

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques REGULADORES DEL CONTRACTE
PER AL SERVEI D'ATENCIÓ I MANTENIMENT INFORMÀTIC DE
LA UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI**

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és la prestació dels serveis d'atenció als usuaris, suport i manteniment de sistemes informàtics de la Universitat Rovira i Virgili, en els termes descrits a continuació, per un període de dos anys, prorrogables.

El Servei de Recursos Informàtics i Tecnologies de la Informació i Comunicació (SRIiTIC) de la Universitat Rovira i Virgili actuarà com a supervisor dels serveis prestats per l'empresa adjudicatària.

2. ABAST

La prestació de serveis abasta els usuaris, els equipaments i les instal·lacions informàtiques i de comunicacions de la Universitat Rovira i Virgili, ubicades a les seues esmentades més avall i en els termes especificats.

2.1 Abast funcional

- Centre d'atenció als usuaris (CAU)

Suport de primer nivell, que suposa la recepció de consultes, sol·licituds o peticions d'intervenció obertes pels usuaris, que s'han de diagnosticar i resoldre, o bé reenviar quan no sigui possible.

- Gestió d'incidències i avaries

Suport de segon nivell, que té la missió de resoldre les consultes o sol·licituds mitjançant tècnics especialitzats, amb suport presencial, desplaçament a la ubicació de l'usuari o de l'avaria quan sigui necessari i substitució del material avariats, si s'escau; pot incloure la participació d'un tercer per resoldre totalment la incidència o avaria.

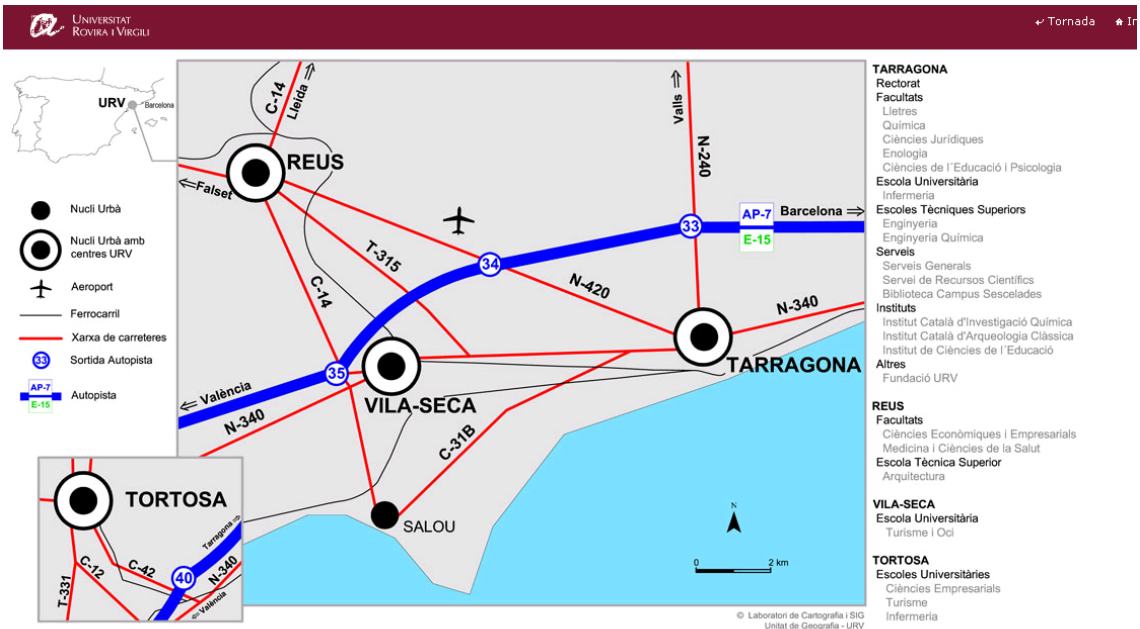
- Canvis i noves instal·lacions d'elements de microinformàtica, tant físics com lògics, amb caràcter individual o massiu, a petició de l'SRIiTIC. Caldrà automatitzar aquest tipus de treball al màxim a partir de la definició d'estàndards i procediments de clonatge establerts a la Universitat Rovira i Virgili.
- Instal·lació, actualització i suport del programari estàndard esmentat al punt 11.

2.2 Abast físic

Actualment els usuaris PAS (personal d'administració i serveis) i PDI (personal docent i investigador) de la comunitat universitària de la URV contacten amb els diferents agents d'atenció multimèdia (AAM) o amb els tècnics del Servei de Recursos Informàtics i TIC (SRI), a través d'un formulari web (aplicació GIS), per correu electrònic o telèfon.

Els AAM donen servei a l'àrea geogràfica compresa per tots els edificis del campus universitari de la URV ubicats als municipis de Tarragona, Reus, Vila-seca i Tortosa.

El plànol general de situació és el següent:



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

Facultats

- [Facultat de Ciències de l'Educació i Psicologia](#)
- [Facultat de Lletres](#)
- [Facultat de Química](#)
- [Facultat de Medicina i Ciències de la Salut](#)
- [Facultat de Ciències Jurídiques](#)
- [Facultat de Ciències Econòmiques i Empresarials](#)
- [Facultat d'Enologia](#)

Escoles tècniques superiors

- [Escola Tècnica Superior d'Enginyeria](#)
- [Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Química](#)
- [Escola Tècnica Superior d'Arquitectura \(ETSA\)](#)

Escoles universitàries

- [Escola Universitària d'Infermeria](#)
- [Escola Universitària de Turisme i Oci](#)

Campus Terres de l'Ebre

- [Direcció de Campus](#)
- [Edifici Betània](#)
- [Edifici Verge de la Cinta](#)

No és objecte inicial del present concurs, però s'indica a efecte de possibles millores per part dels licitadors, els centres de la Fundació Universitària Rovira i Virgili

- [Centre de Formació Permanent](#)
- [Centre de Transferència Tecnològica](#)

3. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS OBJECTE DE CONTRACTACIÓ

3.1 Centre d'atenció a l'usuari (CAU)

3.1.1 Volumetria URV

El nombre d'usuaris al qual es donarà servei és 1.750 PDI i 600 PAS. El nombre d'ordinadors dedicats a PDI és de 1.750 i el de PAS és de 600. La distribució coincideix amb el gràfic adjunt de distribució de PAS/PDI per campus.

Localitat	Campus	Nº PAS	Nº PDI	Facultat/ Escola		Agents Multimèdia Actuals	
Tarragona	Rectorat	169	6	Rectorat	Rectorat	1 + 2 externs	
	Campus Sescelades				Serveis Centrals	Serveis Centrals	½ extern
					SRCT	Servei Recursos Científics i Tècnics	¼ extern
					SRE	Servei Recursos Educatius	¼ extern
					CTT	Centre Transferència Tecnològica (FURV)	1 FURV
					ETSE	Escola Tècnica Superior d'Enginyeria	1
					ETSEQ	Esc.Tècnica Superior Enginyeria Química	1
					FQ	Facultat de Química	1
	Imperial Tarraco		89	373	FCEP	Facultat Ciències de l'Educació i Psicologia	1
					FE	Facultat d'Enologia	
EUI					Escola Universitària Infermeria	1 (Compartit)	
Campus Centre		41	120	FLL	Facultat Lletres	1	
				FCJ	Facultat Ciències Jurídiques	1	
				FMCS	Facultat Medicina i Ciències de la Salut	1	
Reus	Campus Salut	37	346	CFP	Centre Formació Permanent	1 FURV	
	FURV				Facultat Ciències Econòmiques i Empresariales	1	
	Campus Bellisens	32	185	ETSA	Escola Tècnica Superior d'Arquitectura		
Vila-Seca	Campus Turisme	8	30	EUTO	Escola Universitària de Turisme i OCI	1 (Compartit)	
Tortosa	Campus Terres de l'Ebre	14	80	Direcció	Direcció	2	
				Betania	Escola Universitària de Ciències Empresariales		
					Escola Universitària de Turisme		
				Hospital	Escola Universitària de Infermeria		
Total Aprox.		619	1750			11URV+2FURV + 3 extern	

Amb el següent parc informàtic d'ordinadors personals, impressores i escàners aproximat:

Número d'ordinadors en aules de docència reglada.	1104
Número d'ordinadors de lliure accés	710
Número d'ordinadors dedicats a l'ús del PDI.	1300
Número d'ordinadors dedicats a l'ús del PAS.	577
Número impressores lloc de treball	600
Número impressores departamentals	100
Número escàners	30

En referència als 1.800 ordinadors que corresponen a aules de lliure accés (uns 700) i laboratoris docents (uns 1100), cal puntualitzar que:

- No hi ha un usuari darrere de cada màquina susceptible de fer un tiquet; per tant, no

- són 1.800 usuaris més potencials a fer una trucada.
- L'atenció d'aquestes màquines la fan els agents d'atenció multimèdia i/o els tècnics de laboratori.
- En aquests ordinadors hi ha una gestió automatitzada d'aules mitjançant el sistema d'imatges establert a la URV (BpBatch, Rembo i Tivoli Provisioning).

Completen el parc informàtic 600 impressores al lloc de treball, 100 impressores departamentals i 30 escàners.

Les màquines més antigues daten de l'any 2004 ±330 PC (HP DC530) i disposen de 4 anys de garantia. El 100% al qual s'ha de donar suport està en garantia fins a l'any 2008. Enguany venceran els HPDC530 i el 2009 vencerà la garantia dels ordinadors Comelta comprats el 2004.

La previsió de trucades mensuals és d'unes 2.000 (cal tenir present que al juliol, agost i setembre disminueix l'activitat). Aquesta dada està extreta de la mitjana de peticions que rep un agent atenció multimèdia (AAM) diàriament (6/7 peticions en un mes d'activitat normal x 15 AAM x 20 dies laborables) Podríem estimar que d'aquestes trucades un 60% són de resolució telefònica i un 40%, de resolució al lloc on es troba la màquina (un 15% són incidències que no funciona alguna cosa i només un 5% representa avaria amb canvi de component).

Els centres estan oberts de 8 a 22 h però l'horari que caldria cobrir com a mínim seria:

- Per al centre d'atenció a usuaris, de 8 a 14.30 h i 15:30 a 19:30 h
- Per al suport *in situ*, de 8 a 14.30 h

I tenint present que cal donar resposta o solució de forma prioritària tant matí com tarda als usuaris següents:

- 16 usuaris superVIP, amb presència *in situ* obligatòria: rector, vicerectors, directora Escola Pregrau, directora Escola Doctorat, gerent, vicegerents
- 25 usuaris VIP: director CTE, caps de servei, directors d'escola, degans facultats

3.1.2 Descripció del servei

La URV pretén implantar un Centre de Suport a Usuaris (servei d'assistència tècnica i gestió d'incidències) amb diferents nivells de servei (per exemple, nivell 0: suport i resolució remota a càrrec de l'empresa externa; nivell 1: suport *in situ* a càrrec de l'empresa externa; nivell 2: escalat a AAM o tècnics SRI de la URV, etc.).

El Centre de Suport a Usuaris haurà de consistir a 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. És necessari poder atendre els usuaris i usuàries en català i castellà. També s'acceptarà una segona trucada per atenció en anglès.

La prestació dels diferents serveis podrà ser presencial a les instal·lacions de la URV que ho requereixin o remota des del centre de suport de l'empresa que subministrarà els serveis.

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

L'eina de gestió dels casos que proporcioni l'empresa subministradora del servei haurà d'estar disponible perquè els usuaris puguin consultar l'estat de la seva petició i per a les persones de la URV que hagin d'atendre casos escalats i fer-ne el seguiment. Per tant, aquesta eina hauria de ser accessible mitjançant qualsevol navegador (especialment Mozilla FireFox), és a dir, fent ús de tecnologia web, des de qualsevol ordinador i amb diferents **perfils d'usuaris** (per exemple: usuari normal de consulta, usuari AAM, usuari SRI), i en dos **idiomes**: català, castellà. Es valorarà també la possibilitat de disposar de l'anglès, com a mínim en la part de servei, per a un usuari normal.

L'àmbit de prestació dels serveis serà el de microinformàtica: tot el que estigui relacionat amb el suport a l'ús de maquinari i programari microinformàtic d'usuari: incidències en PC, portàtil o impressora, incidència en algun component físic (maquinari) del PC, incidència/instal·lació 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, recanvis, 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 punt únic d'entrada i registre de peticions que s'escalaran i redreçaran al tècnic informàtic o tècnica informàtica URV responsable, que en farà el seguiment.

Les prestacions bàsiques del centre de suport serien:

- Recepció, registre petició i seguiment de la petició o incidència
- Classificació i assignació de criticitat
- Resolució remota
- Assistència presencial per resolució d'incidències
- Escalat a tercers i seguiment
- Informes de seguiment

El CAU ha de centralitzar, atendre, canalitzar i resoldre les consultes i peticions de servei per a incidències de funcionament i canvis en l'àmbit de la informàtica i una part de les comunicacions.

3.1.3 Infraestructura

L'empresa adjudicatària s'ha de proveir i especificar la ubicació, particularització, etc., de:

- Centralita telefònica amb programari de centre d'atenció telefònica.
- Programari de gestió d'incidències 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 usuaris, etc.
- Maquinari i programari (amb les llicències corresponents) necessari per a l'operació del CAU (elements actius 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/reparar, fungible, telèfons: mòbils, fixos amb perifèrics especials...).

Per a la prestació dels serveis presencials, la Universitat Rovira i Virgili NO proveirà a l'empresa adjudicatària de l'espai específic on s'hagi d'ubicar el personal i l'equipament, i la Universitat Rovira i Virgili SÍ facilitarà la interconnexió de les línies telefòniques i l'accés a la xarxa de la Universitat (el cost per dita facilitació, si n'hi ha, s'imputarà a l'adjudicatari).

3.1.4 Serveis que cal subministrar

a) Recepció d'incidències

El CAU 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. Els canals de comunicació poden ser els següents:

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

b) Atenció i resolució

El CAU intentarà primer de tot resoldre les incidències amb instruccions telefòniques a l'usuari o usuària (idiomes de recepció de trucada en català i castellà; s'admetrà un redreçament de trucada a un segon lloc en anglès), mitjançant eines de control remot o altres sistemes remots a l'abast del CAU.

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

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

El CAU 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 CAU prestarà també el suport funcional de primer nivell de les aplicacions estàndard (vegeu-ne la llista al punt 11), sempre segons els procediments establerts (vegeu el punt 5.5).

L'empresa adjudicatària ha d'enregistrar la feina del CAU 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 incidències 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 incidències.

c) Redreçament d'incidències

Quan el CAU 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.
- SRIiTIC: es fixarà una persona responsable de l'SRIiTIC que canalitzarà les incidències 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.

d) Comunicació d'activitat

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

El CAU assumeix l'obligació d'informar:

- L'SRIiTIC, quan es produeixi una incidència rellevant per la criticitat, complexitat o afectació; quan li redreci una incidència o bé quan un usuari o usuària no doni la seva conformitat a la resolució d'una incidència.
- L'usuari o usuària afectat. Les persones afectades, en relació amb l'evolució de la

resolució de la incidència que ha/n obert, com també 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 CAU, 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 CAU facilitarà a l'SRiITIC la informació establerta a l'apartat de seguiment (punt 7) amb la periodicitat que s'hi estableix, incloent-hi l'inventari actualitzat dels sistemes de microinformàtica, inclosos perifèrics.

3.2. Gestió d'incidències i avaries

3.2.1 Descripció del servei

Aquest servei consisteix a resoldre les incidències de programari, comunicacions i avaries de maquinari que el CAU li hagi readreçat 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.

3.2.2 Serveis per subministrar

1. Anàlisi i resolució d'incidències en equips de microinformàtica relacionades amb:
 - El programari estàndard (vegeu la llista al punt 11).
 - La connectivitat i sincronització entre els equips d'agenda electrònica (PDA) 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.
2. Manteniment correctiu i resolució d'avaries de qualsevol component del parc informàtic (quantificat al punt 10) i els perifèrics fins que es resolgui la incidència, incloent-hi els equips que estiguin en garantia del fabricant o venedor, segons el punt 3.2.3.
3. 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.
4. Configuracions i actualitzacions necessàries per resoldre les incidències.
5. Desplaçaments a la ubicació física de la incidència.
6. 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.

7. Manipulació (però no subministrament) dels consumibles: instal·lació, substitució, verificació, etc.
8. 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 autorització de l'SRIiTIC.
9. Manteniment preventiu dels equips que són al taller i també d'altres equips sota demanda.
10. Gestió de l'inventari d'equips.
11. Mà d'obra.
12. 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.

3.2.3 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 contacte, 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.

3.3. Gestió de xarxes

3.3.1 Descripció del servei

L'empresa adjudicatària serà l'encarregada d'administrar i explotar els elements de comunicacions que s'especifiquen al punt 3.3.2, d'acord amb les directrius que indiqui l'SRIiTIC. Durant la vigència del contracte es poden produir variacions a les llistes del punt següent, que ha d'assumir automàticament l'adjudicatari, sempre que el volum d'activitat sigui similar a l'actual.

3.3.2 Serveis per subministrar

Xarxa

- Resolució d'averies i incidències relacionades amb el cablatge i els punts de dades.
- Redreçament d'alertes en funció dels procediments que s'estableixin.
- Recepció, prediagnosi i redreçament de les incidències detectades.
- WiFi: recepció i prediagnosi de les incidències d'accés a la xarxa i redreçament, segons les directrius de l'SRIiTIC.

4. HORARI DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

Els centres estan oberts de 8 a 22 h però l'horari haurà de tenir en compte les següents directrius genèriques:

- Per al centre d'atenció a usuaris, de 8 a 14.30 h i 15.30 a 19.30 h
- Per al suport *in situ*, de 8 a 14.30 h

A més, cal donar resposta o solució de forma prioritària tant matí com tarda als usuaris següents:

- 16 usuaris superVIP, amb presència *in situ* obligatòria: rector, vicerectors, directora Escola Pregrau, directora Escola Doctorat, gerent, vicegerents
- 25 usuaris VIP: director CTE, caps de servei, directors d'escola, degans facultats

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 14.30 h i 15.30 a 19:30 h
- Dies no laborables a la Universitat: de 9 a 14 h i 16 a 19 h, 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.

5. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

5.1 Recursos assignats

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:

- **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 feina en equip.
- **Centre d'atenció a l'usuari (CAU):** tècnics remots i presencials per dur a terme les funcions descrites al punt 3.1.
 - Perfil mínim:
 - 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.
- **Personal extra: per a funcions del CAU o tècniques, per a 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.

5.2 Organització del personal

Tot el personal ha d'estar permanentment localitzable quan no sigui al CAU a través del telèfon mòbil.

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

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.

5.3 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.

5.4 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.

5.5 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: formatatge, retirada d'equips, instal·lació o reinstal·lació de programari, traspàs de la informació, etc.

5.6 Altres condicions

Per al personal de l'adjudicatari que durant la prestació dels serveis tingui accés a fitxers que continguin dades de caràcter personal, s'aplicarà el que estableix la Llei 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal. D'altra banda, l'adjudicatari està obligat a guardar secret respecte de les dades i informació relacionades amb l'objecte del contracte. Tota la documentació i el coneixement que es generi és propietat de la Universitat Rovira i Virgili, i l'adjudicatari no ho podrà fer servir fora de l'objecte del contracte sense consentiment exprés de la Universitat Rovira i Virgili.

L'eliminació de les peces defectuoses substituïdes o obsoletes anirà a càrrec de l'empresa

adjudicatària, després d'anotar-ho al registre de l'avaria corresponent. S'han de seguir els criteris mediambientals vigents a la Universitat Rovira i Virgili i s'ha de garantir que els suports d'informació no continguin cap mena de dades (informació d'usuaris, programari, llicències, etc.) quan surtin de la Universitat.

6. QUALITAT DEL 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.

6.1 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 resolen 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 readreçament, 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.

6.2 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.

6.3 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.

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 readreçades.

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 avaría 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.

6.4 Instal·lacions i canvis d'equips de microinformàtica

El temps màxim per instal·lar nous equips i 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.

7. SEGUIMENT DEL SERVEI

7.1 Eina de seguiment

L'SRiITIC ha de disposar d'accés en temps real a l'aplicació de gestió de les peticions per poder fer el seguiment del servei, i a l'aplicació de control de l'inventari. En qualsevol moment ha de poder exportar dades d'aquestes aplicacions.

7.2 Informe diari

Diàriament el responsable del servei informará l'SRiITIC de l'activitat registrada el dia anterior, i indicarà com a mínim:

- Totals d'incidències 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.

7.3 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 d'incidències obertes i tancades.
- Informe d'incidències 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.
- Informe de virus detectats i estat de les màquines infectades.
- Informes d'usuaris amb crítiques o felicitacions.
- 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.

8. CAPTURA DEL CONEIXEMENT, DOCUMENTACIÓ, INICI I DEVOLUCIÓ DEL SERVEI

La nova empresa adjudicatària serà responsable de capturar el coneixement del servei que actualment es presta. Per fer-ho, s'ha previst el següent procediment:

- L'empresa que presta els serveis facilitarà la informació necessària, sense cost, al Servei de Recursos Informàtics i TIC de la Universitat Rovira i Virgili. Per garantir-ho, l'adjudicatari haurà de generar la documentació que es pot conceptualitzar com: documentació dels processos i procediments, base de dades del coneixement generat, mètrica i estadístiques vigents. Tota la documentació, base de dades, etc. serà propietat de la Universitat.
- El SRIiTIC farà l'enllaç entre l'adjudicatari vigent i el nou adjudicatari, cas de no ser el mateix.

El nou adjudicatari serà el responsable del servei a partir de la data d'inici dels serveis del nou contracte. La URV facilitarà, mitjançant el SRIiTIC, la documentació i la base de dades del coneixement existents. Les incidències obertes abans d'aquesta data que estiguin pendents quan iniciï la feina el nou adjudicatari, es regiran per les mètriques estipulades mitjançant el corresponent concurs, i 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 i com ja hem comentat abans, l'empresa estarà obligada a facilitar la captura del coneixement i tota la documentació a la nova empresa i a l'SRIiTIC.

9. PLA DE DEVOLUCIÓ DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA ACTUAL

El traspàs de la provisió dels serveis informàtics 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.

9.1 Període de devolució

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

En aquesta fase es tracta de traspasar el coneixement al Servei de Recursos Informàtics i TIC. Per realitzar aquest traspàs hi haurà, almenys, de l'adjudicatari:

- 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 i base de dades del coneixement

Fase de servei en paral·lel

Es lliura la documentació i el coneixement, i es treballa en col·laboració amb els tècnics incorporats del Servei de Recursos Informàtics i TIC.

- Lliurament de la documentació i base de dades del coneixement
- Finalització de les tasques pendents
- Transferència del coneixement
- Treball en col·laboració amb el SRIiTIC

Fase de lliurament

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

- Lliurament de la darrera documentació, base de dades del coneixement, mètriques i metodologies emprades.
- Elaboració d'informe de situació i tancament
- Traspàs de rols
- Lliurament de l'entorn productiu
- Fi de les obligacions contractuals
- Acta de cessió

9.2 Període de transició

Posteriorment al període de devolució, si el personal del nou adjudicatari és diferent de l'actual, l'adjudicatari sortint 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.

9.3 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 pel nou adjudicatari.

10. PARC INFORMÀTIC ACTUAL

Actualment la URV disposa del següent parc informàtic d'ordinadors personals, impressores i escàners aproximat:

Número d'ordinadors en aules de docència reglada.	1104
Número d'ordinadors de lliure accés	710
Número d'ordinadors dedicats a l'ús del PDI.	1300
Número d'ordinadors dedicats a l'ús del PAS.	577
Número impressores lloc de treball	600
Número impressores departamentals	100
Número escàners	30

En referència als 1.800 ordinadors que corresponen a aules de lliure accés (uns 700) i laboratoris docents (uns 1.100), cal puntualitzar que:

- No hi ha un usuari darrere de cada màquina susceptible de fer un tiquet; per tant, no són 1.800 usuaris més potencials a fer una trucada.
- L'atenció d'aquestes màquines la fan els agents atenció multimèdia i/o els tècnics de laboratori.
- En aquests ordinadors hi ha una gestió automatitzada d'aules mitjançant el sistema d'imatges establert a la URV (BpBatch, Rembo, i Tivoli Provisioning).

Completa el parc informàtic: 600 impressores al lloc de treball ,100 impressores departamentals i 30 escàners.

Les màquines més antigues daten de l'any 2004 ±330 PC (HP DC530) i disposen de 4 anys de garantia. El 100% al qual s'ha de donar suport està en garantia fins a l'any 2008. Enguany venceran els HPDC530 i el 2009 vencerà la garantia dels ordinadors Comelta comprats l'any 2004.

11. LLISTA DEL PROGRAMARI ESTÀNDARD

L'adquisició de les llicències és competència de la Universitat Rovira i Virgili.

- 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	Versió
Màquina virtual JAVA	JRE 6	1.6.0.1
Paquet ofimàtic	Microsoft Office	XP
	Open Office	2.2
Client de correu	Thunderbird	2.0.4
Antivirus	Norton antivirus	10.2.0
Compressor multiformat	IZarc	3.81 Build 550
Visor d'imatges	Irfanview	3.99
Visor PDF	Adobe Acrobat	8.0
Visor Ghostscript	Ghostscript	8.53
	Gsview	4.8
Client FTP	Filezilla	2.2.32
	Fitzex configuració	1.0
Client SSH	Openssh	3.2.9
Navegadors	Firefox	2.0.0.4
Impressora PDF	CutePDF Writer	2.7
Gestió targetes criptogràfiques	Moduls criptogràfics	--
	EasyPKI	--
Paquet d'idioma per Windows XP	Paquet d'idioma per Microsoft Windows XP	Windows XP
Anti programes espies	Webroot Spy Sweeper Enterprise	2.5.1 (Build 4402)

12. PENALITZACIONS

		Valor	% compl.	Penalització
Servei d'atenció a l'usuari	Temps de resposta	1 h	80	% d'incompliment * 0,1% FM
	Resolució en la trucada telefònica		60	% d'incompliment * 0,1% FM
	Temps per resoldre trucades telefòniques	10 min	90	% d'incompliment * 0,1% FM
	Temps per comunicar incidències a tercers i a l'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 se superi aquest 20%, la Universitat Rovira i Virgili podrà determinar la rescissió del contracte.