

**PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL
SERVEI DE SUPORT TÈCNIC PER SUPORT I NIVELL 1**

EXPEDIENT: 24SER0867

ÍNDEX

1	Introducció.....	5
2	Objecte del contracte	5
3	Vigència del contracte	8
4	Abast del contracte.....	8
5	Condicions específiques del contracte	9
6	Característiques del servei.	9
6.1	Àmbit del servei.....	9
6.1.1	Servei d'atenció al usuari (1er Nivell o Nivell 1)	9
6.1.2	Servei d'atenció i suport informàtic (2n Nivell o "Suport").....	10
6.1.3	Servei de suport "IN-SITU"	11
6.1.3.1	Servei Presencial al lloc de treball	11
6.1.3.2	Instal·lacions	11
6.1.3.3	Traslats.....	12
6.2	Abast del servei	12
6.2.1	Atenció a l'usuari	13
6.2.2	Dubtes, consultes i reclamacions	14
6.2.3	Incidències	15
6.2.4	Peticions	16
6.2.5	Problemes.....	17
6.2.6	Canvis.....	17
6.2.7	Desplegaments	19
6.2.8	Manteniment preventiu, normatiu i conductiu	20
6.2.9	Inventari i configuracions	21
6.2.10	Coneixement.....	22
6.2.11	Disponibilitat.....	23
6.2.12	Capacitat i rendiment	24
6.2.13	Seguretat	24
6.2.14	Qualitat	25
6.2.15	Acords de Nivells de Servei (ANS).....	25
6.2.16	Gestió del servei	25
6.2.17	Atenció al personal del departament d'informàtica del CCSPT	26

6.2.18 Reporting del resultat del servei	26
6.3 Dimensionament del servei.....	27
6.3.1 Augment del servei.....	27
6.3.2 Sistemes operatius, programaris estàndard i coneixements bàsics.....	27
6.3.3 Requisits del mitjans humans	28
6.3.3.1 Característiques.....	28
6.3.3.2 Tasques a desenvolupar	28
6.3.3.3 Requisits imprescindibles	29
6.3.3.4 Règim d'horari, vacances, substitucions i canvis de tècnics.....	29
6.3.3.5 Formació	30
6.4 Condicions del servei.....	30
6.4.1 Àrees funcionals del servei.....	31
6.4.2 Dimensionament de l'equip de treball.....	31
6.4.3 Cobertura horària	31
6.4.4 Coneixement especialitzat.....	31
6.4.5 Orientació a servei.....	32
6.4.6 Escalat de casos	32
6.4.7 Actitud proactiva	32
6.4.8 Confidencialitat.....	32
6.4.9 Normatives legals	33
6.4.10 Calendari.....	33
6.4.11 Utilització serveis de manteniment i evolutius dels fabricants.....	33
6.4.12 Canvis en l'àmbit o abast.....	33
6.4.13 Eines de gestió del servei	33
6.4.14 Accés a les dependències del CCSPT	34
6.4.15 Espais i equipament de treball	35
6.4.16 Idioma.....	35
6.4.17 Fases del servei.....	35
6.4.18 Adopció de procediments	36
6.4.19 Accés a dades de gestió del servei	36
6.4.20 Govern del servei.....	36
6.4.21 Coordinació, Seguiment i Control de la prestació del Servei.	37
6.4.22 Validació de circuits i procediments.....	39
6.4.23 Auditories del servei	39

6.4.24 Revisió contínua	39
6.4.25 Paràmetres de nivell de servei contractats	39

1 Introducció

El Consorci Corporació Sanitària Parc Taulí de Sabadell és un consorci públic de la Generalitat de Catalunya, el màxim òrgan de govern del qual és el Consell de Govern, i que gestiona els següents centres: Hospital de Sabadell, UDIAT Centre Diagnòstic, Albada Centre Sociosanitari, Salut Mental Parc Taulí, Atenció Primària Parc Taulí, Atenció a la Dependència Parc Taulí, i també els serveis de Sabadell Gent Gran Centre de Serveis, a través d'una societat anònima. El Consorci és el soci únic d'aquesta darrera entitat i nomena a tots els membres del seu consell d'administració. A més a més, és Unitat Docent de la Facultat de Medicina de la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB) i té la consideració d'Hospital Universitari.

El Consorci Corporació Sanitària Parc Taulí es troba vinculat a la Fundació Institut Investigació i Innovació Parc Taulí, el patronat de la qual nomena a la majoria de membres. Les institucions del Consorci reben el suport de la Fundació Parc Taulí en aspectes de recerca, innovació i docència, en la formació científica i mèdica dels professionals i, en general, en el desenvolupament dels coneixements que sustenten el model assistencial.

En aquest document ens referirem al Consorci Corporació Sanitària Parc Taulí com a **CCSPT**.

La missió del CCSPT és donar assistència resolutiva, integral, personalitzada i de qualitat als ciutadans de la seva àrea de referència tot fomentant l'equitat, la continuïtat assistencial, la satisfacció, l'eficiència i la sostenibilitat.

Actualment el CCSPT atén una població de referència de 407.864 habitants, disposant d'una infraestructura de 670 llits d'aguts i 196 llits sociosanitaris. Una mostra de la seva activitat assistencial serien les més de 400 urgències diàries de mitjana, més de 250 intervencions quirúrgiques diàries de mitjana o més de 2.700 consultes externes diàries, també de mitjana. Gestiona diverses empreses amb Convenis Col·lectius diferents (SISCAT, Oficines i Despatxos, Sociosanitari i Dependència) amb una plantilla mensual contractada d'aproximadament uns 4.300 professionals, que també inclou Sabadell Gent Gran (SGG) i la Fundació Institut d'Investigació i Innovació Parc Taulí (FI3PT).

2 Objecte del contracte

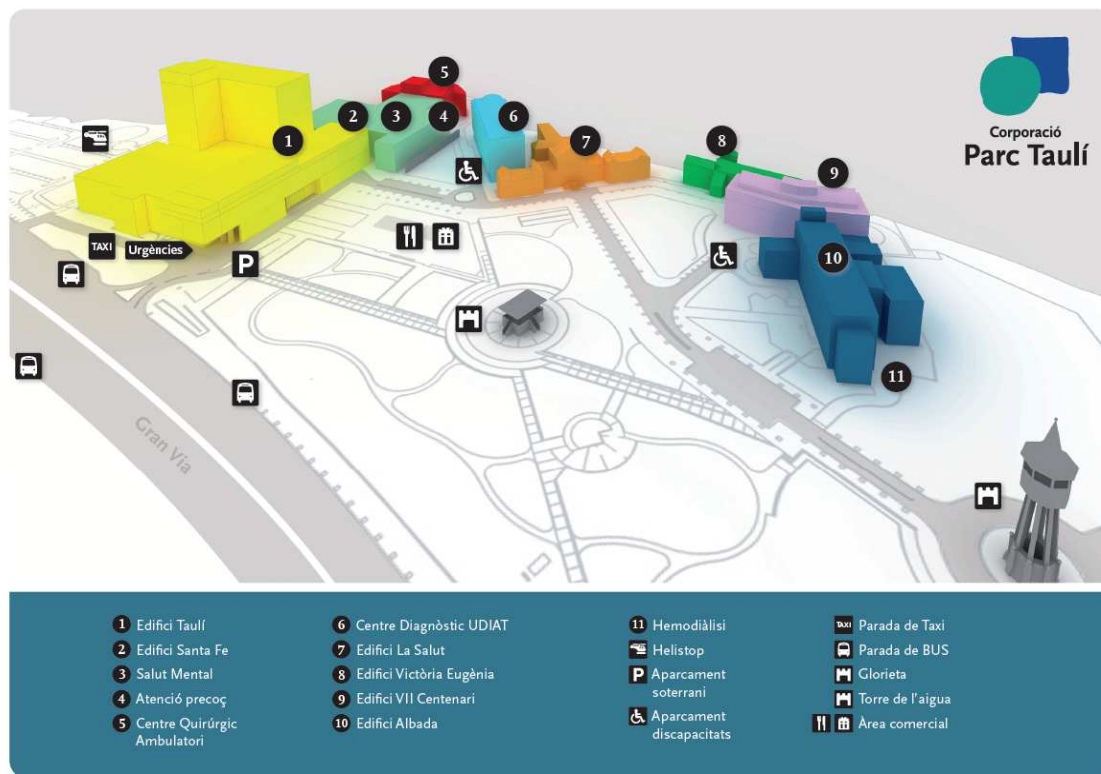
Contractació del servei de suport tècnic per Suport i Nivell 1 de la Direcció d'Estratègia Digital i Dades del CCSPT. Les tasques de suport i resolució d'incidències IT es realitza sobre el parc de dispositius del CCSPT, i sobre tots els centres del Consorci.

El CCSPT disposa d'un parc de més de 3400 d'estacions de treball. El parc actual de dispositius objecte del contracte està format per:

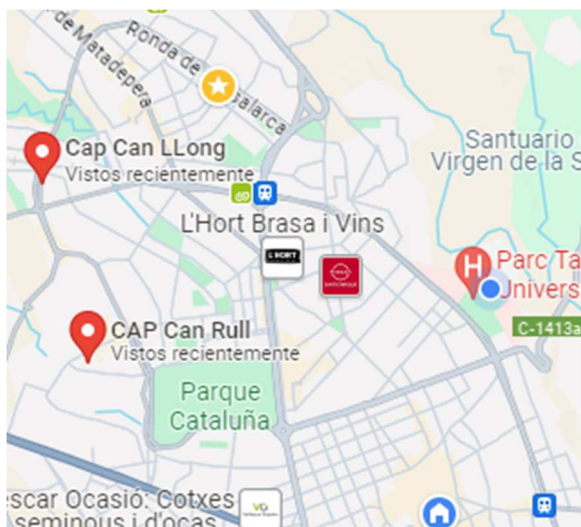
- 2618 Equips de sobretaula
- 752 portàtils i tauletes
- 2908 monitors
- 1004 impressores (matricials, zebra, color, transferència tèrmica, ...) no és objecte d'aquest servei les impressores que formen part d'un altre contracte.
- 22 escàners, la majoria manuals.
- 39 lectors de codi de barres.

A continuació es mostren els diferents centres d'activitat on s'haurà d'oferir el servei contractat i la distribució dels edificis en el recinte del Parc Taulí.

Centre d'activitat	Adreça
Hospital de Sabadell	Parc del Taulí, 1 08208 Sabadell
CAP Can Rull. Atenció Primària Parc Taulí	Avinguda Lluís Companys, s/n. 08206 Sabadell
CAP Can Llong. Atenció Primària Parc Taulí	Ronda Europa, 522 08206 Sabadell
Udiat Centre Diagnòstic	Parc del Taulí, 1 08208 Sabadell
Albada Centre Sociosanitari	Parc del Taulí, 1 08208 Sabadell
Atenció a la Dependència	Ronda Collsalarca, 217-219 08207 Sabadell
Salut Mental Parc Taulí	Parc del Taulí, 1 08208 Sabadell
Sabadell Gent Gran, Centre de Serveis	Rda. Collsalarca, 217-219 08207 Sabadell
Institut d'Investigació i Innovació Parc Taulí. I3PT	Plaça Torre de l'Aigua, s/n, 08208 Sabadell
Cap II Cerdanyola-Ripollet	Carrer Tarragona, s/n. 08187 Ripollet
Cap II Sant Fèlix	Crta. Barcelona, 08203 Sabadell



Els Centres d'Atenció Primària (CAP Can Rull i CAP Can Llong) i Sabadell Gent Gran Centre de Serveis es troben ubicats aproximadament a uns 4 km. del recinte del Parc Taulí.



El CCSPT també disposa d'equipament ubicat en el Cap II Sant Fèlix de Sabadell i el CAP II de Cerdanyola-Ripolllet. A més dels cinc centres indicats anteriorment, dins del recinte del Parc Taulí es troben els següents edificis físics on s'haurà de realitzar les tasques de manteniment i servei de suport.

- Edifici Taulí

- Edifici Santa Fe
- Centre Quirúrgic Ambulatori
- Centre Diagnòstic Udiat
- Edifici La Salut
- Edifici Manteniment
- Victoria Eugènia
- VII Centenari
- Albada
- Nau Bosser (Institut d'Investigació i Innovació Parc Taulí. I3PT)

La facturació s'haurà de presentar a cadascuna de les empreses segons els següents percentatges:

- | | |
|--|--------|
| • Consorci Corporació Sanitària Parc Taulí | 96,25% |
| • Sabadell Gent Gran, Centre de Serveis S.A. | 1,14% |
| • Institut d'Investigació i Innovació Parc Taulí. I3PT | 2,61% |

3 Vigència del contracte

El Contracte tindrà una durada aproximada de dos anys, el contracte preveu possibilitat d'ampliació d'un 20%. El contracte preveu possibilitat de prorroga per dos anys.

4 Abast del contracte

L'abast del subministrament és el següent:

PBL	Entitat	Exercici	Import net	% IVA	Import IVA	Import IVA inclòs
LOT	CCSPT	2024 (7 mesos)	95.177,47 €	21%	19.987,27 €	115.164,73 €
		2025	163.161,37 €	21%	34.263,89 €	197.425,26 €
		2026 (5 mesos)	67.983,90 €	21%	14.276,62 €	82.260,52 €
	SGG	2024 (7 mesos)	1.127,30 €	21%	236,73 €	1.364,03 €
		2025	1.932,51 €	21%	405,83 €	2.338,34 €
		2026 (5 mesos)	805,21 €	21%	169,09 €	974,31 €
	I3PT	2024 (7 mesos)	2.580,92 €	21%	541,99 €	3.122,91 €
		2025	4.424,43 €	21%	929,13 €	5.353,56 €
		2026 (5 mesos)	1.843,51 €	21%	387,14 €	2.230,65 €
TOTAL		339.036,62 €		71.197,69 €	410.234,31 €	

5 Condicions específiques del contracte

El contracte no té lots, essent LOT ÚNIC. L'oferta es farà per la totalitat dels elements que componen el LOT. No s'acceptaran en cap cas ofertes parcials que no compreguin tots els elements del LOT.

L'oferta presentada no podrà ser superior a l'import total de la licitació del LOT.

A tots els efectes, s'entendrà que en l'oferta i en els preus proposats per l'adjudicatari s'inclouen totes les despeses que hagi de realitzar per al compliment del contracte (transport, taxes, treballs, garanties, accessoris i mà d'obra).

Els licitadors hauran d'aportar, dins del sobre digital, tant les fitxes tècniques del fabricant, com qualsevol altre documentació tècnica necessària que permeti validar els requeriments que el CCSPT detalla en aquest plec, així com la seva ubicació dins de la documentació aportada. En cas que falti aquesta informació o no es compleixi algun requeriment, el licitador quedarà exclòs.

6 Característiques del servei.

L'objecte d'aquest plec és la contractació dels serveis d'administració i manteniment de les estacions de treball i els dispositius perifèrics associats amb col·laboració dels professionals del CCSPT, per tal de garantir el nivell de servei i de prestacions mitjançant la realització d'accions correctives, normatives, predictives i preventives que s'escaiguin. Igualment és objecte del present plec l'establiment de les prestacions de suport organitzatiu necessàries per a realitzar la prestació del servei integral d'administració dels llocs de treball dels professionals del CCSPT. En aquest sentit caldrà contemplar l'enregistrament d'incidències, seguiment de les verificacions i atencions realitzades, així com la detecció, avaluació i derivació d'aquelles incidències, la solució de les quals, necessitin de la intervenció de terceres empreses, aquest darrer punt fa referència als equips o components que es trobin sota un contracte de garantia. També es objecte d'aquest plec realitzar el suport tècnic de primer nivell via telefònica.

El servei s'ha de proporcionar amb atenció presencial in-situ els dies laborables segons el calendari laboral del CCSPT de dilluns a divendres de 8 a 17 hores.

No es objecte d'aquest plec el manteniment els equips d'impressió, multifunció i escaneig que ja es troben sota la cobertura d'un altre contracte, però si la avaluació, comunicació i registre de les incidències que presentin, així com la substitució dels consumibles.

6.1 Àmbit del servei.

6.1.1 Servei d'atenció al usuari (1er Nivell o Nivell 1)

L'àmbit del servei de Nivell 1 fa referència al servei de suport, que es realitza via telefònica, sobre incidències dels usuaris respecte de sistema operatiu i aplicacions genèriques i específiques de CCSPT.

- Incidències relacionades amb el Sistema Operatiu i connectivitat de xarxa.

- Instal·lació d'aplicacions genèriques / ofimàtiques / comercials
- Instal·lació d'aplicacions del CCSPT documentades

6.1.2 Servei d'atenció i suport informàtic (2n Nivell o "Suport")

L'àmbit del servei de "Suport" fa referència al servei de manteniment del hardware i instal·lació i configuració de les estacions de treball dels professionals en el CCSPT i les seves empreses participades, a més dels llocs de treball d'atenció especialitzada que desenvolupa de forma exclusiva personal del CCSPT en els centre de l'ICS Cap II Sabadell i Cap II Cerdanyola-Ripollet.

- Manteniment dels PCs dins de l'entorn definit anteriorment.
- Reparació i/o substitució dels equips necessaris per la prestació del servei.
- Recuperació de la funcionalitat dels equips.
- Reinstal·lació dels sistemes operatius.
- Reinstal·lació de programari definit com estàndard en l'equip afectat.
- Suport a la impressió.
- Recuperació de dades si existeix una salvaguarda en bon estat.
- Gestió i execució de les tasques relacionades en l'abast del servei, pel que fa als àmbits relacionats amb el servei i segons les condicions del servei.
- Assegurar tant les tasques necessàries en el dia a dia en l'àmbit i abast del servei contractat, com també l'evolució de la instal·lació segons ho demani l'evolució tecnològica o requeriments del CCSPT.
- Manteniment in situ del equips objecte del plec i dels que es puguin incorporar amb posterioritat.
- Gestió i Manteniment de l'entorn O365. Millorar la gestió de l'entorn M365 (Microsoft) i establir un enllaç permanent de comunicació tècnica amb sistemes per a la gestió LDAP-M365.
- Tasques avançades d'alt nivell en Windows, M365, Novell, Exchange, VmWare i Powershell.

El manteniment evolutiu és la realització de les accions oportunes per la instal·lació i configuració de l'equipament informàtic en ubicacions ja existents, per ampliació, actualització i renovació. El moviment o trasllat inclou entre altres:

- Instal·lació i trasllat de l'equipament.
- Instal·lació i configuració dels elements de xarxa LAN.
- Connexió a punts de xarxa.
- Revisió de configuracions dels equipaments.
- Instal·lació o actualització del programari estàndard.
- Configuració del programari estàndard.
- Instal·lació o actualització i configuració de programari no estàndard que estigui autoritzat.
- Configuració de nous grups de seguretat en O365
- Configuració de polítiques d'assignació d'usuaris a grups de seguretat O365
- Configuració de nous equips de TEAMS
- També actuarà a les instal·lacions de nou equipament o trasllats d'ubicacions.

L'àmbit d'aquest contracte és el servei manteniment del hardware de les estacions de treball i tots els dispositius que s'utilitza per portar a terme les seves funcions, (teclats, ratolins, lector de codi de barres, lector de targetes, impressores, ...) a excepció dels equipaments que es trobin sota un altre contracte i que no estan recollits en l'ANNEX 1.

L'objectiu d'aquest servei és l'assistència remota o presencial quan així ho requereixi la incidència a tots els usuaris per resoldre incidències de funcionament o peticions de servei derivades de l'ús normal de l'equipament informàtic (software i hardware) del seu lloc de treball.

6.1.3 Servei de suport "IN-SITU"

Proporciona atenció presencial, al lloc de treball de l'usuari final, per tal de resoldre incidències, peticions, canvis, trasllats, instal·lació i/o configuració de maquinari i programari.

Aquest servei es pot classificar en els apartats següents:

6.1.3.1 Servei Presencial al lloc de treball

Té com a funció assegurar l'operativitat de la infraestructura informàtica dels usuaris al seu lloc de treball.

El servei de suport presencial es considera necessari quan la incidència o petició de servei no pugui ser resolta de forma remota. Comporta les següents tasques.

- Registre i/o classificació de la incidència o petició de servei.
- Resolució in situ de la incidència o petició de servei.
- Manteniment i reparació d'equips fora de garantia (ordinadors, teclats, lector, ...) a les instal·lacions del CCSPT, aquest manteniment inclou tant la ma d'obra com les peces de recanvi.
- S'inclou la substitució de l'equipament actual sense que l'usuari es vegi afectat, de manera que el lloc de treball estigui operatiu en tot moment mentre dura la seva reparació.
- Gestió davant del proveïdor de l'equipament que es trobi en garantia.
- Manteniment de l'inventari d'equips.
- Durant la vigència del contracte podrà ser necessària la incorporació de nous equips.
- Gestió i execució de les tasques relacionades en l'abast del servei, segons les condicions del servei.
- Assegurar tant les tasques necessàries en el dia a dia en l'àmbit i abast del servei contractat, com també l'evolució de la instal·lació segons ho demani la evolució tecnològica o els requeriments del CCSPT.

6.1.3.2 Instal·lacions

Proporcionar el suport necessari per a instal·lar equipament informàtic als llocs de treball del CCSPT, així com els perifèrics associats, des de la recepció del material fins la instal·lació completa en el lloc de treball de l'usuari. Aquest servei inclou:

- Instal·lació i/o configuració d'estacions de treball, en base a la maqueta corporativa.
- Instal·lació i/o configuració de sistemes operatius i programari base.
- Instal·lació i/o configuració de maquinari i programari específic necessari.
- Instal·lació i/o configuració d'aplicacions.
- Trasllat de dades de l'usuari.
- Actualització del sistema operatiu o del programari bàsic d'un lloc de treball.
- Actualització de l'inventari referent a les noves configuracions o a modificacions realitzades.

6.1.3.3 *Trasllats*

Aquest servei inclou:

- Desconnexió de maquinari de la ubicació d'origen.
- Trasllats de les màquines entre la ubicació origen i la ubicació destí.
- Connexió de maquinari a la ubicació destí.
- Validació de funcionament del maquinari al nou testí.
- Actualització de l'inventari per tal de reflectir el canvi realitzat.

6.2 Abast del servei

L'abast del servei a contractar inclou la gestió i execució dels següents processos:

- Manteniment correctiu de les incidències que es reportin els usuaris.
- Implementació de noves normatives de les estacions de treball.
- Manteniment preventiu del parc objecte del plec.
- Control i gestió de les garanties amb els respectius fabricants o distribuïdors.
- Disponibilitat de material de substitució.
- Peticions.
- Problemes.
- Canvis.
- Desplegaments.
- Manteniment preventiu, normatiu i conductiu.
- Inventari i configuració.
- Coneixement.
- Disponibilitat.
- Capacitat i rendiment.
- Seguretat.
- Qualitat.
- Acords de nivells de servei (ANS/SLA).
- Millora contínua.
- Gestió del servei.
- Atenció al personal responsable del departament d'informàtica del CCSPT.
- Reporting dels resultats del servei.
- ... i en general altres funcions de caràcter similar que siguin sol·licitades.

En general tots aquests processos s'han d'executar de manera autònoma pel contractista, aquest servei inclou la substitució dels consumibles de l'equipament d'impressió. Tot i això hi ha algunes consideracions que destaquem:

- S'utilitzarà l'eina de tiqueting ja en funcionament en el CCSPT. Els tiquets relacionat amb el servei s'assignaran directament al grup de treball del licitador associat a aquest contracte. Aquest contracte haurà d'utilitzar aquesta eina per la gestió de tiquets.
- Tots els canvis en la instal·lació requereixen aprovació prèvia del personal del CCSPT, ja sigui, segons el tipus de canvi, una autorització predefinida, o una autorització específica del cas concret.

- L'establiment dels Acords de Nivell de Servei es una tasca a realitzar pel CCSPT. Es demana a l'adjudicatari la seva col·laboració en la seva realització.
- Alguns processos, com la Gestió de situacions excepcionals, la Millora Contínua de la instal·lació, la Supervisió del funcionament del servei contractat entre altres, són activitats que es realitzen conjuntament entre el CCSPT i l'adjudicatari.
- Caldrà la coordinació amb les següents àrees de la Direcció d'Estratègia Digital i Dades:
 - D'una banda, amb l'àrea de sistemes pel que fa a la gestió de la xarxa.
 - D'altra, amb l'àrea de suport per a la gestió dels PCs, dels punts de treball del CCSPT i l'atenció del primer nivell amb l'usuari.

Seguint una aproximació al model ITIL es contracta la realització i gestió dels processos descrits a continuació.

Excepte que s'indiqui el contrari, tots els processos i activitats descrits a continuació formen part d'aquesta contractació, sinó s'indica expressament el contrari.

A més de les àrees de treball previstes en aquest contracte, el CCSPT incorpora una àrea de control i planificació, responsable de les tasques de:

- Supervisió de les tasques incloses en aquest contracte.
- Aprovació de peticions.
- Establiment i seguiment de SLAs, i en general, dels plans de qualitat.
- Coordinació de les actuacions en situació de crisi.

6.2.1 Atenció a l'usuari

Cal contemplar el recurs necessari per donar suport al **servei d'atenció a l'usuari del CCSPT, per aconseguir el compliment dels SLAs interns establerts en el CCSPT**. Si s'escau, el servei d'atenció a l'usuari del CCSPT podrà accedir al serveis de suport del contractant per aclarir o ampliar la informació sobre qualsevol dubte que se li presenti i no es trobi documentada.

- El procés d'atenció a l'usuari té com a funció la recepció i atenció d'incidències, peticions, consultes, i reclamacions dels usuaris.
 - En aquest document anomenem "sol·licituds" o "casos" al conjunt de les incidències, peticions, consultes, reclamacions, problemes, canvis, i operacions que es gestionen en el servei.
- El procés inclou la realització de les següents tasques:
 - Rebre i enregistrar tots els casos que se li adrecin.
 - El registre dels casos es fa habitualment en el mateix moment en el que passen els fets: la demora màxima permesa en el registre acceptable és de 30 minuts.
 - Prioritzar els casos oberts en funció del grau d'afectació als usuaris del CCSPT.
 - Es contemplen 2 prioritats, aquestes prioritats seran marcades pels professionals de Sistemes d'Informació del CCSPT.
 - **Crític:**
 - Llocs d'atenció al pacient (recepcions assistencials, consultes externes, gabinets tècnics, urgències, hospitals de dia, quiròfans, informació, ...).
 - Suport a esdeveniments en directe (sales d'actes, aules de formació, ...).

- El equip senyalats en el dimensionament com crítics generaran incidències crítiques.
- Punts de tècnics de radiologia, medicina nuclear, farmàcia, laboratoris, ... que no disposin de redundància en lloc proper.
- A més un 5% de la resta d'equipaments, també seran considerats com a crítics, en el moment del desplegament del servei es definiran cadascun d'aquests llocs de treball.
- **No crític:**
 - Resta de llocs (comandaments, caps, sales de treball, despatxos, logística, magatzems, treball social, àrees administratives no directament relacionades amb el pacient, ...).
 - El equip senyalats en el dimensionament com no crítics generaran incidències no crítiques.
- El procés assignarà els tiquets relacionats amb aquest servei a un grup del licitador d'aquest contracte específic creat per aquesta funció.
- Avisar als usuaris de les incidències que afectin als serveis.
- Notificació immediata al personal del CCSPT en cas d'incidència "greu".
- Comunicar als usuaris l'estat dels seus casos. Els usuaris addicionalment podran consultar-los a través de la interfície web de l'eina de gestió.
- Seguiment de les sol·licituds escalades a altres àrees, vetllant perquè es resolguin en els terminis establerts.
- Fer seguiments dels casos pendents.
- Comunicar i validar la resolució del cas a l'usuari que el va originar.
- Realitzar enquestes periòdiques de satisfacció del servei prestat. Explotació i anàlisi dels resultats.
- El contractista s'haurà d'encarregar de les següents activitats:
 - El contractista informará en l'eina de tiqueting de totes les activitats efectuades per atendre les sol·licituds.
 - El contractista tancarà les sol·licituds un cop finalitzades les tasques associades. El tancament d'una sol·licitud generarà una notificació automàtica a l'usuari que l'havia obert.

6.2.2 Dubtes, consultes i reclamacions

Aquest **procés, normalment, el realitza el servei d'atenció a l'usuari del CCSPT**. Si s'escau, el servei d'atenció a l'usuari del CCSPT podrà accedir al serveis de suport del contractant per aclarir o ampliar la informació sobre qualsevol dubte que se li presenti.

L'objectiu d'aquest procés és facilitar als usuaris la utilització òptima dels serveis disponibles. L'atenció inclou dubtes sobre la utilització de tots els àmbits de servei.

- Les activitats incloses en aquest procés inclouen:
 - Respondre als usuaris les consultes i dubtes que tinguin en la utilització del servei.
 - El suport en la utilització de la instal·lació.
 - Gestió de les reclamacions.
 - Revisió amb els responsables del departament d'informàtica del CCSPT.
 - Integració amb la gestió de problemes, si és el cas.
 - Resposta a l'origen de la reclamació.

- Tancament.
- El reporting d'aquest procés inclourà les dades explicatives en el procés de manteniment i suport.

6.2.3 Incidències

El 1r nivell d'aquest procés el realitzarà el personal de l'adjudicatari mentre no es compleixi els SLAs interns compromesos del servei d'atenció a l'usuari del CCSPT amb l'organització. El 2n nivell i 3r nivell serà gestionat pel personal de l'adjudicatari del contracte.

- L'objectiu d'aquest procés és restaurar el servei l'abans possible, i minimitzar l'impacte en el CCSPT mentre això sigui possible.
 - Estan inclosos el 1r, 2n i el 3r nivell i l'escalat a tercers.
 - Entenem per primer nivell el servei que pot oferir personal no especialista en la tecnologia gestionada.
 - Entenem per segon nivell el servei que pot oferir personal especialista adequadament format i certificat en la tecnologia gestionada.
 - Entenem per tercer nivell el servei que requereix la implicació del contractant i/o fabricant, atès que la incidència no ha estat possible resoldre-la per cap dels dos nivells anteriors.
 - Escalat o coordinació amb tercers que puguin estar implicats en el procés.
 - Inclou tots els àmbits que pugui requerir la tecnologia: suport, configuració, hardware, software, integració, utilització, ...
 - Per la majoria dels equips s'inclou la substitució in-situ de l'equipament avariament utilitzant equips específics per aquesta funció aprovisionats per aquest contracte:
 - Per poder garantir els SLAs demanats s'inclou la substitució dels equips per altres d'identics o similars, restaurant les funcionalitats que l'usuari tenia abans de l'incident.
 - Inclou la tramitació necessària dels equips avariats.
- El procés inclou les activitats:
 - Identificar.
 - Registrar.
 - Classificar.
 - Informar de l'evolució.
 - Inclou suport al procés d'atenció a l'usuari per permetre informar dels progrés en la resolució, tant als usuaris com al personals del CCSPT.
 - Escalar, si és el cas.
 - Si s'organitza més d'un grup de treball, gestionar l'escalat entre grups.
 - Resolució.
 - Implica la recuperació del servei.
 - Inclou tota la gestió amb els usuaris que sigui necessària per a la resolució de la incidència.
 - Cal diagnosticar cada incidència concreta, identificant si cal substituir consumibles (cartutxos de tinta, ...), si cal substituir les peces amb desgast, si es tracta de problemes de connexió o configuració, si cal executar un procediment bàsic de neteja, o si cal procedir a la substitució i reparació.
 - S'inclou suport a l'usuari en les dificultats que es puguin trobar.

- El contractista s'ocuparà de la logística de material entrant i sortint amb motiu de les reparacions que es realitzi.
- El contractista podrà reparar l'equipament en el lloc de treball de l'usuari, en els locals d'informàtica, o en els seus propis locals; segons li resulti més eficient o li faciliti l'acompliment dels SLAs; sempre que es faci sense cost addicional pel CCSPT, i sense molèsties innecessàries pels usuaris.
- Generació d'instruccions per noves repeticions.
 - Inclou la generació de documentació per facilitar la resolució de noves situacions similars.
 - El contractista prepararà procediments per facilitar a l'àrea d'atenció a l'usuari (que no forma part d'aquest contracte) la tasca de determinar la causa d'una incidència, de manera que es pugui assignar al grup adequat per resoldre-la: 2n nivell (lloc de treball, ...) 3r nivell, ...
 - El contractista podrà preparar procediments perquè l'àrea d'atenció a l'usuari pugui fer un primer nivell de diagnòstic d'incidències pròpies del servei a prestar. L'àrea d'atenció a l'usuari ajudarà al contractista executant aquests procediments sempre que les circumstàncies ho permetin sense posar en perill l'acompliment dels seus propis SLAs.
- Comunicació a l'usuari de la finalització que realitza automàticament l'eina de tiqueting.
- Tancament o reobertura.
- Generació d'informes.
- En la taula de ANS s'especifica el temps màxim de resolució d'avaries.
 - El CCSPT tindrà dret a exigir tant l'aplicació de les penalitzacions acordades com, en els casos en que es consideri oportú, la substitució de l'equip per un de la mateixa família, sense cap cost addicional pel CCSPT.
- El reporting del procés inclourà les dades explicitades en el procés de l'activitat realitzada en el manteniment del parc d'estacions de treball.
- El tècnic del contractistes tindran accés a l'aplicació de gestió d'incidències del CCSPT, que serà l'eina que utilitzaran per gestionar les incidències que rebin. El CCSPT els hi proporcionarà un usuari i una clau d'accés per accedir-hi a l'aplicació.
- El tècnic de l'adjudicatari hauran de treballar de forma conjunta i coordinada amb la resta de l'equip de 1r Nivell i el 2n Nivell del departament d'informàtica del CCSPT.

6.2.4 Peticions

- L'objectiu d'aquest procés és gestionar les demandes dels usuaris, ja estiguin o no catalogades prèviament.
- Aquestes activitats es poden donar sense participació de la empresa adjudicatària, o bé, aquesta pot ser requerida per analitzar i validar les peticions.
- El procés inclou les següents activitats:
 - Registre.
 - Anàlisi de si la petició és una petició estàndard que es pot considerar aprovada prèviament.
 - Si la petició no és estàndard, validar amb el personal del CCSPT la seva autorització o no.
 - Si la petició ja ha arribat validada per personal del CCSPT, aquest pas no és necessari.
 - En cas d'aprovar-se, tramitació de la petició a la gestió de canvis.
 - Documentació.

- El reporting del procés inclourà les dades de l'activitat realitzada en el manteniment del parc d'estacions de treball.

6.2.5 Problemes

- L'objectiu del procés és identificar o anticipar les causes de les incidències i executar accions de millora i correcció de la situació:
 - També inclou prevenir la replicació de problemes.
 - Inclou la generació i registre de procediments per actuar de manera eficient davant d'errors coneguts mentre no es poden solucionar les causes que els provoquen.
- El procés inclou les activitats:
 - Identificació de problemes.
 - Monitoratge necessari de l'equipament.
 - Revisió de les incidències generades en un període.
 - Anàlisi de suggeriments i reclamacions.
 - Identificar potencials fonts de problemes.
 - Registre dels problemes identificats.
 - Anàlisi i diagnòstic.
 - Proporcionar solucions provisionals per la gestió d'incidències. Gestió d'errors coneguts.
 - Identificació i registre d'errors coneguts.
 - Anàlisi i solucions per errors coneguts per la confecció de solucions provisionals mentre el problema no es pugui corregir de manera definitiva.
 - Comunicació al CCSPT d'error coneguts.
 - Activar la gestió de canvis, si és el cas.
 - Generació de canvis per corregir problemes.
 - Tancament o reobertura.
 - Revisió periòdica de l'estat dels problemes.
 - Generació d'informes.
- El reporting del procés inclourà volumetria dels problemes i procediments de gestió d'error coneguts que s'han gestionat i informes de propostes de canvis orientats a la solució de problemes.

6.2.6 Canvis

L'objectiu del procés és l'execució dels canvis a la instal·lació amb rapidesa i eficiència utilitzant mètodes i procediments estàndard minimitzant l'impacte negatiu en la qualitat.

- El servei contractat inclou la gestió i execució de tots els diferents tipus de canvis que es puguin donar a la instal·lació. En concret destaquem la inclusió de:
 - Tots els canvis derivats de la resolució d'incidències; de la gestió de problemes; de la gestió de disponibilitat, incloses la posada al dia evolutiva, les activitats preventives, ...); de la gestió de la capacitat; del manteniment preventiu i conductiu; de la seguretat, ...; tots els canvis derivats de tots els processos contemplats en aquest servei.
 - S'inclou la gestió de permisos d'accés als sistemes o serveis. La configuració d'usuaris i perfils per accedir a sistemes o equips.
 - Suport a trasllats.

- Canvis derivats de l'execució d'operacions de manteniment normatiu, preventiu i conductiu.
- Inclou instal·lació, actualització, substitució per avaria de l'equipament desplegat pels edificis i punts de treball.
- Inclou col·laboració amb l'àrea de suport del departament d'informàtica del CCSPT en la distribució automatitzada de drivers, agents i aplicacions en els equips de treball dels usuaris.
- Evolució tecnològica:
 - Es objectiu d'aquest procés la implantació de totes les tasques d'evolució de l'entorn per ajustar els equipaments instal·lats i els serveis prestats a les noves necessitats que l'evolució tecnològica i l'evolució de les aplicacions requereix. Així cal actualitzar a noves versions el programari utilitzat, adequació de configuracions, ... i similars.
 - Tot l'esforç necessari per evolucionar l'entorn actual, (com per exemple actualitzacions de firmware, canvis de maquinari, ...) es considera inclòs en aquest contracte sense cost addicional, incloses també les tasques que per minimitzar l'impacte en els usuaris i en les instal·lacions, calgui realitzar en horari estès.
 - El present contracte preveu que les tasques planificades que afectin a la disponibilitat dels serveis s'hauran d'executar en horari de mínima afectació. L'horari de cada un dels canvis que tenen afectació general als usuaris, requereix aprovació prèvia del CCSPT, quan hi hagi incidències o tasques que no es puguin executar durant l'horari habitual, s'oferirà un horari estès alternatiu que no generarà cap cost addicional.
- Desplegament de nous equips que el CCSPT decideixi incorporar en el servei, inclòs nous serveis que el CCSPT decideixi posar en producció.
 - Renovació d'equipament, actualització de programari, ...
 - Implantació de nous sistemes dins de l'àmbit del servei, ja siguin nous o ampliacions o renovacions.
 - Proves d'instal·lacions i configuració de nous productes, així com elaboració de la documentació sobre procediments d'instal·lació, configuració, suport i diagnòstic d'incidències o problemes.
 - En aquest sentit es demana també participar en la detecció de necessitats i la generació de propostes que puguin ser adequades per la millora del servei.
- El procés inclou la formació dels propis tècnics que intervenen el servei en les implicacions dels canvis efectuats.
- Les despeses addicionals que puguin ser necessàries sempre s'han de validar prèviament pel CCSPT.
 - En cap cas es contempla facturació addicional per cap concepte diferent dels especificats en la oferta econòmica.

El procés inclou les activitats:

- L'elaboració o recepció de RFCs per la gestió dels canvis.
 - El contractista elaborarà i justificarà els RFCs quan l'origen del canvi provingui de les activitats que es contracten.
 - Altres tipus de RFCs poden venir elaborats pels responsables del departament d'informàtica del CCSPT.
 - Aquestes peticions entraran directament a l'eina de tiqueting on seguiran els circuits acordats d'aprovació i implementació.
- La recepció de peticions per la gestió de canvis "menors".
 - Les peticions arriben normalment procedents dels usuaris i passen un procés de validació, automatitzada o no, previ a la seva execució.

- Registre.
 - Manteniment d'un registre de canvis en curs i efectuats.
- L'anàlisi i preparació del canvi.
 - Aquest pas és necessari quan les implicacions del canvi ho justifiquin.
- L'aprovació.
 - Identificar i rebutjar canvis inadequats.
 - Execució de processos automatitzats per la validació de determinats canvis.
 - Coordinació amb el personal del CCSPT per l'aprovació de canvis.
 - Participar en les reunions que s'estableixin per aprovar canvis.
- Notificació als usuaris.
 - La comunicació als afectats i als responsables del CCSPT en general la farà el propi CCSPT, excepte que aquest indiqui el contrari.
 - Preparació de guies d'usuari.
 - Preparació de plans de comunicació.
- La implementació.
 - Inclou l'administració dels equips, tant el 2n com el 3r nivell.
 - Els canvis s'han d'executar segons el procediment pactat en el moment de la seva aprovació. Qualsevol modificació en aquest sentit haurà de ser autoritzat pel personal del CCSPT.
- Coordinació amb la gestió d'inventaris i configuracions (que manté la CMDDB).
- El tancament o reobertura:
 - Inclou l'anàlisi i valoració del resultat i del procés, amb voluntat d'aprendre lliçons per a la millora continua. Això aplica als canvis que tenen una importància suficient per justificar-ho.
- El reporting del procés inclou:
 - Volumetria de canvis efectuats en el període (mensual, anual). Anàlisi per categoria.
 - Llistat de canvis no estàndard executats.
 - Evolució i estat dels "projectes" en curs.

6.2.7 Desplegaments

L'objectiu del procés és la planificació i implantació de les noves versions de maquinari i programari en l'equipament i serveis existents.

- Desplegament d'una nova versió requereix autorització prèvia per la gestió de canvis. El procés requereix la coordinació amb la gestió de canvis.
- Un desplegament d'una nova versió es realitza sobre tots els equips similars que la permeten.
- El servei inclou totes les actualitzacions derivades de la necessitat de resoldre incidències o riscos de seguretat.
- El servei inclou també l'actualització periòdica de tots els equipaments i sistemes, de manera que la instal·lació evolucioni conforme els fabricants o dissenyadors van publicant noves versions i nous pegats.

Les activitats del procés inclouen:

- Identificació de les oportunitats i necessitats de desplegament de noves versions.

- Coordinació amb la gestió de canvis.
- Creació i manteniment d'un "repositori" apropiat per guardar tots els programaris utilitzats en la instal·lació.
- Planificació.
- Coordinació.
- Priorització.
- Validacions i proves.
- Implantació.
- Assegurar que les noves versions s'integren correctament amb el monitoratge i amb totes les activitats d'operació de la instal·lació.
- Comunicació.
- Actualització de la documentació de la CMDB.
- Actualització dels repositoris de programari.

El reporting del procés comporta la inclusió de l'informe mensuals de desplegaments que s'han efectuat.

6.2.8 Manteniment preventiu, normatiu i conductiu

L'objectiu d'aquest procés és la realització de totes les tasques necessàries per assegurar el funcionament del llocs de treball amb alts nivells de qualitat i disponibilitat.

- Per a realitzar aquest objectiu com a mínim s'utilitzaran els següents mecanismes:
 - Monitoratge preventiu i reactiu.
 - El monitoratge de la instal·lació serà també accessible als responsables del CCSPT.
 - Còpies de seguretat.
 - Garantir la correcta integritat dels serveis en cas de restauració parcial o completa dels components de l'arquitectura a partir de còpies de seguretat.
 - Revisió preventiva periòdica de la situació del parc.
 - Execució d'actuacions preventives per mantenir el millor rati possible de fiabilitat i rendiment dels equips.
 - Enfoc a reduir el riscs d'incidències.
 - Col·laboració en la identificació de problemes i adopció de mesures necessàries per corregir-los.
 - Fer tots els esforços necessaris per minimitzar les actuacions necessàries en horari de vespre, nit i cap de setmana.
 - Revisió de versions de programari i de firmware utilitzades, anàlisi de les versions publicades pel fabricant que ja es puguin considerar estables, i proposta d'actualització. Activació de la gestió de canvis i la gestió de desplegament per executar les actualitzacions de les versions que es considerin oportunes.
 - Recollida de la informació proporcionada pels equips i sistemes adequada per anticipar incidents, detectar utilització excessiva o escassa, ... i similars.
 - Execució de les tasques identificades necessàries per mantenir els sistemes funcionant en estat òptim.
 - Revisió periòdica de l'optimització del rendiment i capacitats dels sistemes.
 - Assegurar que els equipaments més crítics per al CCSPT es troben sempre en òptimes condicions per garantir el servei.
 - Revisió de l'inventari i l'etiquetatge dels equips.

- Gestió de la logística del servei.
 - Magatzem dels elements de recanvi dels equips del servei.
 - Elements d'infraestructura bàsica (cables de connexió elèctrica, cables multiplicadors d'endolls, connexions de xarxa,...).

Les activitats incloses en aquest procés seran totes les necessàries per mantenir tots els serveis en òptim funcionament. Com a mínim s'han identificat els següents:

- Els tiquets es registraran de manera que quedarà clarament identificat quan la necessitat de canvi s'ha detectat amb anticipació i quan s'ha detectat per incidència notificada per l'usuari.
- Es tindrà especial cura amb els equips identificats com a crítics, que també en aquest aspecte rebran especial atenció per assegurar que sempre es troben en estat òptim de funcionament.
- Monitoratge preventiu i reactiu.
 - Registre, ja sigui manual o automatitzat, en l'eina de gestió de tiquets de incidències detectades.
 - Revisió periòdica dels logs dels equips.
- Revisió preventiva de la situació del parc.
 - La programació, realització i supervisió de la generació d'informes sobre l'estat dels equips objecte del contracte, identificant els riscos detectats.
 - Validar el bon funcionament dels equips detectats.
 - Confirmar en el equip el seu funcionament.
 - Confirmar amb els usuaris el bon funcionament.
 - Revisió visual dels elements.
 - Alguns elements concrets poden requerir revisió visual diària.
 - Habitualment és suficient amb revisions mensuals o semestrals.
 - Anàlisi de les incidències i valoració de les recurrències.
 - Revisió dels programaris utilitzats i la recollida d'informació de les versions publicades i recomanades pels fabricants.
 - Anàlisi dels nivells d'obsolescència tant dels equips com dels programaris, configuracions, arquitectura, ... i altres que puguin intervenir en els nivells de disponibilitat del lloc de treball.
 - Revisió dels logs dels equips.
- Execució de les tasques identificades necessàries per mantenir els sistemes funcionant en estat òptim.
- Revisió de l'inventari i l'etiquetatge dels equips.

El reporting inclou:

- Vols de tasques executades, classificades per les diferents tipologies.
- Moviments d'equips efectuats per motius preventius.

6.2.9 Inventari i configuracions

L'objectiu del procés és el manteniment d'una base de dades integrada d'elements de configuració amb informació sobre el seu estat, cicle de vida, relacions entre ells, i tota la informació que sigui necessària per la gestió eficient i de qualitat dels serveis contractats.

- El format de la informació serà el de una CMDB de manera que la diferent informació es gestioni de manera integrada.

- El manteniment de la informació inclosa en tota la CMDB, inclosa la informació d'inventari, és responsabilitat del contractista.
- La CMDB inclou informació de serveis, equips, software, llicències i configuracions.
- La CMDB inclou informació de persones, espais, accessos, ...
- La CMDB inclou aspectes de configuració dels elements gestionat si tota la informació necessària de configuració dels serveis.
- La CMDB inclourà tota informació necessària per al monitoratge i control de llicències utilitzades en la instal·lació.
- El equip es estarà etiquetat de manera que es pugui identificar fàcilment de quin equip es tracta.
 - El usuari haurà de poder accedir fàcilment a l'etiquetatge de manera que pugui ser imprescindible pel registre de sol·licituds.
 - L'etiqueta com a mínim tindrà la informació del número d'inventari del lloc de treball.
- El contractista assegurarà que quan hi hagi canvis d'equips o d'ubicacions dels equips la informació d'inventari i l'etiquetatge es mantinguin actualitzats.
- El contractista podrà utilitzar les eines de CMDB utilitzades en el CCSPT o podrà utilitzar les seves pròpies eines.
 - En el cas de que el contractista decideixi utilitzar les seves pròpies eines es configuraran mecanismes per sincronitzar la informació amb la CMDB del CCSPT.
 - Independentment dels mecanismes interns que pugui utilitzar el contractista per gestionar el parc, el contractista s'obliga a mantenir informada la CMDB del CCSPT amb el registre dels equips i ubicacions.
 - Això es necessari per garantir el coneixement del CCSPT, i per la identificació correcta de les incidències que reportin els usuaris.
 - Es valorarà positivament que utilitzin exclusivament les eines de CMDB del CCSPT, evitant així errades de sincronització i altres incoherències.

El procés inclou les activitats:

- Identificar i registrar la informació existent en la CMDB.
- Publicació d'accés a la CMDB de manera apropiada per la realització de les activitats del servei.
- Actualització de la informació de la CMDB de manera integrada amb l'execució de tots els processos del servei.
- Controlar la integritat i la precisió de la informació registrada.
- Revisions periòdiques de la informació registrada.
- Addicionalment, el CCSPT podrà demanar la revisió de les dades sempre que ho estimi oportú.

El reporting inclou actuacions de revisió d'inventari i de l'etiquetatge efectuades.

6.2.10 Coneixement

L'objectiu del procés és la generació i manteniment de la documentació necessària pel funcionament òptim del servei i per garantir la qualitat en la prestació del servei.

- Generació, manteniment i organització de la documentació, per tots els processos i activitats; i per totes les àrees en que estigui organitzat el servei; i per tots els àmbits en que participi el servei. Són exemples:
 - Generació i manteniment de procediments i de protocols d'actuació en front a incidents i problemes detectats en els àmbits del servei.
 - Generació i manteniment de procediments per automatitzar tasques en la gestió de l'àmbit per poder traspassar als equips de primer nivell.

- La generació i manteniment de protocols d'instal·lació dels equipaments de l'àmbit del servei.
- Procediments d'administració dels sistemes per l'aplicació de canvis habituals.
- Manteniment d'esquemes de l'arquitectura física i lògica dels sistemes de l'àmbit del servei.

El procés inclou les tasques:

- Creació de la documentació inicial de la instal·lació.
- Publicació de la documentació existent, de manera adequada per la seva utilització en la prestació del servei.
- Actualització constant de la documentació, derivada de l'activitat dels diferents processos, reflectint el progressiu aprenentatge i les implicacions dels canvis que es realitzin.
- Revisió periòdica de la documentació, adequant-la a la realitat.
- Tota la documentació generada per l'adjudicatari estarà disponible per a la consulta per part del personal del CCSPT.
- Lliurament periòdic de tota la documentació disponible als responsables del CCSPT.

El reportin inclou la confirmació de la realització de les activitats demanades.

6.2.11 Disponibilitat

L'objectiu del procés és assegurar que es compleixen els objectius de disponibilitat sol·licitats pel servei.

- Planificar, dissenyar i explotar els serveis de manera que es compleixin els objectius de disponibilitat.
- Garantir que els serveis estiguin recolzats per una capacitat de procés ben dimensionada que en garanteixi la disponibilitat.
- Assegurar el manteniment dels plans de disponibilitat actualitzats, de forma que reflecteixin les necessitats presents i futures.
- Contribuir a diagnosticar problemes i incidències de disponibilitat.
- Reportar periòdicament sobre el nivell de disponibilitat del sistema i de tots els seus components, aportant a cada problema detectat la solució més convenient en el cost/benefici per a la seva resolució.
- Proposar mesures proactives per millorar la disponibilitat.
- Garantir que els serveis estan disponibles i funcionen dins del marc dels Acord de Nivell de Servei (ANS) vigents a cada moment.
- Si es el cas, instal·lar i configurar les diferents eines de gestió necessàries per assegurar i demostrar objectivament la disponibilitat dels serveis.

Són activitats del procés:

- Generar informes de disponibilitat del servei.
- Comunicació al personal responsable del departament d'informàtica del CCSPT dels nivells de disponibilitat assolits.
- Anàlisi de les incidències per detectar i corregir riscos de disminució dels nivells de disponibilitat.
- Identificació de riscos derivants de l'obsolescència dels equips o dels programaris, i la generació de propostes d'actualització. Integració amb la gestió de canvis i la gestió de versions.
- Creació i manteniment d'un pla de disponibilitat que informi dels nivells assolits, i identifiqui les millores organitzatives, d'eines i tècniques que són necessàries.

El reporting ha d'incloure la confirmació de la realització de les tasques demanades i els informes de disponibilitat del servei.

6.2.12 Capacitat i rendiment

L'objectiu del procés és disposar d'un pla de capacitat que s'ajusti a les necessitats actuals i futures del servei.

- Garantir que els serveis estiguin recolzats per una capacitat ben dimensionada.
- Assegurar el manteniment dels plans de capacitat actualitzats, de forma que es reflecteixin les necessitats presents i futures.
- Gestionar la capacitat dels serveis subministrats per a garantir que compleixin els paràmetres definits.
- Contribuir a diagnosticar problemes i incidències de rendiment i capacitat.
- Proposar mesures proactives per a millorar el rendiment i la capacitat.

Les activitats a realitzar inclouen:

- Anàlisi de la capacitat de la instal·lació per suportar les demandes existents.
 - Identificació de canvis necessaris per corregir tendències no òptimes.

Preparar i presentar el Pla de Capacitat que inclogui el nivell d'us, les tendències previstes i les recomanacions oportunes de millora de recursos i serveis. El reporting inclou:

- Report mensual amb l'anàlisi de tendències.
- Pla de capacitat.

6.2.13 Seguretat

L'objectiu del procés es la protecció lògica i física dels sistemes i serveis per assegurar-ne la confidencialitat, integritat i disponibilitat.

La seguretat en els equips, ha de permetre l'establiment de mesures en els següents àmbits:

- Compliment i control de les polítiques de seguretat que el CCSPT aprovi.
- Utilització de les mesures tècniques i organitzatives a l'abast del contractista per reduir riscos de seguretat.
- Vetllar per l'efectivitat i el manteniment de les mesures de seguretat establertes.
- Assignar i mantenir les autoritzacions associades als diferent usuaris.
- En general vetllar per assolir nivells alts de seguretat en els llocs de treball..

Són tasques del procés:

- Comunicació al personal del CCSPT de les dificultats detectades.
- Resolució de les dificultats de seguretat detectades.
- Transmissió periòdica al responsable de sistemes del CCSPT de les claus de seguretat utilitzades en els equips, i també de forma immediata sempre que es sol·liciti.
- Suport a auditories periòdiques.

En reporting inclou:

- Registre d'incidents de seguretat.
- Registre d'activitats orientades a la protecció de seguretat.

6.2.14 Qualitat

Són objectius del procés

- Implementar un model de mesura continuada dels resultats obtinguts, que inclou el seguiment de:
 - Els valors ANS pactats.
 - El grau de satisfacció assolit amb el servei.
 - El grau de compliment de la metodologia i documentació establerta per la realització de l'activitat.
 - El grau de documentació dels resultats de les activitats segons està prevista.
- La implantació d'un procés de millora contínua en la prestació dels serveis.

Són activitats del procés:

- Seguiment constant del compliment dels ANS. Veure procés específic ANS.
- L'execució periòdica d'auditories internes amb el objectius:
 - Mesurar el grau de compliment de la metodologia.
 - Mesurar el grau de satisfacció amb el servei.
 - Mesurar el grau de documentació dels resultats.
- Manteniment d'un pla de qualitat amb propostes per millorar les mancances identificades.
- Presentació al CCSPT dels resultats de l'auditoria i de la revisió del pla de qualitat.
- Valoració d'enquestes de satisfacció.
- La millora contínua. Veure procés específic "millora contínua".

El reporting del procés inclou la presentació anual dels resultats de l'auditoria i de la revisió del pla de qualitat.

6.2.15 Acords de Nivells de Servei (ANS)

L'objectiu del procés es proporcionar un cicle constant de mesura, anàlisi i propostes de millora de la qualitat del servei (veure els detalls més endavant).

El procés inclou la realització de les següents tasques:

- Anàlisi, revisió, aprovació i implantació de paràmetres de nivell de servei.
 - Aquesta és una tasca a realitzar conjuntament entre el CCSPT i el contractista.
 - Anàlisi dels resultats i proposta de canvis o de millores en els acords de nivell de servei.
- Generació d'informes de seguiment del compliment dels valors ANS pactats.
- Comunicació al personal del CCSPT dels nivells assolits.
- Participació conjuntament amb el CCSPT en els processos de revisió dels acord de nivell de servei.

El reporting inclou:

- Valors assolits en els diferents paràmetres dels acords de nivell de servei en cada un dels períodes.
- Propostes de revisió dels Acords de Nivell de Servei.

6.2.16 Gestió del servei

L'objectiu del procés es assegurar la correcta prestació de tots els processos i activitats contractats.

- El licitador haurà de disposar del mecanismes de control que permetin realitzar el seguiment de la qualitat del servei prestat.

- Aquests mecanismes de control, visibles en forma d'informes de seguiment, es realitzaran de forma complerta mensualment i es verificaran cadascun del processos o elements de servei mesurats en aquest plec.
- El licitador identificarà i destacarà qualsevol necessitat de canvi en els àmbits o abast del servei demanat.
- El informes hauran de permetre la identificació de fets rellevants i el seu impacte en el nivell de servei.

Les activitats del procés inclouen:

- Creació, manteniment, execució, supervisió i reporting de tots els processos del servei
- Manteniment de totes les dades necessàries per la gestió del servei.
- Coordinació amb terceres parts que intervinguin en la prestació del servei.

6.2.17 Atenció al personal del departament d'informàtica del CCSPT

L'objectiu d'aquest procés és atendre els dubtes i les consultes sobre els sistemes abast del contracte que es puguin generar en el departament d'informàtica del CCSPT.

- S'espera que a més del servei objecte del plec, l'adjudicatari facilitarà l'assessorament al personal responsable del departament d'informàtica del CCSPT, en tots els aspectes del servei i de la instal·lació.

El procés inclourà com a mínim les següents activitats:

- Atenció a qualsevol consulta sobre l'àmbit del servei que el personal del departament d'informàtica del CCSPT consideri apropiada per a l'evolució del servei.

No es demana reporting específic d'aquest procés.

6.2.18 Reporting del resultat del servei

L'objectiu del procés és la generació de dades per l'avaluació del funcionament del servei.

Són activitats del procés:

- La confecció i presentació d'informes mensuals i anuals.
 - Els reports inclouran la informació descrita en cada un dels apartats anterior.
 - A l'oferta es presentaran exemples d'informes tipus, que es valoraran específicament en la taula de puntuació de propostes.
 - El reporting evolucionarà segons s'acordi entre l'adjudicatari i el CCSPT.

El reporting de l'activitat dels processos de incidències, peticions, consultes, canvis, problemes i desplegaments ha d'incloure:

- El reporting mensual inclourà:
 - Activitat: incidències, peticions, consultes, canvis, problemes, operacions; oberts, tancats, pendents; temps mig resolució, compliments de SLA; separat per prioritats.
 - Activitat: incidències, peticions, consultes, canvis; operacions per:
 - Tipologia (tipus d'equips i components afectats).
 - Actuacions efectuades: Instal·lació, substitució, neteja, canvi de programari, configuració, ...
 - Mecanismes d'entrada; avis usuari, monitoratge, tècnics del servei, ...
 - Dificultats en el servei.
 - Sol·licituds més recurrents i propostes per reduir-los.

- Enumeració i comentari de les incidències que no han complert SLA.
- Enumeració i comentari de les incidències i canvis més rellevants.
- Queixes rebudes.
- Evolució d'aquestes dades des de l'inici del contracte.
- El reporting anual ha d'incloure les mateixes dades del reporting mensual però amb acumulació anual.

El reporting ha d'incloure els punts identificats en cada un dels processos.

6.3 Dimensionament del servei

6.3.1 Augment del servei

El CCSPT es reserva la possibilitat d'augmentar el parc d'equips a mantenir durant la vigència el contracte fins a un 20% del parc actual, tal i com s'indica a l'informe de necessitats.

6.3.2 Sistemes operatius, programaris estàndard i coneixements bàsics

A continuació es detalla el software estàndard del que estant dotats els equips dels llocs de treball i els coneixements necessaris per a configurar els equips, a més determinats equips poden disposar d'altre programari puntual per desenvolupar la tasca concreta de l'àmbit en que es troba.

- .Net Framework 3.5 SP1
- 7-ZIP
- Administració xarxa WIFI
- Adobe Reader 9 CA
- Bussines Objects
- Certificats Bit 4id
- Certificats Catcert
- Certificats "firma professional"
- Certificats Safesign
- Coneixements en commutador/switch
- Coneixements per la configuració impressores i perifèrics
- Coneixements de directoris LDAP
- Coneixements entorn de virtualització VMWARE
- Coneixements virtualització d'aplicacions
- EPolicy Orchrestrator McAfee
- Filezilla
- Gembase
- Google Chrome
- GroupWise
- Java
- Java Policy
- K-Lite Code Pack
- Libre Office

- Linux Ubuntu
- McAfee antivirus
- MeadCo
- Microsoft Office 2003-2019
- Office 365
- Microsoft SQL
- Navegador Chrome
- Navegador Internet Explorer 11
- Navegador Mozilla
- Navision
- Novell
- OnBase Gestor documental
- Open Office
- Oracle client
- PDF Creator
- Reflection
- Rhigt Fax
- SPSS
- Teraterm
- VNC - Servei VNC, eina de control remot
- Windows XP
- Windows 10
- Windows 7
- Zenworks

6.3.3 Requisits del mitjans humans

6.3.3.1 Característiques

El servei de suport, es realitzarà mitjançant la presència a les dependències del CCSPT, de **3 tècnics** (1 de 1er Nivell i 2 de 2n Nivell) amb coneixements professionals demostrables de les tasques sol·licitades per un període de 5 anys en funcions similars i amb els coneixements necessaris per portar a terme el manteniment correctiu, instal·lació, configuració i resolució d'incidències i problemes en equipaments i sistemes informàtics.

6.3.3.2 Tasques a desenvolupar

- Resolució d'incidències de 1er nivell (1 tècnic)
- Resolució d'incidències de 2n nivell (2 tècnics)
- Instal·lació, configuració i manteniment d'equips informàtics.
- Instal·lació, configuració i manteniment d'impressores.
- Actualització de programari.
- Seguiment i control de les polítiques de seguretat implementades en el CCSPT.
- Substitució instal·lació i configuració de petits perifèrics (teclats, ratolins, impressores, lectors de targetes, ...).
- Actualització de l'inventari.
- Seguiment i tancament d'incidències.

- Realització de documentació.
- Configuració i administració antivirus.
- Administració i suport de DNS, DHCP.
- Gestió de la xarxa LAN/WAN.
- Proves de productes que s'avaluïn abans d'incorporar-los en producció.
- Resolució d'incidències LDAP, M365, Azure (1 dels tècnics de 2n Nivell)

6.3.3.3 Requisits imprescindibles

- Coneixements de directoris LDAP.
- Coneixements en eines de control remot.
- Coneixements profunds en el sistema operatiu Windows.
- Coneixements i habilitats en substitució de components tant de PCs com perifèrics
- Coneixements de l'antivirus McAfee
- Domini de Microsoft Office 2007-2019 i Office 365.
- Domini sobre el manteniment, reparació i substitució de components dels PCs
- Domini sobre el manteniment, reparació i substitució de components d'impressores
- Domini sobre el manteniment, reparació i substitució de component perifèrics dels llocs de treball (escàners, lector codi de barres, lectors de targetes, ...)
- Instal·lació d'equips informàtics
- Català parlat i escrit.
- 5 anys demostrables en entorns similars.
- El licitador haurà de presentar el currículum dels professionals que proposa amb especificació de la formació, coneixements i experiència que aporten.

Els currículums s'han de presentar de forma anònima, (inicials o qualsevol altre identificador).

6.3.3.4 Règim d'horari, vacances, substitucions i canvis de tècnics

El servei que presti el tècnic de servei de suport serà en l'horari de dilluns a divendres de 8 a 17 hores segons el calendari laboral aplicable al CCSPT.

A efectes d'eficiència i qualitat del servei, aquest suport el prestarà el mateix tècnic durant la vigència del contracte. En període de vacances, baixes o manca d'assistència de més d'un dia, el tècnic serà substituït per personal de la mateixa qualificació professional i coneixements exigits en el present plec. L'empresa adjudicatària estarà obligada a comunicar a la persona designada pel CCSPT, les dades del tècnic que farà la substitució.

El CCSPT podrà demanar el canvi d'aquest tècnic de l'empresa adjudicatària en el supòsit que el servei es vegi mancat de la qualitat exigida, la productivitat i la relació amb els usuaris, amb un preavís de 15 dies naturals. De la mateixa forma, l'empresa adjudicatària també pot proposar el canvi del tècnic assignat amb un preavís de 15 dies naturals i justificant el motiu del canvi. Sempre que es produeixi un canvi de tècnic, haurà de coincidir amb l'anterior un mínim de 5 dies laborals, per poder fer el traspàs de la informació referent al servei.

L'empresa adjudicatària disposarà d'un equip de tècnics de nivell superior que donarà suport al tècnic destinat a les instal·lacions del CCSPT per donar resposta a possible dubtes o actuacions que hagin de realitzar el personal "in-situ".

6.3.3.5 Formació

L'adjudicatari garantirà el reciclatge periòdic del personal al seu càrrec, establint plans de formació adients al desenvolupament de les seves funcions en el CCSPT.

6.4 Condicions del servei.

Es demanen les següents condicions del servei, més endavant en aquest document trobareu aquestes condicions explicades amb més detall.

- Àrees funcionals del servei.
- Cobertura horària per l'atenció presencial.
- Presència in situ del professional assignat.
- Es requereix coneixement especialitzat en les tècniques base del servei.
- Orientació a prestació d'un servei.
- Escalat de casos.
- Actitud proactiva.
- Adequació permanent de les necessitats.
- Confidencialitat de la informació a la que es tingui accés.
- Compliment de les normatives legals aplicables.
- El calendari laboral.
- Utilització dels serveis de manteniment i evolutius del fabricant en les garanties.
- Canvis en l'àmbit o l'abast.
- Cal aportar determinades eines de gestió del servei, veure els detalls més endavant.
- Cal gestionar l'accés a les dependències del CCSPT pel personal del contractista.
- S'ha previst la provisió d'espais en les ubicacions del CCSPT per la prestació d'aquest servei.
- L'idioma de treball habitual serà el català.
- Es descriuen les fases de transició del servei.
- Cal presentar un pla d'implantació del servei.
- El model de treball ha d'estar basat en l'adopció de procediments estàndards.
- L'adjudicatari proporcionarà de manera immediata accés a les dades generades pel servei sempre que el CCSPT ho sol·liciti.
- El govern del servei inclourà un responsable del servei, el disseny dels processos del servei s'orientarà a la **metodologia ITIL**.
- Es demana un model de coordinació, seguiment, inspecció i control de la prestació del servei.
- El CCSPT es reserva el dret de demanar modificacions en els procediments i circuits emprats en el servei.
- Es requereix la facilitació d'auditories sobre el servei. En cas de que el CCSPT decideixi realitzar o contractar auditories, l'adjudicatari prestarà màxima col·laboració en la realització de les mateixes.
- Es permet la presentació de millores en la prestació del servei, sempre que siguin sense cost addicional.

- Es requereixen acords de nivell de servei amb valors mínims concrets.

6.4.1 Àrees funcionals del servei

S'identifica la necessitat d'organitzar les següents àrees funcionals del servei:

- Tècnics de servei.
- Suport especialista als diferents components del servei.
- Gestió global del servei.

6.4.2 Dimensionament de l'equip de treball

L'equip de treball ha d'estar configurat per una persona amb coneixements suficients per garantir l'execució i la qualitat de les tasques contractades.

- Tots els perfils tindran la formació i el bagatge necessari per executar la seva funció.
- Per cada un dels membres de l'equip de treball ha de poder acreditar-se el nivell de coneixements i bagatge adequat a les funcions que realitza.

Es requereix el següent dimensionament mínim:

- Col·laboracions de tècnics especialistes, en funció de les necessitats del servei.
- Un responsable del servei amb dedicació parcial.
 - El responsable del servei participa en les reunions estratègiques i actua puntualment en funció de les necessitats. Aquestes activitats es fan in-situ en les dependències del CCSPT.

6.4.3 Cobertura horària

- Es requereix un responsable del servei per a reunions planificades o extraordinàries.
- Anomenem horari habitual de treball a l'horari de 8 a 17 hores dels dies laborables, i anomenem horari estès a l'horari de 17 hores a 8 del matí dels dies laborables i a les 24 hores dels caps de setmana i festius.
- Totes les activitats que impliquin aturada o reducció considerable del servei als usuaris s'efectuaran en horari estès sense cost addicional pel CCSPT, sempre en horari pactat amb el CCSPT. Totes les accions que afectin al servei percebut pels usuaris i que es puguin planificar s'hauran de pactar prèviament amb el personal del CCSPT, en aquest cas s'oferirà un horari estès alternatiu que no generarà cap cost addicional.
- Les tasques de coordinació del servei i d'interlocució amb el CCSPT implicaran la presència in-situ al CCSPT.

6.4.4 Coneixement especialitzat

- El contractista haurà de proporcionar pel seu compte capacitat de coneixement especialitzat per prestar els serveis contractats.
- El contractista haurà de presentar la certificació de la empresa com a servei tècnic oficial dels fabricants Hewlett Packard, Dell, Microsoft.

6.4.5 Orientació a servei

- Es contracten serveis gestionats, mesurables pels seus resultats, a implementar segons els requeriments indicats en aquest plec.
- Enfoc a l'externalització completa de totes les funcions contractades.
 - Serveis gestionats, que no requereixin la participació de personal del CCSPT pel seu funcionament diari a excepció de la substitució del consumible.
 - Inclou la provisió de tot el material i personal necessaris per a la realització del processos.
 - Es demana tracte excel·lent i prioritari als usuaris del CCSPT, amb una clara vocació d'atenció exquisida, que inclou, a més del tracte, també la minimització d'aturades, la minimització de molèsties, i similars.
 - Inclou la coordinació amb tercers, com els administradors dels sistemes gestionats en el CCSPT, o el suport expert de fabricants o proveïdors de solucions, pel que fa a la realització de les tasques contractades.
- S'espera que a més del servei objecte del plec, l'adjudicatari facilitarà l'assessorament al personal responsable del departament d'informàtica del CCSPT, en tots els aspectes del servei.
- El contractista haurà de formar al seu personal en les qüestions específiques del CCSPT, inclosos temes d'organització, el coneixement dels espais, els serveis, els circuit i procediments, les eines utilitzades, sistemes, tecnologies, normatives, ... i similars, el CCSPT proporcionarà aquesta informació als responsables del servei.
- Tots els serveis seran lliurats al CCSPT totalment finalitzats i aptes per a la seva utilització.
- Els materials necessaris per la provisió del servei, en tot moment es consideraran propietat del contractista.

6.4.6 Escalat de casos

- En contractista haurà de gestionar autònomament l'escalat dels casos a tercers sempre que les circumstàncies ho requereixin.
- Es obligació del contractista aportar el coneixement suficients per escalar només allò que de manera justificada requereixi la intervenció de tercers, ja siguin els fabricants, els operadors, o altres.

6.4.7 Actitud proactiva

Es demana a tots els proveïdors del CCSPT que mantinguin una bona actitud en la prestació dels serveis, que inclogui:

- Informació de les solucions que puguin ser d'interès pel CCSPT.
- Accions proactives de manteniment preventiu i/o correctiu, abans de l'afectació dels serveis.
- Actitud de col·laboració en la identificació de millores que puguin ser d'interès pel CCSPT encara que aquestes no suposin una ampliació del negoci pel contractista, o que fins i tot en suposin una disminució.
- Flexibilitat en assumir els canvis en els serveis prestats que l'evolució del CCSPT facin necessaris.

6.4.8 Confidencialitat

Totes les dades a les quals es tingui accés es consideren estrictament **confidencials**. Queda totalment prohibit l'ús i tractament d'aquestes dades sense l'autorització per escrit del CCSPT, tant en el termini d'execució del contracte com després de la seva finalització.

- El contractista queda obligat a mantenir i preservar sense cap limitació de temps la confidencialitat de tota la informació a la que pugui tenir accés, amb especial consideració a la informació que la llei orgànica de protecció de dades considera confidencial.
- El contractista no podrà treure del CCSPT cap informació que es pugui considerar confidencial sense autorització expressa del CCSPT.

6.4.9 Normatives legals

- Les empreses licitadores hauran d'assegurar el compliment dels estàndards i normatives aplicables, incloent els codis de bones pràctiques en la prestació de serveis d'informàtica i de telecomunicacions.
- El contractista haurà de complir amb tota la reglamentació vigent que s'apliqui als serveis prestats, tant la normativa europea, com la de l'Estat espanyol, com la de la Generalitat de Catalunya.

6.4.10 Calendari

- El calendari laboral utilitzat serà el de la ciutat de Sabadell i en particular el calendari laboral del CCSPT.

6.4.11 Utilització serveis de manteniment i evolutius dels fabricants

- Es obliga el contractista contractar amb el fabricant el suport necessari per garantir el compliment dels SLAs objectiu d'aquest plec. La disponibilitat de recanvis, l'actualització del firmware, la investigació de components inesperats, ... i altres situacions d'aquests tipus estaran garantits en darrera instància pels fabricants dels productes instal·lats.
- El contractista disposarà al CCSPT dels equips de substitució necessaris per assolir els objectius de SLA sol·licitats.
- El contractista haurà de gestionar autònomament l'escalat dels casos que ho requereixin.

6.4.12 Canvis en l'àmbit o abast

- Durant el període de durada del contracte potser seran necessàries modificacions en el dimensionament de la instal·lació.
 - Qualsevol canvi de necessitats serà degudament documentat i notificat a l'empresa adjudicatària.
- No es preveuen canvis en l'abast, (processos a executar), del servei.
 - En cas de que algunes dificultats no previstes forcessin a replantejar alguna aspecte, es demana al contractista una actitud flexible que permeti superar les mateixes.
 - Sempre que aquests canvis no suposin un risc en el compliment de l'acord de nivell de servei (ANS) establerts contractualment entre el CCSPT i l'empresa adjudicatària, els canvis en la prestació del servei es faran sense cost addicional.

6.4.13 Eines de gestió del servei

- El servei es demana una prestació completa, que implica l'aportació de tot el necessari pel seu funcionament. Com s'ha indicat anteriorment.
- En l'actualitat el CCSPT disposa d'una CMBD implantada.

- Independentment del mecanisme intern que es pugui utilitzar el contractista per gestionar el parc, el contractista s'obliga a mantenir informada la CMBD del CCSPT amb el registre dels equips i ubicacions.
- Això es necessari per garantir el coneixement del CCSPT, i per la identificació correcta de les incidències que reportin els usuaris.
- El CCSPT disposa d'un sistema de gestió de tiquets segun la metodologia ITIL.
 - El CCSPT s'ocuparà de la seva evolució i manteniment "funcional".
 - El contractista utilitzarà aquesta eina per la gestió de totes les sol·licituds referents a tot el conjunt de processos definits en l'abast del servei.
 - El CCSPT farà el registre inicial de les incidències que reportin els usuaris. El servei proporcionat per aquest contracte haurà de registrar les incidències detectades pel monitoratge o pels propis tècnics del servei i fer el seguiment total dels tiquets fins al seu tancament.
 - El servei proporcionat per aquest contracte registrarà les actuacions que es facin sobre els tiquets i el tancament dels tiquets.
 - El CCSPT proporcionarà els mecanismes per accedir a la informació necessària pel reporting sol·licitat.
 - Els informes de reporting periòdics que es demanen com a part del servei seran responsabilitat del contractista; però la informació en la que es basaran els reports d'activitat serà la procedent de mecanismes d'extracció d'informació de l'eina de tiqueting proporcionada pel CCSPT.
 - El CCSPT podrà preparar pel seu compte els seus propis reports per comparar o auditar la informació proporcionada pel contractista.
 - Aquesta eina, apart d'altres prestacions, fonamentalment permet:
 - L'enregistrament de tiquets.
 - Registre d'obertura, intervencions, tancament.
 - Registre d'informació de l'usuari afectat, equipament afectat, departaments, tipologies i subtipologies, ...
 - Assignació de tasques a àrees.
 - Assignació de tasques a tècnics.
 - Derivacions d'incidències, peticions i consultes entre àrees (workflows).
 - Càlcul de Nivell de Servei.
 - Explotació d'informació necessària pel seguiment del servei.
- Actualment el CCSPT disposa d'un sistema de "call center".
- Com a eina de control remot dels PCs actualment s'utilitza l'assistència remota a través de VNC.

6.4.14 Accés a les dependències del CCSPT

- La empresa adjudicatària haurà de gestionar els permisos d'accés a les instal·lacions del CCSPT de les persones concretes que han de poder accedir in-situ, amb una anticipació de temps suficient per facilitar la gestió als serveis de seguretat del CCSPT i sempre segons les normatives de seguretat vigents que el CCSPT estableixi. La gestió dels permisos d'accés es farà via els responsables del servei d'informàtica.
- L'empresa adjudicatària haurà de mantenir permanentment informats als responsables del servei d'informàtica del nom del seu personal que presta servei al CCSPT i comunicar-los els canvis, substitucions, noves incorporacions, etc. Que es puguin produir.

6.4.15 Espais i equipament de treball

- El CCSPT ha previst espai de treball per a que el tècnic puguin manipular equips en moments concrets de la seva activitat.
- El CCSPT ha previst espais de magatzem suficients per emmagatzemar els equips de reposició o substitució del servei.
- El CCSPT ha previst espais de magatzems suficients per emmagatzemar consumibles.
- L'adjudicatari no podrà disposar d'altres espais dins del CCSPT per a la prestació del servei addicionals als indicats.

6.4.16 Idioma

- La comunicació oral i escrita amb el usuaris del CCSPT es farà en català, tret que l'usuari demani el contrari.

6.4.17 Fases del servei

Es contemplen 3 fases en la vida del servei:

- Fase de preparació de la implementació del servei.
- Fase de prestació del servei.
- Fase de devolució del servei.

Fases de preparació de la implantació del servei

- El contractista s'obliga a l'adquisició del coneixement abans de la data d'inici de la prestació dels serveis.
- La facturació serà mensual durant el període en que el servei estigui actiu. La fase de preparació del servei no es facturarà al CCSPT.
- En la fase de preparació del servei s'han assolir els objectius:
 - Definir i presentar l'estructura de l'equip de treball.
 - Recollida d'informació.

Fase de prestació del servei, (o fase d'operació).

- Aquesta és la fase estable de provisió del servei.

Fase de devolució del servei.

- A la finalització del servei es compona al seu temps en dues fases
 - Fase de preparació de la sortida.
 - En aquesta fase continua el servei prestat per aquest contracte, però cal preparar la seva substitució pel nou contracte.
 - El contractista s'obliga a que en les setmanes prèvies a la finalització del servei prestarà la màxima col·laboració en la transferència del servei al nou contractista: transferència de documentació, formació, ...; demostració de procediments, ...
 - L'adjudicatari es compromet a facilitar tota la documentació generada pel servei: CMDB, circuits, sol·licituds, ...
 - La fase de preparació de la sortida forma part del termini de l'execució del contracte vigent, i es facturarà normalment.
 - El contractista es compromet a gestionar la fase de devolució del servei de manera que no disminueixen els nivells de serveis prestats fins al moment.

- Fase de transició de sortida.
 - En aquesta fase el contractista entrant i el contractista sortint treballaran amb la màxima col·laboració per garantir una transició tant suau com sigui possible i amb el menor impacte possible pels usuaris.
 - Durant aquesta fase el contractista sortint continuarà facturant les quotes fixes del servei.
 - Durant aquesta fase el contractista es compromet a mantenir el nivell de servei necessari a cada moment per garantir els SLAs.
 - En aquesta fase el CCSPT vetllarà per obtenir del contractista entrant la màxima col·laboració per facilitar les tasques de transició.
 - En tot cas, el contractista es compromet a garantir durant tota la fase de transició de sortida els SLAs demanats en aquest plec.

6.4.18 Adopció de procediments

- El disseny del servei es farà enfocat a la utilització de procediments que en facilitin la qualitat i les garanties.

6.4.19 Accés a dades de gestió del servei

- El contractista facilitarà al CCSPT accés immediat a totes les dades generades en la prestació del servei, així com a les dades generades en l'anàlisi del servei.

6.4.20 Govern del servei

Com a mínim es requereix la participació en el servei dels següents perfils:

- Responsable del servei.
 - Les principals responsabilitats seran:
 - Vetllarà pel correcte funcionament del servei.
 - Haurà de participar en les reunions de seguiment tàctic i estratègics.
 - Haurà de participar en identificar, proposar i negociar els canvis necessaris per a la prestació del servei.
 - Es fa responsable de la coordinació operativa que resulti necessària.
 - Assegurar que el contractista compleix les seves obligacions contractuals.
 - Assegurar el compliment dels nivells de servei pactats.
 - Assegurar la disponibilitat i el seguiment dels procediments de seguiment de resultats i gestió del contracte.
 - Escalar assumptes a la direcció de l'empresa adjudicatària del contracte quan sigui necessari.
 - Donar suport al CCSPT a l'especificació de qualsevol requeriment de servei addicional i a canvis d'abast.
 - Realitzar la coordinació efectiva amb l'interlocutor estratègic i tàctic del CCSPT.
 - Gestionar la prestació del servei per complir els objectius i nivells de servei acordats i establerts en el SLAs.
 - Actuar com a referent del contractista per facilitar la comunicació amb les diferents àrees involucrades en la prestació del servei.
 - Assegurar la gestió eficient dels processos contractats, assegurant que es segueixen els procediments d'escalat acordats.

- Realització de canvis en la prestació de serveis. Gestionar ampliacions o revisions en el servei, dins de l'abast del contracte.
 - Informar del servei proporcionat en base a mesures i estadístiques exactes i actualitzades.
 - Establir i assegurar el compliment dels nivells de qualitat acordats i mantenir una actitud proactiva per tal de suggerir iniciatives que incideixin en la millora continuada del servei.
 - Establir un procediment de revisió regular del servei que assegurí que tots els assumptes del servei es tracten de forma eficient i amb el temps requerit.
 - Participar en convocatòries urgents que es realitzin per afrontar situacions puntuals de crisi.
 - El CCSPT podrà requerir en qualsevol moment la presència dels responsables del servei sense que això suposi cap despesa addicional.
- Especialistes de segon i tercer nivell amb coneixement molt específic dels equips, tecnologies i estructures utilitzats, basats en formació específica i dedicació especialitzada.
 - S'ocuparan de les actuacions en els equips dels punts de treball dels usuaris.
 - S'ocuparan de totes les activitats d'administració descrites en aquest plec.
 - Es coordinaran amb l'equip de control del servei del CCSPT per complir les necessitats del contracte.
 - Es coordinaran amb altres serveis relacionats, com són el servei de gestió de la xarxa o amb l'àrea de suport d'informàtica pel que fa a complir les necessitats del contracte.
 - S'ocuparan de les tasques d'administració, i de la gestió dels entorns de sistemes que escapin a les capacitats dels tècnics de primer nivell. Per la realització d'aquestes tasques es disposarà sempre del suport del fabricant, així com la de la possibilitat d'evolucionar els programaris conforme el fabricant en publiqui pegats i actualitzacions.

6.4.21 Coordinació, Seguiment i Control de la prestació del Servei.

El model de seguiment del servei inclourà 2 nivells diferents de coordinació.

- Reunions mensuals, amb enfoc tàctic i estratègic, amb els objectius:
 - Revisió dels resultats en relació als nivells de servei acordats i dels objectius de qualitat establerts.
 - Es presentaran els resultats del servei, segons s'especifica en els diferents processos descrits en aquests plec.
 - El contractista haurà d'explicar les causes per les que s'ha produït incompliments de SLA i fer propostes per aconseguir que no es repeteixin.
 - Valoració continuada d'objectius del servei i millores de qualitat.
 - Valoració continuada de funcions i responsabilitats, àrees de responsabilitat, objectius del servei i millores de qualitat i abast de la relació contractual.
 - Es presentarà avaluació de l'estat del servei, punts a destacar, problemàtiques específiques, i propostes de modificació que es considerin adequades.
 - Revisió de:
 - Sol·licituds acumulades.
 - Sol·licituds demorades.
 - Sol·licituds amb més intervencions.
 - Sol·licituds fora del termini del SLA.

- Problemes puntuals.
- Queixes pendent de resoldre.
- Acords sobre auditories periòdiques.
- El CCSPT podrà sol·licitar que es registri o s'estudiï informació addicional que esdevingui rellevant per la gestió del servei.
- Resolució de desviacions sobre els rendiments acceptables.
- Revisió de l'estat dels projectes acordats i acords de requeriments.
- Priorització i seguiment de les tasques descrites com evolució de la plataforma i projectes.
- Acord i manteniment de procediments d'escalat apropiats.
- Acord i revisió de la conformitat del requeriments de protecció, confidencialitat i seguretat.
- Es recolliran i es farà seguiment dels acords.
- En la fase estable del servei, si els resultats són els esperats, es podria acordar de canviar la periodicitat de les reunions a trimestrals, tot i que el reporting es continuarà enviant mensualment.
- Anualment es revisarà també el reporting de dades amb acumulació anual.
- Coordinació operativa continuada dels tècnics operatius:
 - Amb els responsables del control del servei del CCSPT
 - Amb els tècnics de gestió de xarxa.

El CCSPT definirà interlocutors operatius, un interlocutor tàctic i un interlocutor estratègic per a la coordinació del servei.

- Inicialment els interlocutors operatius seran tècnics de l'àrea de Suport del CCSPT. Les seves principals responsabilitats seran:
 - La coordinació constant amb l'equip del contractista.
 - El seguiment i valoració constants de resultats i objectius.
 - Revisió de l'efectivitat de processos i procediments de gestió de canvis apropiats.
- Inicialment l'interlocutor tàctic serà el responsable de l'àrea de Suport del CCSPT. Les seves responsabilitats principals són:
 - Coordinar-se amb d'interlocutor estratègic del CCSPT.
 - Coordinar-se amb el Responsable de Servei del Contractista mesures per solucionar qualsevol deficiència en la qualitat del servei.
 - Acordar procediments per a la gestió eficient dels canvis i controlar l'efectivitat dels mateixos.
 - Acordar els procediments d'escalat de problemes i assegurar la resolució de problemes no resolts mitjançant els canals normals.
 - Definir, Coordinar i Dirigir l'Equip de Control del Servei del CCSPT.
 - Fer el seguiment i control regular dels nivells de servei pactats.
 - Oferir atenció especialitzada i coneixement sobre assumptes relacionats amb àrees concretes del CCSPT i la seva activitat.
 - Promocionar canals de comunicació adients que permetin identificar i executar mesures per aconseguir millores contínues.
 - Inicialment l'interlocutor estratègic serà el Director de Sistemes d'Informació del CCSPT.

6.4.22 Validació de circuits i procediments

- El CCSPT es reserva el dret de demanar modificacions en circuits o procediments de treball si entén que les propostes del contractista no faciliten els objectius del departament d'informàtica del CCSPT; i això aplica especialment pel que fa als procediments de relació amb usuaris i clients i pel que fa a la interlocució amb el personal del departament d'informàtica.

6.4.23 Auditories del servei

- El CCSPT podrà realitzar auditories per verificar el compliment dels compromisos contractuals i la fiabilitat de la informació facilitada al client.
 - L'adjudicatari proporcionarà la seva total cooperació per a la realització d'aquestes auditories..
 - Aquestes auditories, realitzades en qualsevol de les instal·lacions involucrades en la prestació dels serveis, podran ser realitzades per personal del CCSPT o encomanades a tercers parts.

6.4.24 Revisió contínua

- Les descripcions de l'àmbit, de l'abast i de les condicions del servei que figuren en aquest plec volen ser presentacions amb un detall raonable de les necessitats a contractar.
- Tots els esforços realitzats per ser acurats en les descripcions, és inevitable que, donat el nivell de detall utilitzat, es produeixi un cert nivell d'errors o malentesos. En cap cas això serà motiu per justificar incompliments o demandes econòmiques per part del contractista.

6.4.25 Paràmetres de nivell de servei contractats

- Paràmetres de Nivell de Servei requerits:

Paràmetre	Temps màxim d'atenció CCSPT	Temps màxim de resposta	Temps màxim de resolució	% mínim dels casos	Temps màxim de resolució resta casos	Penalitzacions
Procés: Incidències						
Incidència crítica	15 minuts	4 hores	8 hores	90%	12 hores	0,2% facturació mensual per cada 1% incomplert
Incidència no crítica	15 minuts	8 hores	12 hores	90%	20 hores	0,2% facturació mensual per cada 1% incomplert
Procés: Peticions						
Petició de canvis estandarditzats ⁽¹⁾	15 minuts	2 dies	3 dies	90%	2 setmanes	0,2% facturació mensual per cada 1% incomplert

Peticions de canvis estandarditzats especialment prioritzades pel CCSPT	15 minuts	1 dia	Dia següent laborable	90%	24 hores	0,2% facturació mensual per cada 2 hores de retard
---	-----------	-------	-----------------------	-----	----------	--

Paràmetre	Objectiu	Penalització
Procés: Incidències		
Percentatge de tiquets que es reobren un cop tancats	Màxim 3% mensual	0,1% facturació mensual per cada 1% incomplert
Temps mig de resolució d'incidències de crítiques, calculat mensualment	Màxim 6 hores	0,1% facturació mensual per cada franja de 1 hora adicional
Temps mig de resolució d'incidències no crítiques, calculat mensualment	Màxim 10 hores	0,1% facturació mensual per cada franja de 1 hora adicional
Procés: Manteniment preventiu, normatiu i conductiu		
Revisió de l'inventari i l'etiquetatge dels equips de lloc de treball d'usuari	Anuals (cada trimestre es farà la part proporcional)	0,1% facturació mensual per cada mes de retard en el incompliment.
Revisió i (si és valora convenient) actualització dels firmware de l'equip	Anuals	0,1% facturació mensual per cada mes de retard en el compliment
Procés: Disponibilitat		
Paràmetre	Objectiu	Penalització
Nombre màxim d'avaries mensual en el conjunt de la instal·lació: nombre d'avaries en un mes en el global del parc dividit pel nombre d'equipaments	0,1 avaries, mesurat mensualment.	0,1% facturació mensual per cada 0,1% en el que es superi el nombre màxim d'avaries. (No es tindran en compte les avaries ocasionades, de manera demostrada, per mal us de l'equipament).
Nombre màxim d'incidències mensual en el conjunt de la instal·lació: nombre d'incidències en un mes en el global del parc dividit pel nombre d'equipaments	0,2 incidències, mesurat mensualment.	0,1% facturació mensual per cada 0,1% en el que es superi el nombre màxim d'incidències. (No es tindran en compte les avaries ocasionades, de manera demostrada, per mal us de l'equipament)
Procés: Millora contínua		
Propostes de millora contínua	Trimestral	0,1% facturació mensual per cada incompliment
Procés: Global		
Límit màxim de penalitzacions	7% de la facturació mensual	

- Aquests SLAs i penalitzacions associades són els mínims sol·licitats, s'espera que els licitadors en les seves propostes confirmen o millorin aquests requeriments.

- Es consideren equips crítics tots aquells equips destinats a l'atenció directa dels pacients (presència de pacients i/o familiars davant del lloc de treball), la resta d'equips es consideraran no crítics, d'aquests, existirà un 5% dels llocs de treball no destinats a l'atenció directa als pacients que també es consideraran crítics, en el moment del desplegament del servei es definiran cadascun d'aquests llocs de treball.
- En l'elaboració dels Acords de Nivell de Servei (abreujat ANS i/o SLA) destinats als serveis objecte d'aquest plec de condicions s'han definit les següents premisses:
 - Els temps seran comptats dins de la jornada laboral habitual i segons el calendari laboral del CCSPT.
 - S'entén per temps d'atenció, el temps que es tarda en rebre, registrar i assumir una sol·licitud. Aquest temps serà comptat dins de l'horari habitual de treball. Aquest temps d'atenció **es aplicat i gestionat pel 1r Nivell del CCSPT**.
 - S'entén per temps de resposta, el temps que es tarda en iniciar les tasques per resoldre la sol·licitud, **a comptar a partir del moment de recepció de la sol·licitud**. Un cop començades les actuacions s'entén que hi ha esforç continu fins a la solució de la sol·licitud.
 - S'entén per temps de resolució, el temps que es tarda en resoldre la sol·licitud a comptar a partir de les 8 hores de matí del dia següent laborable de la recepció de la sol·licitud. Si la sol·licitud és una incidència, s'entén que està solucionada quan els usuaris afectats poden tornar a utilitzar el sistema amb normalitat.
 - S'entén per avaria quan una incidència es diagnòstica de manera que cal una reparació de l'equipament. No són avaria les incidències ocasionades per necessitat de canvi de consumible, per atendre dubtes dels usuaris, per la retirada de paper encallat via un procediment que podria executar l'usuari, errors de configuració aliens al servei, ... o altres situacions similars.
 - Quan es demana limitar el màxim nombre d'incidències en el global del parc, lògicament, no es considera incidència qualsevol acció preventiva realitzada.
 - El càlcul d'hores es refereix a l'horari contractat del servei: des de les 8 hores fins les 17 hores dels dies laborables.
 - Els càlculs dels ANS de resposta i resolució de les sol·licituds comencen a ser computats una vegada l'entrada està assignada al grup corresponent i dins de la jornada habitual de treball.
 - Quan una entrada estigui en estat "Pendent" o "Tancada" s'aturarà el càlcul del ANS ⁽²⁾.
 - Quan una entrada sigui derivada a una Àrea que no pertany als Serveis que proporciona el contractista s'aturarà el càlcul del ANS ⁽²⁾.

(1) Les instal·lacions que requereixen aturada, s'hauran de coordinar i planificar conjuntament amb el CCSPT. El CCSPT podrà decidir ajornar les actuacions, i en aquest cas les penalitzacions no seran d'aplicació.

(2) En els casos que s'atura el càlcul del ANS s'atura el càlcul destinat al seguiment i possible penalització al Contractista, però no s'atura el càlcul dels temps de resposta per altres informes destinats també a gestionar i millorar el servei.
- El CCSPT es reserva el dret d'aplicar o no les penalitzacions en les que incorri el servei contractat. En el cas de que el contractista demostrï que les dificultats que han generat l'incompliment eren de difícil previsió i de que s'apliquin mesures per corregir la desviació en els proper períodes el CCSPT podrà optar per no aplicar penalitzacions a les que tingui dret.
- En tot cas, si transcorregut 3 mesos seguits d'incompliment del ANS sense que l'adjudicatari hagi posat solució, d'acord al paràgraf anterior, el CCSPT tindrà dret a procedir a aplicar les penalitzacions amb caràcter retroactiu i resoldre el contracte, amb avís previ d'un mes, sense compensacions econòmiques.

