



**Ajuntament
de Barcelona**

Institut de Cultura

Palau de la Virreina
La Rambla, 99
08002 Barcelona
Telèfon 933 161 000
www.bcn.cat/barcelonacultura

PLEC DE CLÀUSULES PARTICULARS DEL CONTRACTE DE SERVEIS D'EXPLOTACIÓ, MANTENIMENT EVOLUTIU INFORMÀTIC I SUPORT A L'USUARI DE L'INSTITUT DE CULTURA DE BARCELONA

Aquest document és una còpia autèntica. L'Ajuntament de Barcelona custodia el document i les signatures originals.



ÍNDEX

1 Antecedents i motivació del contracte	4
2 Objecte del Plec Tècnic	4
2.1 Descripció de la situació actual	5
2.1.1 Centres.....	7
2.1.2 Sistemes.....	7
2.1.3 Serveis.....	8
2.1.4 Equipaments.....	8
2.2 Tasques a desenvolupar	8
3 Condicions d'execució.....	9
3.1 Quantificació	9
3.2 Calendari i horari	10
3.3 Ubicacions.....	11
3.4 Equip humà de treball i recursos tècnics.....	11
3.5 Competències tècniques	12
3.6 Metodologia.....	14
3.7 Adquisició del servei.....	14
3.8 Pla de retorn del servei	14
4 Qualitat del servei	14
4.1 Definicions.....	15
4.2 Indicadors del servei a realitzar	16
4.3 Informes d'activitat	16
4.4 Acords de nivell de servei	17
4.4.1 Disponibilitat del suport en horari normal.....	17
4.4.2 Disponibilitat de resolució d'incidències fora d'horari normal.....	17
4.4.3 Consultes.....	17
4.4.4 Peticions.....	17
4.4.5 Incidències normals.....	17
4.4.6 Incidències greus.....	17
4.4.7 Incidències molt greus dins horari.....	17
4.4.8 Incidències molt greus fora d'horari.....	18



5 Penalitzacions	18
5.1 Desviacions lleus.....	18
5.2 Desviacions greus.....	18
5.3 Desviacions molt greus.....	19
5.4 Compensacions.....	19
6 Governança	20
6.1 Representants de l'ICUB i del contractista	20
6.2 Comitè de direcció.....	20
7 Facturació.....	20



1 Antecedents i motivació del contracte

El Institut de Cultura de Barcelona, (d'ara en endavant ICUB), depèn del Ajuntament de Barcelona. El Institut Municipal d'Informàtica del Ajuntament (d'ara en endavant IMI) li presta els seus serveis al igual que als altres organismes que depenen del Ajuntament.

Hi ha serveis d'informàtica que són específics de l'activitat de l'ICUB que els proporciona el seu propi servei d'informàtica.

Per prestar aquests serveis s'ha dotat de serveis de tercers, maquinari i programari especialitzat en aquests tipus de servei.

Aquests serveis han d'estar, de forma segura, a disposició dels usuaris a fi de que aquests puguin desenvolupar les tasques que tenen encomanades. Cal remarcar que la no disponibilitat o errors en aquests serveis tindria un impacte important en l'activitat i imatge del ICUB.

Dues característiques d'aquests serveis són que s'han de prestar en un horari estès en comparació del habitual d'oficines i que no són d'ús habitual a altres empreses o institucions.

És per això que es precisa contractar el servei d'exploració, manteniment evolutiu i suport a l'usuari a una empresa que aporti el coneixement i l'experiència necessària com per fer-ho de forma eficaç i eficient.

L'objectiu és disposar d'un servei als usuaris que resulti econòmic i que garanteixi una resolució dels incidents en el menor temps possible atès el nivell d'inversió en equipaments.

2 Objecte del Plec Tècnic

El servei d'exploració, manteniment evolutiu informàtic i suport a l'usuari que inclou:

- Manteniment en operacional dels sistemes informàtics propis
 - Xarxa interna
 - Gestió de garanties
 - Entorn de virtualització
 - Servidors físics i virtuals
 - Entorns WIFI corporatius i Tecnologia Meraki
 - Entorn d'Antivirus
 - Aplicacions de servidors
 - Aplicacions clients (d'usuari)
 - Monitorització
- Control i gestió dels serveis prestats per tercers
 - Monitorització
 - Interlocució amb el prestador del servei



- Suport a l'activitat del ICUB
 - Instal·lacions informàtiques a aules
 - Suport a l'operativa de producció (aules de formació, presentacions, reunions)
 - Configuració i aprovisionament dels PCs ICUB per campanyes
 - Gestió d'usuaris. Tant del IMI com d'Euromus.
 - Gestió de quotes d'unitats de disc
 - Gestió del parc d'ordinadors de les campanyes
- Suport al usuari - Peticions
 - Provisions
 - Configuracions
 - Consultes
- Gestió d'incidències
 - Primer nivell davant del IMI
 - Primer nivell davant dels serveis prestats per tercers
 - Primer i segon nivell en els equipaments i programari propis
 - Passi a responsables interns
- Servei de guàrdies
 - Servei d'assistència tècnica de forma on line i/o presencial en
Dies festius, i cap de setmana. El servei de guàrdia de cap de setmana té
el seu inici els divendres a les 16:00 hores

2.1 Descripció de la situació actual

Els serveis es donen des de la seu central al Palau de la Virreina però cal cobrir tots els centres i llocs de treball de l'ICUB. En total són 32 centres i aproximadament 600 llocs de treball.

A títol orientatiu i amb la finalitat de donar una idea de l'entorn en el que s'ha de donar el servei de suport es pot consultar la següent taula:

Institut de Cultura

Palau de la Virreina
La Rambla, 99
08002 Barcelona
Tèlèfon 933 161 000
www.bcn.cat/barcelonacultura

		Sistemes Corporatius IMI	Informàtica local	Xarxa de reserves "EUROMUS"	Venda d'entrades On-Line	Servei als usuaris
Serveis centrals al Palau de la Virreina		X	X	X	X	X
Museu d'Història						
	Plaça del Rei	X	X	X	X	X
	Plaça Vil·la de Madrid		X	X		
	El Call	X	X	X		X
	Zona Franca	X				X
	Parc Güell		X	X		X
	Oliva Artès	X		X		X
	La Seca	X				X
	Canòdrom	X				X
Museu de Ciències Naturals						
	Museu Blau			X	X	
	Zoologia			X	X	
	Geologia			X	X	
	Jardí Botànic/Institut Botànic			X	X	
Arxiu fotogràfic de Barcelona		X	X			X
Arxiu Històric de la ciutat de Barcelona		X	X			X
Biblioteca Pública Arús		X				X
Castell de Montjuïc		X		X	X	X
Disseny Hub Barcelona		X	X	X	X	X
El Born Centre Cultural		X	X	X	X	X
Fabra i Coats-Centre d'Art Contemporani		X	X	X	X	X
Fabra i Coats-Fàbriques de Creació		X	X	X	X	X
Fundació Muñoz Ramonet		X				X
La Virreina Centre de la Imatge		X		X		X
Museu de la Música				X	X	X
Museu de les Cultures del Món		X	X	X	X	X
Museu del Disseny		X		X		X
Museu Etnològic		X	X	X	X	X
Museu Frederic Marès		X	X	X	X	X
Museu Monestir de Pedralbes		X		X	X	X
Museu Picasso				X	X	X
Museu Verdaguer		X		X		X
Sala exposicions La Capella		X	X	X	X	X

2.1.1 Centres

Els centres als que cal donar algun tipus de servei es poden agrupar en quatre grans grups encara que no són excloents entre ells. L'agrupació es per facilitar la relació de serveis que s'hi faciliten.

- Palau de la Virreina. És la seu principal i on hi ha els equips principals, els servidors les aplicacions servidores que funcionen sobre equips propis.
- Centres amb informàtica corporativa. Centres on hi ha terminals per donar els serveis generals de l'Ajuntament de Barcelona. La majoria dels centres estan connectats mitjançant fibra òptica del IMI. Hi ha quantitat de estacions de treball que es situa en promig al voltant de les 400 estacions de treball.
- Centres amb informàtica local no corporativa. Hi ha un grup de centres amb informàtica local, connectivitat amb línies ADSL o FTTH, o PCs en local als que el contracte programa amb l'IMI només cobreix en part els seus requeriments de manteniment: El Call, Museu Verdaguer, Parc Güell, Refugi 307, Vila de Madrid, Turó de la Rovira i un afegit d'unes 20 estacions de treball amb les impressores i dispositius complementaris.
- Centres amb servei de venda d'entrades. Son centres pels que es dona el servei de reserves i venda d'entrades al públic. Els servidors per fer-ho estan al Palau de la Virreina

2.1.2 Sistemes

Cal tenir en compte que no tots els sistemes estan presents a totes les seus, al quadre de Centres / Serveis es pot veure quin sistema està present a quina seu.

- Xarxa de reserves, botigues i venda d'entrades. Es presta basat en el programari "EUROMUS". És el sistema informàtic, a banda dels corporatius, que dona servei tant a les taquilles i sistema de gestió de reserva d'entrades i activitats dels diversos Museus de l' Institut de Cultura.
- Sistema de vendes d'entrades "on-line" mitjançant Internet basat en EUROMUS
- Infraestructura de xarxa i comunicacions basada en routers i switchos corporatius CISCO i antenes WIFI CISCO i Meraki
- Infraestructura de sistemes. Està basat en un sistema de virtualització de Vmware de dos nodes amb una cabina NetApp. Sobre aquest entorn s'executen els diferents servidors. Entre ells servidors d'aplicacions basats en VMWARE.
- Infraestructura de còpies de seguretat i de recuperació. Basat en Veeam backup
- Sistemes d'informació derivats del diversos projectes acabats i/o en desenvolupament (Clipfiles, Museum +, ALFRESCO...)
- Sistemes de seguretat basat en antivirus

2.1.3 Serveis

Els serveis que s'estan prestant actualment són els mateixos que es desitja donar amb el nou contracte.

- Manteniment en operacional dels sistemes informàtics propis
- Control i gestió dels serveis prestats per tercers
- Suport a l'activitat del ICUB
- Suport al usuari
- Gestió d'incidències

2.1.4 Equipaments

L'ICUB té la seva seu principal al Palau de La Virreina, a les Rambles de Barcelona, on hi té els equips principals i els servidors a una sala que s'ha habilitat com a CPD, així com els centres patrimonials relacionats en la taula continguda en l'anterior punt 2.1

Els llocs de treball estan equipats amb ordinadors d'ús fix per accedir als serveis corporatius i/o als serveis propis de l'ICUB.

A més dels ordinadors esmentats existeix una dotació de més de 200 portàtils amb informàtica local, tant d'entorn Windows com Apple i 40 tauletes amb iOS o Android.

2.2 Tasques a desenvolupar

Les tasques que han de desenvolupar els tècnics assignats al servei són les habituals per aquest tipus de servei amb l'única especialització de les tecnologies i productes que hi ha als sistemes de l'ICUB.

Com exemple, i sense pretendre ser exhaustius, podem mencionar.

- Manteniment en operacional dels sistemes informàtics propis
 - Xarxa interna
 - Gestió de garanties
 - Entorn de virtualització
 - Servidors físics i virtuals
 - Aplicacions de servidors
 - Aplicacions clients (d'usuari)
 - Monitorització de sistemes i de la xarxa
 - Administració de sistemes Linux
 - Administració de sistemes Microsoft
 - Administració de servidors virtualitzats
 - Administració de sistemes d'antivirus corporatius
 - Administració de sistemes de còpies de seguretat

- Administració de sistemes de control d'espai en disc
- Control i gestió dels serveis prestats per tercers
 - Monitorització dels serveis per detectar manques de disponibilitat i mal funcionaments.
 - Interlocució amb el prestador del servei
- Suport a l'activitat del ICUB
 - Instal·lacions informàtiques a aules
 - Suport a l'operativa de producció (aules de formació, presentacions, reunions.
 - Configuració i aprovisionament dels PCs ICUB per campanyes.
 - Gestió d'usuaris. Tant del IMI com d'Euromus.
 - Gestió de quotes d'unitats de discs.
 - Gestió del parc d'ordinadors de les campanyes
- Suport al usuari
 - Gestió de peticions i Provisions
 - Configuracions
 - Consultes
 - Suport remot d'estacions de treball
- Gestió d'incidències
 - Primer nivell davant del IMI
 - Primer nivell davant dels serveis prestats per tercers
 - Primer i segon nivell en els equipaments i programari propis

3 Condicions d'execució

3.1 Quantificació

Les tasques que esta previst desenvolupar comporten una dedicació ordinària de 3.600 hores anuals (servei fixe presencial). Si durant el desenvolupament del contracte es veu que el ritme de les tasques realment efectuades és superior, o inferior, al previst s'ajustarà el ritme a fi de finalitzar el contracte dins del nombre d'hores establert. En qualsevol cas les tasques seran sempre del mateix caire que les descrites al present plec.

S'augmentarà, o disminuirà, el nombre de tasques, mai es modificarà ni el nombre de recursos (mesurat en hores-posició) ni la qualitat de les mateixes.

A fi de no alterar de forma significativa el ritme dels treballs l'adjudicatari ha de substituir el personal assignat en cas de baixa laboral, permisos i/o d'altres contingències. La substitució es farà per un tècnic amb experiència i coneixements equivalents, o superiors, als compromesos en la seva oferta.

3.2 Calendari i horari

Ateses les característiques del servei i tenint en compte que l'ICUB considera que el servei es pot prestar amb dues posicions, es precisa:

- Un servei ordinari fixe presencial format per dues posicions que es durà a terme a raó de 40 setmanals a desenvolupar en un rang horari de dilluns a dijous de 08:00 a 18:30 i els divendres de 8:00 a 15:00.

2022	Setmanal	Dis.	Total hs.
01/11/22 a 31/12/22			
Posició	dilluns a divendres	2	624,00
624,00			

2023	Setmanal	Dis.	Total hs.
01/01/23 a 30/10/23			
Posició	dilluns a divendres	2	2.976,00
2.976,00			

2022 - 2023	Setmanal	Dis.	Total hs.
Posició	dilluns a divendres	2	3.600,00
3.600,00			

- Un servei de guàrdies que pot ser on line i/o presencial quan així es requereixi, durant els caps de setmana i festius per atendre incidències crítiques (veure "4.1 Definicions"), que estarà disponible en l'horari següent: divendres de 16:00 a 24:00 i tots els caps de setmana i festius de 8:00 a 24:00. A més, s'establirà un dispositiu especial horari amb motiu dels esdeveniments de la Mercè i Festival Grec.

L'empresa adjudicatària es compromet a que el ritme de desenvolupament del servei s'ajustarà al cicle de treball de l'ICUB en el que la càrrega baixa per la setmana de Nadal i Setmana Santa i és pràcticament nul durant el mes d'agost.

En tant que el servei es pot prestar amb dues posicions, aquestes hauran de combinar els seus períodes de permisos i vacances a fi de que el servei no quedi desatès en cap moment.

.



3.3 Ubicacions

Ateses les característiques del contracte els treballs de caràcter regular es duran a terme a la seu de l'ICUB al Palau de la Virreina. Si el servei ho precisa caldrà desplaçar-se a les altres seus de forma puntual.

La llista d'ubicacions actual es pot veure al apartat "2.1 Descripció de la situació actual"

3.4 Equip humà de treball i recursos tècnics

Es considera que el servei es pot prestar amb un mínim de dues posicions que hauran de ser cobertes per persones amb els coneixements i experiència adients per les tasques que cal desenvolupar. Dins d'aquest equip, l'adjudicatari nomenarà un coordinador general que serà el responsable de la direcció del equip i de la interlocució amb l'ICUB més enllà del dia a dia.

Ateses els característiques del servei, el servei de suport que s'efectua en règim presencial es prestarà utilitzant els equips i sistemes que l'ICUB té habilitats a l'efecte.

Pel servei de resolució d'incidències crítiques fora de l'horari serà el proveïdor qui haurà de proporcionar els elements necessaris per fer-ho. Com a mínim es creu que ha de ser necessari:

- Equip amb capacitat de connexió remota a la xarxa de l'ICUB que permeti efectuar les operacions correctores al igual que si el tècnic estigués a la seu de La Virreina.
- Telèfon mòbil per rebre trucades, correus d'avis i SMS proporcionat per l'ICUB per la facilitat de disposar d'una numeració curta

L'ICUB proporcionarà el sistema de connexió a la xarxa amb els elements de seguretat que corresponguin.

L'empresa adjudicatària serà responsable de tenir el personal al seu càrrec en condicions laborals legals vigents. En cap cas aquest personal tindrà vinculació jurídica o laboral l'Institut de Cultura de Barcelona.

L'empresa adjudicatària es compromet a donar a conèixer i fer complir els criteris que es fixen en el PAU i l'avaluació de riscos laborals dels diferents espais des d'on es realitzin els serveis. Així com aquells aspectes normatius relatius a l'ús dels espais.

L'empresa adjudicatària haurà de coordinar les seves tasques amb la resta de personal i/o empreses que prestin serveis en els espais del centre en les reunions especialment programades per aquest fi que es realitzen.



3.5 Competències tècniques

El personal responsable de l'execució del servei ha de disposar de la qualificació professional suficient per tal de poder desenvolupar la seva feina de forma fiable i autònoma des de la seva incorporació al servei. Qualsevol corba d'aprenentatge ha de ser assumida per l'empresa de forma prèvia a la incorporació al servei.

Aquests han de tenir els títols o acreditacions acadèmiques de titulació en FP-I en Sistemes d'Informació o equivalent, i una experiència professional demostrable en els sistemes i entorns que estan operatius a l'ICUB.

L'ICUB es reserva el dret de verificar el nivell competencial dels tècnics amb un entrevista i pot no acceptar el tècnic si considera que no compleix amb l'exigit. S'han agrupat les competències específiques en quatre grups en funció de dos paràmetres.

Per una banda hi ha l'impacte que té sobre l'activitat de l'ICUB la competència. S'ha fet dos grups, els d'impacte gran i el de molt gran. Per altra banda s'ha tingut en compte el grau de dificultat d'adquirir el nivell de competència que normalment és necessari per operar de forma fiable els serveis de l'ICUB.

S'han fet dos grups, els que es considera que amb tres mesos d'experiència prestant el servei ha de ser suficient, i els que precisen d'un mínim de nou mesos per adquirir el nivell demanat per l'ICUB.

Cada competència té una qualificació pel primer paràmetre i una pel segon. La combinació dels dos dona els quatre grups esmentats.

- Grup A. Impacte molt gran i 9 mesos o més
- Grup B. Impacte molt gran i 3 mesos o més
- Grup C. Impacte gran i 9 mesos o més
- Grup D. Impacte gran i 3 mesos o més

En funció dels grups competencials s'exigirà una experiència acreditable tal com segueix:



Experiència demostrable en:	Grup
Aplicació Euromus	A
Gestió d'usuaris i incidències de Musem Plus	A
Administració, contingut, i usuaris plataforma ALFRESCO	A
Gestió d'incidències plataforma Clipfiles	A
Gestió d'entorn de virtualització Vmware	A
Gestió d'entorn WIFI tipus Meraki	A
Gestió i suport a usuaris en plataforma en suport remot	B
Gestió i administració de tallafocs CISCO sèrie ASA	B
Gestió i administració de plataformes servidors Windows	B
Gestió sistemes antivirus tipus Trendmicro	B
Gestió i ús de l'eina de ticketing ServiceTonic	B
Gestió i suport usuaris dels serveis IMI	B
Còpies de seguretat amb Veeam backup	B
Gestió i administració de cabines NetApp (Data ONTAP) o similars	B
Gestió de HW de PCs	C
Gestió d'eines de monitorització Nagios i Netboz	C
Gestió de sistemes Linux i Apple	C
Administració de BB.DD. SqlServer y MySql	C
Gestió de quotes d'unitat de disc	D
Gestió d'encaminadors i commutadors CISCO	D
Prestació de serveis en entorns culturals	D
Suport a usuaris en eines Office	D
Gestió de la plataforma OCS. Distribució SW i inventari	D

3.6 Metodologia

Per la provisió del servei es seguiran les millors pràctiques descrites a ITIL V3 en el seu apartat "Service Operation" amb especial èmfasi al subapartat "Service Desk"

3.7 Adquisició del servei

Els serveis que cal prestar compten amb la seva documentació. En qualsevol cas l'adjudicatari disposarà d'un període de dues setmanes en las que podrà estudiar aquesta documentació i fer tantes consultes com cregui necessari als tècnics de l'ICUB o als de l'antic adjudicatari.

Durant aquest període d'adquisició del servei es podrà disminuir el ritme dels treballs dedicats a la prestació del servei excepte en el referent a la resolució d'incidències en que caldrà, en tot moment, mantenir el ANS descrit al apartat "4.4 Acords de nivell de servei".

3.8 Pla de retorn del servei

L'adjudicatari ha de mantenir en tot moment la documentació necessària per la prestació del servei totalment actualitzada i l'ha de lliurar a l'ICUB a la finalització del contracte.

El personal responsable de l'execució del servei ha d'estar un mínim d' una setmana fent el traspàs als nous responsables a les mateixes ubicacions del Palau de la Virreina. Han d'estar un mínim d'una setmana més a total disposició per evacuar dubtes i/o fer nous traspassos.

Passat aquest temps el nou adjudicatari farà una llista del que creu que no ha estat traspassat o ho ha estat de forma deficient. L'ICUB arbitrarà la forma de finalitzar el traspàs.

4 Qualitat del servei

L'objectiu d'aquest apartat és descriure el model d'acords de nivell de servei (ANS), que defineix els indicadors i els nivells de servei exigits, i estableix una base objectiva i mesurable que reflecteixi el compromís entre el proveïdor del servei i l'ICUB per a prestar els serveis requerits de forma satisfactòria.

L'ICUB pretén obtenir un nivell de servei d'alta qualitat, així com un grau de satisfacció elevat per part dels usuaris. Per aquests motius es defineix una estructura d'ANS basada en els criteris que es detallen a continuació:

- L'establiment d'indicadors del servei prestat, de manera que l'ICUB pugui realitzar una avaluació objectiva del servei i que el proveïdor tingui una base per a la correcció de les eventuais desviacions en la prestació, i per a l'evolució dels seus processos i organització.
- L'establiment d'indicadors que permetin mesurar el grau de satisfacció percebuda pels usuaris del servei.
- L'establiment d'un model de penalitzacions que relacioni el nivell de prestació del servei amb la seva facturació.



L'ICUB realitzarà el seguiment de la qualitat del servei i avaluarà periòdicament el servei prestat pel proveïdor. L'incompliment dels criteris de qualitat per part del proveïdor determinarà l'aplicació de penalitzacions.

4.1 Definicions

- Consulta. Petició de informació, opinió o consell sobre l'ús dels serveis d'informàtica
- Petició. Sol·licitud de provisió de serveis relacionats al catàleg de serveis del servei d'informàtica de l'ICUB
- Incidència. Tota aquella interrupció o disfunció en algun dels serveis que doni lloc a la inoperativitat de l'element considerat o en la seva qualitat.
 - No crítica quan afecta a un nombre d'usuaris inferior al 25% de l'univers considerat o hi ha operativitat parcial.
 - Crítica quan afecta de forma important al conjunt d'un servei ja sigui pel nombre d'afectats o per l'afectació total del servei afectat.
 - Crítica fora d'horari d'oficina. Tota aquella interrupció o disfunció que afecti al Palau de la Virreina o als centres patrimonials de l'ICUB i a més del 50% dels usuaris interns del servei afectat.
- Notificació. Comunicació que fa un usuari, o un sistema de monitorització automàtic, donant a conèixer al servei de suport que ha d'actuar i li dona la informació necessària.
- Hora de notificació d'incidència. Serà el temps marcat al correu electrònic que envia l'usuari o el de registre al sistema "Service Tonic", amb la informació necessària per actuar.
- Hora de resolució. Temps en que es comunica al peticionari que el servei de suport dona per finalitzades les actuacions derivades de la notificació i aquest ho dona per bo si fos el cas.
- Tercers. Proveïdors externs de serveis dels quals depenen serveis que el Departament d'Informàtica de l'ICUB proporciona als seus usuaris.
- Temps de tercers. El temps transcorregut entre l'hora en que es dona avís a un tercer fins l'hora en que el tercer dona per resolt el seu problema i torna el control als tècnics de l'ICUB
- Disponibilitat. És el percentatge del temps en que un determinat servei està llest per a ser usat sobre el màxim teòric en que ha d'estar a disposició dels seus usuaris. Expressat en tant per cent arrodonit al segon decimal.

En el cas del servei de suport fora d'horari normal, i atès que no existeix una comprovació contínua de la seva disponibilitat, si es detecta que el servei no està disponible, es a dir que no pot contactar amb el tècnic responsable per fer la notificació, es considerarà que el servei no ha estat disponible des de l'inici del període (normalment serà l'hora d'inici del dia en qüestió)

- Grau de satisfacció dels usuaris. Puntuació de 1 a 5 que els usuaris perceben del servei rebut pel Departament d'Informàtica de l'ICUB. Correspon a 1- Molt dolent, 2- Dolen, 3- Normal, 4- Bo, 5-Molt Bo

Tots els paràmetres de temps son determinats en hores arrodonit al primer decimal.

Si no es disposa d'una mesura més acurada s'utilitzarà el temps registrat a l'eina "Service Tonic" més equivalent.

4.2 Indicadors del servei a realitzar

Mensualment es calcularan els següents indicadors

- Disponibilitat del servei de suport en horari normal
- Disponibilitat del servei de resolució d'incidències fora del horari normal.
- Per Consultes / Peticions / Incidències
 - Nombre de pendents a inici del mes
 - Nombre d'obertes durant el mes
 - Nombre de tancades durant el mes
 - Nombre de pendents
 - Antiguitat mitja i màxima a inici de mes
 - Antiguitat mitja i màxima a fi de mes
 - Resposta mitja, mínima i màxima. Temps de resposta = Hora de resposta – Hora de notificació
 - Resolució mitja, mínima i màxima. Temps de resolució = Hora de resolució – Hora de notificació – Temps de tercers

Tres mesos abans de finalitzar el primer any de contracte i tres mesos abans de finalitzar la pròrroga, si és el cas, es calcularà el grau de satisfacció dels usuaris.

4.3 Informes d'activitat

A les reunions de seguiment definides a l'apartat de Governança l'adjudicatari haurà de lliurar a l'ICUB la documentació i els informes de control i seguiment relatius a la prestació del servei. Aquesta informació s'agruparà de la forma següent:

- Informe de seguiment del servei: contindrà la informació relativa a l'activitat del servei prestat
- Informe de situació, recomanacions i millores. Aquest informe realitzarà un anàlisi d'aquelles situacions, tendències detectades o problemàtiques comunes que durant el desenvolupament del servei hagin pogut ser identificades pels gestors del servei del proveïdor, detallant aquelles recomanacions i millores que, per al bon funcionament o restabliment del fet detectat, creguin necessàries
- Dades de la mesura del servei que s'han definit
- Dades d'assoliment dels nivells de servei i penalitzacions del període



4.4 Acords de nivell de servei

Es mesuraran els indicadors de:

- Disponibilitat del servei de Service Desk. Diferenciant horari normal i fora d'horari. La mesura es fa en períodes mensuals
- Temps de resposta i de resolució de consultes / peticions / tipus d'incidència. La mesura es fa per cada ocurrència

Actualment aquests indicadors s'estan mesurant i els valors sol·licitats és corresponen amb els que s'estan assolint amb un servei prestat per dues posicions.

4.4.1 Disponibilitat del suport en horari normal

- Objectiu: 99%

4.4.2 Disponibilitat de resolució d'incidències fora d'horari normal

- Objectiu: 99%

4.4.3 Consultes

- Temps de reacció: 1h
- Temps de resolució: 8h
- Objectiu 97,5%

4.4.4 Peticions

- Temps de reacció: 3h
- Temps de resolució: 5h
- Objectiu 97,5%

4.4.5 Incidències normals

- Temps de reacció: 8h
- Temps de resolució: 8h
- Objectiu 97,5%

4.4.6 Incidències greus

- Temps de reacció: 4h
- Temps de resolució: 4h
- Objectiu 97,5%

4.4.7 Incidències molt greus dins horari

- Temps de reacció: 1h
- Temps de resolució: 4h
- Objectiu 97,5%



4.4.8 Incidències molt greus fora d'horari

- Temps de reacció: 4h
- Temps de resolució: 2h
- Objectiu 97,5%

5 Penalitzacions

El servei contractat s'ha de prestar tal com ha estat descrit. Si no es presta en les condicions descrites l'ICUB meritara una compensació en dos sentits (els dos simultàniament):

- Recuperar en un altre moment el servei de suport que no s'ha prestat en el seu moment. Per donar per finalitzat el contracte cal haver complert amb la totalitat de les hores compromeses.
- Incrementar el servei per compensar el perjudici causat a l'ICUB per no haver disposat del servei en els termes exigibles.

A més a més, si l'incompliment és molt gran l'ICUB pot resoldre el contracte.

5.1 Desviacions lleus

Es consideraran desviacions lleus les següents:

- Manca de disponibilitat del servei de suport
- Manca de disponibilitat del servei en un % igual o superior al 99%
- Existència d'alguna petició / consulta / incidència amb una antiguitat superior al més a data de tancament.
- Temps de resolució
Per cada petició / consulta / incidència per sobre del ANS, però inferior al 110% del temps objectiu un cop descomptats els del valor objectiu

5.2 Desviacions greus

Es consideraran desviacions greus les següents:

- Manca de disponibilitat del servei de suport
- Manca de disponibilitat del servei en un % igual o superior al 99%
- Existència d'alguna petició / consulta / incidència amb una antiguitat superior al més a data de tancament.
- Temps de resolució
Per cada petició / consulta / incidència per sobre del ANS d'entre el 110% i el 150% del temps objectiu
- La reiteració d'una desviació lleu tres o més vegades, en un període de 6 mesos correguts (finestra del últims sis mesos)

- No donar resposta en el termini de 8 hores laborables, a la demanda d'actuació per una incidència crítica dins del horari
- No donar resposta en el termini de 24 hores naturals, a la demanda d'actuació per una incidència crítica fora del horari

5.3 Desviacions molt greus

Es consideraran desviacions molt greus les següents:

- Manca de disponibilitat del servei de suport
- Manca de disponibilitat del servei en un % igual o superior al 99%
- Existència d'alguna petició / consulta / incidència amb una antiguitat superior al tres mesos a data de tancament.
- Temps de resolució
Per cada petició / consulta / incidència per sobre del ANS en més del 150% del temps objectiu
- La reiteració d'una desviació greu tres vegades en un període de 12 mesos correguts

5.4 Compensacions

Les manques de servei descrites als apartats anteriors comportaran una compensació a l'ICUB en forma d'increment dels serveis. Aquests increments dels serveis s'aplicaran a:

- Millorar la documentació dels sistemes
- Millorar els procediments d'explotació
- Millorar els procediments de suport als usuaris
- Formació als usuaris
- Altres que es puguin acordar entre les parts i sigui justificable ateses les competències de l'empresa adjudicatària i les necessitats de l'ICUB.



La càrrega de feina dels serveis compensatoris equivaldran, en hores-posició, a:

- 1h per cada desviació lleu
- 6h per cada desviació greu
- 36h per cada desviació molt greu

6 Governança

6.1 Representants de l'ICUB i del contractista

L'ICUB designarà un responsable del contracte de serveis.

L'adjudicatari designarà un responsable del servei que serà l'interlocutor amb l'ICUB per la direcció dels treballs i gestió del contracte.

La tasca de coordinació del dia a dia s'anomenarà a un dels integrants del equip de treball que estigui en permanència a la seu de l'ICUB.

6.2 Comitè de direcció

Semestralment es farà una reunió entre els responsables de l'ICUB i de l'empresa adjudicatària. Hi assistiran, a més a més, les persones que les parts creguin oportunes. Els objectius de la reunió seran:

- Revisar si el servei s'està desenvolupant tal com estava previst
- Revisar si el servei es pot desenvolupar millor
- Revisar si tal com està plantejat encara és el que necessita l'ICUB
- Revisar si està donant els efectes desitjats
- Emetre un informe en el que s'expressin les conclusions dels punts anteriors.
- Pla d'acció si és el cas

7 Facturació

La facturació es farà al final de cada mes i que inclourà els serveis ordinaris i els de guàrdia i es formularà de forma lineal.