCÉS DE DADES PERSONALS

L'empresa adjudicatària es compromet a tractar les dades de caràcter personal a les que ha tingut accés o s'hagin generat en el marc del present contracte, de conformitat amb allò que disposa la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre de Protecció de Dades de Caràcter personal, en endavant LOPD, amb la normativa que la desenvolupa i amb qualsevol altra normativa relacionada que la pogués afectar, tot incloent les que modifiquin les anteriorment anomenades.

De conformitat amb la regulació de l'article 12 de la LOPD, ambdues parts reconeixem la necessitat d'accés per part de l'empresa adjudicatària a dades de caràcter personal de la URV, per ser necessari per la prestació del servei que s'estableix en aquest plec.

L'empresa adjudicatària es compromet a no aplicar o utilitzar les dades amb una finalitat diferent a la del present plec.

L'empresa adjudicatària només permetrà l'accés de terceres persones a les dades comunicades per la Universitat Rovira i Virgili, quan sigui necessari o convenient per complir amb la finalitat establerta en el present contracte, previ acord de la Universitat Rovira i Virgili. Les dades i/o continguts tractats, en virtut dels serveis objecte del present contracte, per l'empresa adjudicatària, seran propietat en tot cas de la URV, amb independència que l'empresa adjudicatària sigui qui generi o reculli la informació o aquesta sigui proporcionada per la URV.

Davant l'incompliment per part de la URV de les obligacions relatives a la protecció de dades de caràcter personal, l'empresa adjudicatària quedarà exonerada de qualsevol reclamació efectuada per tercers, o per l'Agència de Protecció de Dades al respecte o davant procediment sancionador adreçat contra la mateixa.

10. CONFIDENCIALITAT

La URV considera que l'objecte d'aquest contracte i tot allò relacionat amb ell és confidencial, sense possibilitat de difondre o subministrar informació relativa al mateix, salvat acord per escrit entre ambdues parts.

Per tot això, es considerarà informació confidencial:

- La informació subministrada per una part a l'altra i que hagi estat qualificada expressament com a informació confidencial
- Qualsevol informació relativa als procediments, tècniques, especificacions, paràmetres, costos, preus i fixació de tarifes facilitats per qualsevol de les parts a l'altra

La part a qui es reveli aquesta informació confidencial, deurà:

- Mantenir la informació confidencial de manera reservada amb al menys el mateix nivell de reserva i cura amb el que mantingui la seva pròpia informació confidencial
- Així mateix, ambdues parts s'obliguen a informar als seus respectius empleats, representants i col·laboradors que tinguin relació amb els drets i deures que es deriven del present plec, sobre el caràcter confidencial de tot allò objecte del mateix i a exigir-los els mateixos compromisos als assumits per les parts, essent cada una d'elles responsable davant l'altra per l'actuació dels seus empleats, representants i col·laboradors
- Utilitzar la informació confidencial exclusivament en relació amb l'execució del present plec
- Es considerarà entre les parts que la informació confidencial és propietat de la part que l'ha revelat, i a sol·licitud d'aquesta, la part que hagi tingut accés a la mateixa retornarà la informació confidencial rebuda a la part que la hagi revelat, o procedirà a la seva destrucció, segons determini a l'efecte la part titular de la informació confidencial

Tarragona, març de 2013



