

Expedient: 014_P2500024

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT A LES PERSONES USUÀRIES (*HELPDESK*) I MANTENIMENT DE MICROINFORMÀTICA

1.	Introducció	4
2.	Objecte del contracte.....	4
3.	Descripció del servei	5
3.1.	Tasques i activitats del servei.....	5
1.	Centre de suport tècnic i gestió d'incidències	5
2.	Manteniment del lloc de treball i dispositius	5
3.	Gestió d'identitats i sistemes	6
4.	Xarxa i connectivitat bàsica.....	6
5.	Documentació, coneixement i formació	6
3.2.	Cicle de vida de les peticions i incidències	6
1.	Inici – Registre	6
2.	Classificació i prioritització	7
3.	Assignació i actuació	7
4.	Seguiment i comunicació	7
5.	Resolució i tancament	7
6.	Revisió i anàlisi posterior (per a incidències crítiques o recurrents).....	8
7.	Retroalimentació i millora contínua	8
3.3.	Modalitat de prestació del servei	8
3.4.	Horari del servei.....	8
3.5.	Coordinació amb l'organització	9
3.6.	Recursos materials i tecnològics.....	9
3.7.	Gestió de la prestació.....	9
3.8.	Flexibilitat i adaptabilitat.....	10
3.9.	Idioma de la prestació.....	10
3.10.	Formació i actualització contínua	10
4.	Recursos Humans	11
4.1.	Assignació i dedicació.....	11
4.2.	Perfils.....	11
5.	Model de relació ASPB – Empresa adjudicatària	13

5.1.	Rols i responsabilitats	13
5.2.	Comitè de Seguiment.....	14
5.3.	Canvis i resolució de conflictes	14
5.4.	Millora contínua i adaptabilitat	14
6.	Inventari, documentació i coneixement compartit	15
6.1.	Gestió de l'inventari TIC	15
6.2.	Base de coneixement tècnic.....	15
6.3.	Lliurament i propietat de la documentació.....	16
7.	Lliurables i informes de seguiment	16
7.1.	Informe mensual de servei.....	16
7.2.	Inventari TIC.....	17
7.3.	Base de coneixement i documentació tècnica	17
8.	Acords de Nivell de Servei i Indicadors de Servei	17
8.1.	Acords de Nivell de Servei (ANS).....	17
8.2.	Indicadors de Servei (KPI)	18
8.3.	Seguiment, informes i avaluació.....	18
9.	Fases del contracte	19
9.1.	Fase de transició	19
9.2.	Fase de servei regular	19
9.3.	Fase de continuïtat i devolució del servei.....	20
10.	Facturació	20
11.	Durada	20
11.1.	Durada del contracte.....	20
11.2.	Flexibilitat i adaptació del servei.....	20
12.	Règim de penalitzacions.....	21
13.	Volumetria.....	22
14.	Obligacions en matèria de seguretat i protecció de dades	23
14.1.	Normativa aplicable.....	23
14.2.	Compromisos de confidencialitat.....	23
14.3.	Tractament de dades personals	24
14.4.	Mesures de seguretat	24

14.5. Notificació d'incidents	24
14.6. Auditoria i supervisió.....	24

1. Introducció

L'Agència de Salut Pública de Barcelona (en endavant ASPB) exerceix una sèrie d'activitats de control i investigació en el camp de la salut pública, la protecció i la promoció de la salut i, per tant, inclou diverses dependències i serveis que fan un ús intensiu de recursos informàtics, tant de maquinari com de programari, imprescindibles entre d'altres per exercir les funcions que té encomanades; requerint a més la màxima disponibilitat dels recursos.

Per tal de donar cobertura a aquestes necessitats i atesa la conveniència de la no ampliació dels mitjans personals propis per fer front a aquesta necessitat, es considera oportú i necessari en el marc de la seva estratègia de transformació digital i racionalització dels serveis TIC, la contractació d'un servei d'atenció i suport tècnic a usuaris (helpdesk) i manteniment de microinformàtica.

Aquest servei és essencial per garantir el funcionament òptim de l'equipament informàtic i les aplicacions emprades per tot el personal de l'organització, així com per mantenir uns estàndards elevats en l'atenció i resolució d'incidències. L'experiència prèvia en la prestació d'aquest servei, juntament amb els nous requisits identificats, justifica l'impuls d'un nou contracte que millori l'eficiència operativa, augmenti la qualitat del servei i s'ajusti a l'evolució tecnològica i organitzativa de l'entitat.

2. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la prestació del **servei de suport tècnic a usuaris (helpdesk) i el manteniment operatiu dels equips micro-informàtics i sistemes associats dels llocs de treball** de l'ASPB, amb una cobertura eficient, personalitzada i alineada amb les millors pràctiques del sector públic i els estàndards de qualitat ITIL.

Aquest servei té com a objectius:

- L'atenció i resolució d'incidències i peticions dels usuaris corporatius de tots els Serveis, que es gestionaran des del Departament de Desenvolupament Informàtic (DEDESIN), prèvia assignació de tasques per part dels tècnics responsables del Servei.
- Manteniment preventiu i correctiu dels sistemes informàtics que configuren del lloc de treball (ordinadors, portàtils, impressores, telefonia fixa, telefonia mòbil- smartphones).
- Suport en instal·lacions, trasllats, actualització, distribució, parametrització i configuracions dels sistemes d'informació i programari corporatiu de l'ASPB.

- Gestió d'usuaris , VPN i eines corporatives.
- Actualització i manteniment del conjunt de coneixement tècnic (knowledge base), incloent procediments i guies d'usuari.
- Coordinació amb el personal tècnic propi del Servei TIC per a l'escalat d'incidències especials o crítiques.

3. Descripció del servei

El servei ha de contribuir a mantenir un alt nivell de satisfacció de les persones usuàries, afavorint una gestió proactiva de les TIC, assegurant la disponibilitat, la seguretat i el bon funcionament dels recursos tecnològics de l'entitat.

3.1. Tasques i activitats del servei

L'empresa adjudicatària haurà d'oferir un servei integral de suport tècnic a usuaris i manteniment de microinformàtica que inclogui, com a mínim, les funcions següents, organitzades en cinc blocs funcionals:

1. Centre de suport tècnic i gestió d'incidències

- Recepció, registre i resolució d'incidències i peticions, a través del sistema corporatiu de ticketing (JIRA) o a través de via telefònica .
- Diagnosi inicial, categorització i prioritització de les incidències abans de la seva resolució.
- Resolució proactiva de les incidències relacionades amb maquinari, sistemes operatius, paquets ofimàtics, aplicacions corporatives i configuracions diverses.
- Seguiment actiu de tiquets oberts i en espera, minimitzant els temps de resposta.
- Escalat d'incidències al **DEDESIN** (servei TIC intern de l'ASPB) si s'escau.
- Tancament dels tiquets amb anotació detallada de les accions realitzades.
- Informació periòdica sobre incidències recurrents o estructurals al Servei TIC.
- Suport en l'ús general de l'ordinador, dels seus perifèrics, del sistema operatiu, del programari ofimàtic i d'eines col·laboratives (correu, navegador, videoconferència, etc.).

2. Manteniment del lloc de treball i dispositius

- Configuració i actualització de sistemes operatius, programari de base i eines ofimàtiques o de treball habitual, inclosa la paquetització i/o distribució de programari de tercers.
- Manteniment preventiu i correctiu del lloc de treball informàtic (PCs i portàtils).
- Reparació o substitució de components defectuosos, amb material proporcionat per l'organització.
- Gestió d'equips en garantia, incloent notificació i seguiment.

- Preparació d'equipaments per a nous usuaris, trasllats o renovacions, amb clonació d'imatges i transferència de dades.
- Assistència remota en sistemes de videoconferència (Teams).
- Instal·lació de programari específic, inclòs el proporcionat per tercers o desenvolupament intern.

3. Gestió d'identitats i sistemes

- Alta i manteniment d'usuaris.
- Assignació i modificació de grups de seguretat i permisos en servidors de fitxers.
- Gestió de contrasenyes, bloqueig i desbloqueig d'usuaris.
- Configuració d'accés remot via VPN i suport en el seu ús.
- Instal·lació i configuració de certificats digitals als equips dels usuaris.

4. Xarxa i connectivitat bàsica

- Suport en la connexió a xarxes sense fils i accés a recursos de xarxa.

Queda exclosa la configuració de dispositius de xarxa avançats com tallafocs o switches gestionables.

5. Documentació, coneixement i formació

- Elaboració, manteniment i actualització de documentació estructurada sobre procediments, polítiques i incidències resoltes.
- Gestió i manteniment actualitzat de l'inventari TIC, amb altes, baixes i canvis d'assignació o ubicació.
- Elaboració de guies d'usuari sobre els sistemes i aplicacions de lloc de treball.
- Formació inicial a nous usuaris sobre l'ús dels sistemes informàtics corporatius i protocols de servei.

3.2. Cicle de vida de les peticions i incidències

El servei de helpdesk haurà de garantir una gestió estructurada, traçable i eficient de totes les peticions i incidències rebudes. Aquest procés es desenvoluparà mitjançant el cicle següent:

1. Inici - Registre

- Canals d'entrada: Les peticions o incidències es poden rebre a través de la plataforma de ticketing (JIRA), correu electrònic institucional (amb automatisme de creació del tiquet a JIRA), via telefònica (mitjançant extensió telefònica específica de l'aplicació Rainbow) o presencialment en el dia programat.
- Identificació del sol·licitant i entrada al JIRA: Sigui quin sigui el canal d'entrada el contractista registrarà o complementarà al JIRA l'usuari afectat, el servei/departament, la ubicació i el canal d'entrada.

- Assignació automàtica o manual a la cua de gestió d'incidències, amb un número únic de tiquet.

2. Classificació i prioritització

- Diagnosi inicial i categorització: El personal del servei contractat assignarà, la categoria:
 - Tipologia: Incidència o Sol·licitud, de servei
 - Categories:
 - Avaria: Desconfiguració del programari; fallades d'aparells; fallades de cablejat, xarxa o terminals telefònics, fallades d'equipament.
 - Tràmit: Gestió de permisos d'accés d'usuaris, peticions de material.
 - Consulta: Consultes diverses TIC
 - Telefonia: Avaries o peticions relacionades amb telefonia fixa o mòbil.
 - Gestió usuari: Altes/Baixes/Canvis d'adscripció
 - Sense classificar: Les que no tinguin cabuda a la resta de categories
- Gravetat: Crítica, Alta, Mitjana, Baixa.
- Aplicació de SLA/ANS segons criticitat i servei afectat.

3. Assignació i actuació

- Assignació del tiquet a un tècnic/a del servei (primer nivell).
- Resolució directa si està dins de l'abast del primer nivell (amb accions documentades).
- Escalat funcional o tècnic:
 - A segon nivell (servei TIC intern DEDESIN).
 - Possibilitat de marcar com a "pendent de client" si cal retroacció de l'usuari.

4. Seguiment i comunicació

- El sistema ha de permetre seguiment transparent per part de l'usuari i el **DEDESIN** (servei TIC intern de l'ASPB).
- L'usuari rebrà a través del JIra, notificacions automàtiques sobre:
 - Recepció del tiquet.
 - Canvis d'estat.
 - Sol·licitud d'informació.
 - Resolució.

5. Resolució i tancament

- Un cop resolta la petició/incidència, el tècnic ha de:
 - Documentar l'actuació realitzada de forma clara.
 - Comprovar que la solució és efectiva.
 - Informar l'usuari.
- El tiquet es marcarà com Solucionat de forma:
 - **Manual** pel tècnic, amb confirmació d'usuari.

- I canviarà a estat Tancat al cap de 7 dies de manera **Automàtica** si l'usuari no fa cap nova comunicació.

6. Revisió i anàlisi posterior (per a incidències crítiques o recurrents)

- Es proposa una **anàlisi de causa arrel** (RCA) en incidències greus o repetitives o que hagin incomplert els ANS.
- Els tiquets tancats es podran analitzar periòdicament per detectar millores en processos o tecnologies.

7. Retroalimentació i millora contínua

- L'usuari podrà valorar el servei rebut a través d'enquestes automàtiques, mitjançant JIRA, posteriors a la resolució.
- Aquestes valoracions formaran part dels **indicadors de qualitat (KPI)** que s'hauran d'incloure en els informes mensuals.
- L'adjudicatari actualitzarà la base de coneixements CONFLUENCE amb les actuacions realitzades per la resolució de les incidències recurrents o de complexitat rellevant.

3.3. Modalitat de prestació del servei

El servei es prestarà **majoritàriament en modalitat remota**, des de les instal·lacions de l'adjudicatari, amb connexió segura via VPN als sistemes de l'ASPB.

S'estableix la possibilitat d'un dia presencial a la setmana, a concretar amb l'òrgan contractant, per atendre tasques que requereixin presència física (instal·lacions, trasllats, reparacions crítiques, etc.).

En casos d'incidències de caràcter crític, es podrà requerir presencialitat addicional, sempre dins l'horari de servei.

3.4. Horari del servei

Horari base: de dilluns a divendres laborables segons el calendari de Barcelona ciutat, de 8:00h a 15:30h, equivalent a una jornada setmanal de 37,5 hores.

Ampliació horària: Es valorarà l'ampliació horària de 7:30h a 17h.

No es preveuen torns de guàrdia, però l'adjudicatària haurà d'assegurar la continuïtat del servei en períodes vacacionals o d'absència laboral.

3.5. Coordinació amb l'organització

Totes les tasques es coordinaran diàriament amb el personal del **DEDESIN** (servei TIC intern de l'ASPB). El personal tècnic del DEDESIN podrà canviar la prioritització, tipologia i gravetat de les incidències o peticions.

Sistema de ticketing: JIRA i base de coneixement CONFLUENCE.

Accés remot: via **VPN corporativa**, amb autenticació 2FA i instruccions detallades per a l'accés als sistemes.

Canals secundaris: correu electrònic i telèfon (exclusivament per comunicacions urgents o excepcionals).

3.6. Recursos materials i tecnològics

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar els equips informàtics del seu personal:

- Ordinador portàtil actualitzat amb sistemes de seguretat vigents (antivirus, actualitzacions, *firewall*, etc.).
- Connexió estable a internet per a l'accés VPN.
- Auriculars amb micròfon per a comunicacions de suport remot.
- Es podrà requerir la configuració d'un **client softphone** o ús de dispositiu assignat per l'organització.

L'ASPB facilitarà:

- Accés a la VPN corporativa (programari client Fortinet) i als sistemes interns.
- Credencials d'accés (amb 2FA) i configuracions necessàries.
- Llicències per a l'ús de l'eina de ticketing JIRA, amb accés als mòduls de gestió d'incidències, consultes, escalat i al CONFLUENCE com a base de coneixement.

L'adjudicatària es compromet a mantenir la confidencialitat i seguretat de les dades i l'ús responsable dels sistemes d'accés.

3.7. Gestió de la prestació

- El servei serà supervisat pel responsable TIC designat per l'ASPB.
- L'adjudicatària haurà de nomenar un/a Cap de Contracte, que actuarà com a interlocutor únic i serà responsable:
 - De la qualitat de la prestació.

- De la gestió interna de l'equip.
- De la coordinació amb el personal TIC.
- De la planificació de substitucions i gestió de baixes o vacances.

3.8. Flexibilitat i adaptabilitat

El servei haurà de ser escalable, amb capacitat d'adaptació a increments o disminucions de volum de tasques o nombre d'usuaris, sense necessitat de modificar a priori les condicions del contracte base.

3.9. Idioma de la prestació

Totes les comunicacions amb les persones usuàries i amb el personal de l'organització s'hauran de fer, preferentment, en català, tant de forma oral com escrita.

Les guies d'usuari, manuals, procediments i comunicacions documentals hauran d'estar redactats en català. En casos puntuals, es podrà requerir documentació també en castellà o anglès, segons el perfil tècnic o projecte.

El personal assignat haurà de tenir un domini oral i escrit del català equivalent mínim al nivell C1, sense que calgui acreditació formal si es demostra competència durant el procés de contractació o d'inici de servei.

3.10. Formació i actualització contínua

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la **formació inicial del seu personal** sobre els sistemes i procediments interns de l'ASPB (accés, eines, aplicacions, protocols de servei, normativa de seguretat, etc.).

Així mateix, haurà de preveure **formació contínua anual** per mantenir al dia el coneixement tecnològic del personal, especialment en:

- Gestió d'usuaris i permisos
- Eines ofimàtiques i col·laboratives (entorn Microsoft 365, etc.).
- Normativa i bones pràctiques de seguretat TIC.
- Procediments interns de l'ASPB.

El Cap de Contracte de l'adjudicatari serà responsable de **documentar els plans de formació** i incloure els calendaris i continguts a l'informe de seguiment del servei.

4. Recursos Humans

4.1. Assignació i dedicació

L'adjudicatari proposarà un equip de treball adequat per a l'execució dels serveis i assegurar les funcions que són objecte d'aquest contracte i n'assegurarà la seva estabilitat mentre estigui vigent el contracte:

- L'empresa haurà de garantir un mínim d'**1 tècnic/a** de suport microinformàtic **a temps complet (37,5 h/setmanals)** per a la prestació del servei, amb reforç puntual si s'escau.
- El/la Cap de Contracte tindrà una dedicació parcial al servei, però amb disponibilitat de resposta dins l'horari establert i capacitat per participar en reunions de seguiment o emergències.

Es podrà requerir l'ampliació temporal del nombre de tècnics/es assignats en moments de major volum (implementacions, trasllats, pics d'incidències...), mitjançant previsió prèvia i dins el règim de flexibilitat. Tot el personal assignat al servei haurà de complir amb les següents condicions:

- **Compromís de permanència** en el servei: en cas de canvis de personal, l'empresa haurà de garantir un traspàs documentat i una substitució immediata amb perfil equivalent.
- **Formació prèvia** en els sistemes propis de l'ASPB, que haurà de dur-se a terme abans de l'inici efectiu del servei.
- **Professionalitat i actitud de servei públic**, atenent sempre les persones usuàries amb respecte, claredat i empatia.

4.2. Perfils

A continuació s'identifiquen i es descriuen els perfils a proporcionar per l'adjudicatari:

Perfil	Responsabilitat i funcions principals
Cap de contracte	<p>Màxim responsable de dur el contracte a bon port amb una dedicació puntual al llarg de tot el contracte.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Control de l'execució del contracte. Monitorar la correcta execució del servei mitjançant els informes de seguiment operatiu i la verificació de l'acompliment dels ANS i KPIs del contracte. • Coordinació de l'equip tècnic, planificació de recursos i substitucions, seguiment d'indicadors

	<ul style="list-style-type: none"> • Altres temes derivats dels Comitès de Seguiment. • Agilitzar la presa de decisions que puguin extralimitar l'abast inicial del contracte. • Agilitzar ampliacions/reduccions de contracte. • Rebre, gestionar i valorar les peticions que es facin des d'ASPB així com resoldre tots aquells temes administratius relacionats amb la facturació dels serveis. • Resolució dels conflictes que puguin sorgir a l'execució del contracte.
Tècnic/a de suport microinformàtic	<ul style="list-style-type: none"> • Recepció, registre i resolució d'incidències o peticions de servei suport a l'usuari; instal·lació i configuració de programari; preparació d'equipaments; manteniment del lloc de treball; i prestar el servei d'acord amb la descripció del servei d'acord amb l'apartat 3 d'aquest plec de prescripcions tècniques.

L'experiència professional, i la dedicació mínima estimada que s'exigeix per a cada perfil és la següent:

Perfil	% Dedicació mínima	Experiència/Coneixements/Habilitats
Cap de contracte	5	<p>Formació mínima: cicle formatiu de grau superior, grau universitari o formació equivalent en l'àmbit TIC.</p> <p>Cal que acrediti una experiència mínima de: 3 anys en gestió de serveis TIC i 2 any en funcions de coordinació d'equips.</p> <p>Coneixements específics:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Metodologies ITIL, gestió d'SLA, elaboració d'informes. • Coneixement de plataformes de ticketing, inventari i gestió documental. • Bones pràctiques de seguretat TIC i protecció de dades. <p>Habilitats: lideratge, capacitat organitzativa, comunicació clara, orientació a resultats.</p>
Tècnic/a de suport microinformàtic	100	Formació mínima: cicle formatiu de grau mitjà o superior en informàtica, sistemes o tecnologies

		<p>relacionades, o equivalent.</p> <p>Cal que acrediti una experiència mínima de 3 anys en serveis de suport TIC similars.</p> <p>Coneixements específics:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistemes operatius Windows 11 i 10, , Android. • Paquets ofimàtics (Office 365, Office 2019 i 2016) • Entorn de treball col·laboratiu de Microsoft (Teams, Onenote, Sharepoint, Outlook...) • Entorns de directori actiu i gestió d'usuaris. • Sistemes de <i>ticketing</i> JIRA i base de coneixements CONFLUENCE. • Xarxes i connectivitat. <p>Habilitats: empatia, capacitat de comunicació, orientació a l'usuari, resolució de problemes, proactivitat.</p>
--	--	--

5. Model de relació ASPB – Empresa adjudicatària

El present contracte es regirà per un **model de relació simple, eficient i operatiu** entre l'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB) i l'empresa adjudicatària sense renunciar als mecanismes essencials de governança, orientat a garantir:

- **L'adequació i qualitat del servei prestat.**
- Una **interlocució fluida i única.**
- Un **seguiment periòdic lleuger** però efectiu.
- La **resolució àgil de desviacions i propostes de millora.**

5.1. Rols i responsabilitats

L'empresa adjudicatària haurà de designar un/a **Cap de Contracte**, que actuarà com a **interlocutor únic** amb l'ASPB per a qualsevol qüestió contractual relacionada amb la prestació del servei.

L'ASPB designarà un/a **referent del DEDESIN** (servei TIC intern de l'ASPB), encarregat/da de:

- Validar els lliurables.
- Supervisar la qualitat del servei.
- Representar l'ASPB a les reunions de seguiment.

Tots els aspectes contractuals operatius, consultes i incidències s'hauran de canalitzar exclusivament mitjançant aquests dos rols.

5.2. Comitè de Seguiment

Es constituirà un únic **Comitè de Seguiment**, amb caràcter operatiu i resolutiu, format com a mínim per:

- El/la responsable del contracte de l'empresa adjudicatària.
- El/la **referent del DEDESIN** (servei TIC intern de l'ASPB).

Aquest comitè tindrà les següents característiques:

- **Periodicitat:** reunió **bi-mensual**, preferentment telemàtica. Es podrà convocar extraordinàriament si alguna de les parts ho considera necessari.
- **Funcions:**
 - Revisar l'informe mensual del servei.
 - Analitzar possibles desviacions o incompliments.
 - Identificar incidències recurrents o àrees de millora.
 - Proposar ajustos operatius, sempre dins els límits del contracte.

El/la responsable del contracte de l'empresa serà l'encarregat/da de **redactar l'acta** de cada reunió i enviar-la a l'ASPB en un màxim de 1 dies laborables.

5.3. Canvis i resolució de conflictes

- Els **canvis de servei** hauran de ser aprovats per l'ASPB per escrit.
- **Conflictes operatius o incompliments** es tractaran en primera instància dins el Comitè de Seguiment.
- Si no es resolen, s'**elevaran al responsable contractual de l'ASPB** per la seva resolució formal.

5.4. Millora contínua i adaptabilitat

L'adjudicatària podrà proposar, de forma proactiva o reactiva:

- Millores en l'organització o execució del servei.
- Optimitzacions tècniques que **no impliquin cap cost addicional**.

Aquestes propostes seran analitzades en el Comitè i podran incorporar-se a la prestació ordinària si l'ASPB així ho valida.

6. Inventari, documentació i coneixement compartit

6.1. Gestió de l'inventari TIC

L'empresa adjudicatària serà responsable de mantenir actualitzat l'inventari de recursos TIC relacionats amb el lloc de treball, en col·laboració amb DEDESIN (servei TIC intern de l'ASPB). Aquesta gestió inclourà:

- **Registre i actualització** de totes les altes, baixes i trasllats d'equipament.
- **Assignació d'actius a persones usuàries i ubicacions** concretes.
- **Documentació de components, programari instal·lat, garanties i estat funcional**.
- Utilització de les **eines d'inventariació corporatives** proporcionades per l'organització (especificades a l'inici del servei).
- **Revisió mensual del compliment**, amb verificació i contrast dels actius declarats amb els físics.

L'inventari ha de reflectir en temps raonable (màxim 1 dies laborables) qualsevol canvi rellevant en l'estat, localització o ús d'un actiu TIC.

6.2. Base de coneixement tècnic

L'empresa haurà de col·laborar activament en el manteniment i ampliació de la base de coneixement tècnic, orientada a millorar l'autonomia del servei i l'eficiència operativa. Aquesta tasca inclourà:

- **Documentació detallada de les incidències resoltes**, especialment les recurrents o de complexitat rellevant.
- **Redacció i manteniment de procediments tècnics normalitzats**, manuals interns i protocols d'actuació.
- **Elaboració de guies d'usuari** en format breu i entenedor per a personal no tècnic.
- **Actualització mensual**, amb un mínim establert de 4 aportacions noves o revisions de continguts existents.

La base de coneixement haurà de seguir un format coherent, amb estructura clara, identificadors únics i data de darrera revisió.

Aquestes tasques **no impactaran en els SLA de resposta o resolució**, però sí que estaran subjectes a **KPI específics** (apartat 8.2).

6.3. Lliurament i propietat de la documentació

Tot el coneixement generat, incloent guies, manuals, documents d'inventari i procediments, serà **propietat de l'organització**.

L'adjudicatària s'oblga a lliurar còpia completa i actualitzada d'aquesta documentació en cas que ho sol·liciti l'ASPB

7. Lliurables i informes de seguiment

L'empresa adjudicatària haurà de generar i lliurar de forma periòdica un conjunt de documents i informes que permetin a l'organització fer un seguiment rigorós del compliment del servei.

7.1. Informe mensual de servei

L'empresa haurà de lliurar, durant els **primer cinc dies hàbils de cada mes**, un **informe de servei** corresponent al mes anterior, que inclogui com a mínim:

Resum d'activitat:

- Nombre total de tiquets oberts, resolts, pendents i reoberts.
- Classificació per tipologia, gravetat/prioritat i temps de resolució.
- Relació de tiquets escalats a segon nivell o tercers.

Compliment de SLA:

- Percentatge de compliment per gravetat i categoria d'incidència o petició.
- Temps mitjà de resposta i resolució.
- Casos destacats de superació de terminis (si n'hi ha).

Indicadors (KPI): els establerts a l'apartat 8.2 Indicadors de Servei (KPI)

Accions correctores o propostes de millora, si s'ha detectat alguna desviació.

Comentaris qualitatius del Cap de Contracte.

7.2. Inventari TIC

L'actualització de l'inventari TIC es realitzarà en el format i eina establerts per l'ASPB. Haurà d'incloure:

- Altes i baixes d'equipaments.
- Assignació d'usuaris i ubicacions.
- Estat funcional i garanties (si escau).

L'empresa haurà de garantir la coherència i actualització permanent del registre.

7.3. Base de coneixement i documentació tècnica

És la relació de documents incorporats o revisats mensualment a la base de coneixement. L'adjudicatària haurà d'aportar:

- Procediments tècnics i instruccions operatives.
- Guies d'usuari o FAQs.

Cada entrada haurà d'incloure data de creació, darrera revisió, autor i versió.

8. Acords de Nivell de Servei i Indicadors de Servei

8.1. Acords de Nivell de Servei (ANS)

L'empresa adjudicatària haurà de complir amb uns Acords de Nivell (ANS) mínims de servei - també anomenats SLA per Service Level Agreement- que garanteixin la qualitat i eficiència en la gestió de les incidències i peticions. Aquests ANS s'aplicaran al conjunt del servei, incloent suport remot i presencial, i es calcularan mensualment:

Gravetat d'incidència/petició	Temps màxim de resposta	Temps màxim de resolució	Percentatge mínim de compliment
Crítica (usuari/a inoperatiu/va, afectació general)	≤ 15 minuts	≤ 4 hores	95%
Alta (afectació greu però parcial)	≤ 30 minuts	≤ 8 hores	90%
Mitjana (afectació funcional però no bloquejant)	≤ 3 hores	≤ 2 dies laborables	85%

Baixa (consultes, sol·licituds no urgents)	≤ 5 hores	≤ 4 dies laborables	80%
--	-----------	---------------------	-----

Nota: El còmput del temps de resposta/resolució es farà dins l'horari del servei.

8.2. Indicadors de Servei (KPI)

Els següents **indicadors clau de rendiment** seran mesurats de forma mensual i inclosos als informes de seguiment:

- **Taxa de resolució en primer nivell** (sense escalat): ≥ 70%
- **Temps mitjà de resposta per severitat**
- **Temps mitjà de resolució per severitat**
- **Volum de tiquets gestionats mensualment**
- **Percentatge de tiquets reoberts:** ≤ 5%
- **Satisfacció de l'usuari/a** (resultats de les enquestes postservei): ≥ 85% de valoracions positives
- **Nombre de tiquets documentats a la base de coneixement:** ≥ 10 mensuals
- **Actualització de l'inventari TIC:** 100% dels canvis reflectits en un màxim de 3 dies

8.3. Seguiment, informes i avaluació

L'empresa haurà de lliurar un **informe mensual** amb:

- Anàlisi quantitativa i qualitativa dels SLA i KPI.
- Gràfics d'evolució i compliment.
- Incidències destacades o recurrents.
- Propostes de millora i accions correctives.

Aquests informes mensuals caldrà presentar-los també a les reunions bimensuals del Comitè de Seguiment. El/la referent TIC de l'ASPB podrà convocar reunions extraordinàries per revisar el servei i demanar ajustaments.

El compliment reiterat inferior als nivells mínims establerts podrà comportar l'aplicació de penalitzacions.

9. Fases del contracte

L'execució del contracte es dividirà en tres fases, la fase de transició, la fase de servei regular i la fase de devolució.

9.1. Fase de transició

L'objectiu d'aquesta fase es assegurar que l'adjudicatari podrà adquirir el coneixement necessari, tècnic i funcional, del conjunt de tasques que han de ser assumides pel servei, així com aconseguir la configuració definida i detallada del mateix.

Aquesta fase es desenvoluparà abans de l'inici del període contractual previst per aquest contracte, i que anirà a càrrec de l'adjudicatari, no podent facturar-se cap concepte. A fi de valorar aquesta fase, el licitador haurà d'incloure en la seva oferta, com a mínim, els següents conceptes:

- Temps necessari per a la fase d'assimilació.
- Organització de la fase: equips que intervé, metodologia a utilitzar.
- Informació necessària que el DEDESIN ha d'aportar.
- Mesures que s'estableixen per assegurar i mesurar l'adquisició de coneixement per part del servei.

Durant aquesta fase l'equip incorporat haurà d'assimilar els coneixements necessaris sobre els diferents aspectes del seu treball propis de l'ASPB (entorns, eines, procediments, etc.) per a poder realitzar les prestacions del servei objecte d'aquest contracte.

9.2. Fase de servei regular

La fase de funcionament del servei començarà amb la finalització de la fase de transició amb la corresponent acceptació per part del DEDESIN.

L'equip de treball, durant la prestació del servei, haurà d'estar compost per persones que tinguin, al menys, els mateixos perfils, titulacions i experiència que s'hagin indicat a la oferta tècnica per la seva valoració. Aquesta obligació tindrà caràcter essencial i el seu incompliment constituirà causa de resolució del contracte.

Si l'empresa adjudicatària proposés el canvi d'algun dels membres del seu equip, ho haurà de sol·licitar per escrit amb, al menys, quinze dies d'antelació, exposant de forma detallada i suficient les raons de la seva proposta. Així mateix, presentarà per la seva valoració els possibles candidats per reemplaçar el membre de l'equip de treball que es vulgui substituir. El canvi haurà de ser acceptat expressament pel Servei de Desenvolupament Informàtic.

Cada cop que hi hagi un canvi o incorporació d'un tècnic a l'equip de treball, s'establirà un període d'aprenentatge que s'estableix en 5 dies laborables i no serà objecte de facturació.

9.3. Fase de continuïtat i devolució del servei

L'adjudicatària haurà de garantir una **transició ordenada** al final del contracte, facilitant el traspàs tècnic i funcional de coneixement i documentació al nou proveïdor o al personal tècnic intern.

Aquesta transició s'haurà de planificar amb **un mínim de 15 dies naturals** d'antelació i es podrà requerir **suport actiu durant el període de canvi**.

Lliurament a la finalització del contracte

En finalitzar el contracte, l'empresa haurà de lliurar:

- Informe final del servei, amb dades acumulades i valoració de rendiment.
- Documentació addicional que sigui requerida pel traspàs de coneixement al nou proveïdor o personal tècnic propi.

10. Facturació

La facturació serà **mensual i en la proporció de l'import adjudicat del contracte**, presentant juntament amb la factura, l'informe mensual de servei especificat a l'apartat 7.1 Informe mensual de servei

11. Durada

11.1. Durada del contracte

El contracte tindrà una **durada inicial d'un (1) any**, a comptar des de la data de formalització del mateix, amb possibilitat de pròrrogues anuals successives fins a un màxim de **tres (3) anys** en total (1 any + 1 any + 1 any).

11.2. Flexibilitat i adaptació del servei

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la **capacitat d'adaptar el volum del servei** a les necessitats reals de l'organització, tant a l'alça com a la baixa. Aquesta flexibilitat podrà aplicar-se en casos com:

- Increment temporal d'usuaris a causa de projectes específics.
- Traslats massius o renovacions d'equipament.
- Disminució d'activitat en períodes de baixa càrrega operativa.

Aquesta adaptació podrà implicar:

- **Ampliació o reducció del nombre d'hores mensuals de servei.**
- **Augment o disminució del personal tècnic assignat**, prèvia validació del responsable TIC.
- **Reajust de recursos puntuals o recurrents**, sempre dins les condicions econòmiques establertes al plec administratiu.

Els canvis de volum **no suposaran en cap cas una modificació del contracte**, sinó que es consideraran **ajustaments interns** de la prestació pactada, sempre que no superin els límits legals establerts.

12. Règim de penalitzacions

Es preveu un sistema de penalitzacions gradual i no automàtic vinculat al grau de compliment dels Acords de Nivell de Servei (ANS) i dels Indicadors Clau de Servei (KPI), la seva reiteració i la resposta a possibles desviacions. L'aplicació d'aquest règim queda supeditada a la valoració prèvia del Comitè de Seguiment i a decisió motivada de l'òrgan contractant.

Es considerarà incompliment susceptible de penalització quan:

- No es compleixin els percentatges mínims dels ANS (temps de resposta o resolució) de manera reiterada.
- No s'assoleixin els KPI mensuals mínims, especialment:
 - taxa de resolució en primer nivell < 70%
 - satisfacció de les persones usuàries < 85%
 - tiquets reoberts > 5%
- No es lliurin els informes mensuals dins el termini.
- No es mantingui l'actualització de la base de coneixement o inventari TIC.

Règim gradual

L'aplicació de penalitzacions seguirà una lògica d'escalat i proporcionalitat:

Nivell	Situació detectada	Actuació
--------	--------------------	----------

1. Advertiment	1 incompliment lleu o puntual (1 mes)	Acta de seguiment i requeriment de millora
2. Avís formal	Reiteració (2 mesos seguits o 3 alterns en 6 mesos)	Carta formal d'advertiment amb pla corrector obligatori
3. Penalització lleu	Incompliment continuat (>3 mesos) o greu (no lliurament informe)	Penalització de fins al 3% del preu mensual del servei
4. Penalització greu	Manca de resposta o millora després del pas anterior	Penalització de fins al 6% del preu mensual del servei
5. Resolució anticipada	Reiteració extrema o negativa a corregir	Es podrà iniciar l'expedient de resolució de contracte

Procés d'aplicació

- 1) Detecció i registre: El Comitè de Seguiment detecta desviacions a l'informe mensual.
- 2) Valoració conjunta: Es valora la gravetat i es recull l'opinió del Cap de Contracte i del referent del DEDESIN.
- 3) Decisió de l'òrgan contractant: L'òrgan contractant decideix si aplica o no la penalització, amb resolució motivada.
- 4) Notificació formal: En cas d'aplicar-se, es notifica per escrit a l'adjudicatari i es detalla la deducció o ajustament. Les penalitzacions es deduiran de la factura mensual o es compensaran mitjançant descomptes a períodes posteriors.

13. Volumetria

L'equipament actual de l'ASPB afectat per servei inclou com a mínim:

- 300 portàtils majoritàriament HP i Lenovo + Toshiba (en retirada)
- 150 equips de sobretaula HP diferents models i antiguitats
- Windows 11 i Windows 10 (en regressió i migració cap a W11)
- Office 365 / 2019 / 2016
- Entorn de treball col·laboratiu de Microsoft (Teams, Onenote, Sharepoint, Outlook...)
- 600 usuaris
- 4 seus:
 - Pl. Lesseps, 1
 - Av. Riera Cassoles, 63
 - Av Drassanes, 13

- Mercabarna (Mercat Fruites i Hortalisses + Peix)
- 35 impressores majoritàriament amb el sistema Papercut
- Telefonia fixa basada majoritàriament amb l'aplicatiu Rainbow (<https://www.al-enterprise.com/es-es/rainbow>) integrat amb centraletes Alcatel. També es disposa de terminals fixos connectats a les centraletes (pocs)
- Telefonia mòbil amb terminals Android

Les activitats de suport durant el passat exercici es van categoritzar:

- Avaria 1.100
- Tràmit 400
- Consulta 250
- Sense Classificar 50
- Telefonia 50
- Gestió Usuari 200

14. Obligacions en matèria de seguretat i protecció de dades

L'empresa adjudicatària haurà de garantir el **compliment estricte de les normatives vigents** en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades personals, durant tot el període de vigència del contracte.

14.1. Normativa aplicable

- Reglament (UE) 2016/679, de 27 d'abril (RGPD).
- Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre (LOPDGDD).
- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local.
- Llei 40/2015 i Llei 39/2015, de règim jurídic i procediment administratiu.
- Esquema Nacional de Seguretat (ENS), Reial decret 311/2022, de 3 de maig.

14.2. Compromisos de confidencialitat

- Tot el personal assignat al servei haurà de signar un **compromís específic de confidencialitat**, proporcionat per l'ASPB.
- Estarà **expressament prohibit l'ús, comunicació o accés indegut** a dades, sistemes o documentació obtinguda durant l'execució del servei.
- Aquesta obligació es mantindrà **vigent també després de la finalització del contracte**.

14.3. Tractament de dades personals

- L'empresa actuarà com a **encarregada del tractament** en els termes de l'article 28 del RGPD.
- Haurà de subscriure amb l'organització un **acord de tractament de dades** que reculli:
 - La finalitat específica de l'accés.
 - Les mesures tècniques i organitzatives aplicades.
 - Les condicions de subencàrrec (si escau).
- Només es podran tractar les dades **necessàries per a la prestació del servei**, i en cap cas per a finalitats pròpies.

14.4. Mesures de seguretat

L'empresa haurà d'acreditar i aplicar **mesures tècniques i organitzatives adequades**, d'acord al nivell **bàsic del ENS**, incloent:

- Accés controlat i personalitzat als sistemes corporatius.
- Emmagatzematge segur dels fitxers temporals.
- Ús de dispositius amb **xifratge de disc o del suport que correspongui per emmagatzemar qualsevol dada obtinguda de l'ASPB**.
- Procediments per a l'esborrat segur de dades.
- Protocols d'actuació en cas d'incident de seguretat.

14.5. Notificació d'incidents

- Qualsevol **incident de seguretat** que afecti dades personals, sistemes d'accés, o el funcionament de serveis TIC haurà de ser notificat immediatament al responsable TIC de l'organització.
- L'empresa haurà de facilitar **informació detallada sobre l'impacte, les causes i les accions correctores**, en un termini màxim de 24 hores.

14.6. Auditoria i supervisió

- L'organització es reserva el dret de:
 - Realitzar **auditories periòdiques** o puntuals sobre el compliment de les obligacions establertes.
 - Sol·licitar evidències de les mesures aplicades.
 - Revocar l'accés o aplicar mesures correctores en cas d'incompliment greu.

Barcelona, a data de la signatura

Pere Arribas López

Cap del Departament de Desenvolupament Informàtic

Agència de Salut Pública de Barcelona