



**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 PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE SERVEIS
D'ASSESSORIA I SUPORT TÈCNIC ESPECIALITZAT EN EUROMUS A L'INSTITUT
DE CULTURA DE BARCELONA**

ÍNDEX

1.	Antecedents	3
2.	Objecte del Plec	3
2.1.	Descripció	3
2.2.	Centres	4
2.3.	Serveis i tasques a desenvolupar	6
3.	Condicions d'execució	8
3.1.	Quantificació.....	8
3.2.	Calendari i horari	9
3.3.	Adscripció de recursos	9
3.4.	Competències tècniques	10
3.5.	Experiència requerida.....	11
3.6.	Metodologia.....	12
3.7.	Adquisició del servei.....	13
3.8.	Pla de retorn del servei.....	13
4.	Qualitat del servei.....	13
4.1.	Definicions.....	14
4.2.	Indicadors del servei a realitzar	15
4.3.	Informes d'activitat.....	16
4.4.	Acords de nivell de servei.....	16
5.	Responsabilitat en el compliment del contracte	17
5.1	Infraccions lleus	17
5.2	Infraccions greus.....	17
5.3	Infraccions molt greus	18
6.	Governança.....	18
6.1.	Representants de l'ICUB i del contractista.....	18
6.2.	Comitè de direcció.....	18

1. Antecedents

Per portar a terme la seva missió, l'Institut de Cultura de Barcelona (ICUB) disposa d'una complexa estructura informàtica amb serveis que són específics de l'activitat del propi institut, a més dels corporatius determinats per l'Institut d'Informàtica de Barcelona (IMI).

Aquests serveis són considerats essencials en tant que garanteixen el funcionament i desenvolupament de la pròpia activitat de l'institut i la dels seus usuaris.

La gestió de reserves i venda d'entrades dels museus municipals i alguns de consorciats participats per l'ICUB és un d'aquest serveis essencials. Aquest servei està basat, entre d'altres, en el software Euromus, de l'empresa CCCALGIR Centre de Càlcul de Girona SL, el manteniment del qual és objecte d'un altre expedient.

Euromus és una plataforma modular i escalable, adaptable a les necessitats específiques de cada client, que al llarg dels anys ha patit múltiples evolucions tant tecnològiques, com enfocades a noves funcionalitats i millores en la seva usabilitat.

En el cas de l'ICUB, és necessari disposar d'uns serveis tècnics que coneguin aquesta plataforma en profunditat, i que adaptin, homogeneïtzin i gestionin la configuració del backoffice dels diferents centres, partint de les necessitats de cada equipament, però amb uns criteris centralitzats des de l'institut, i sempre des de la vessant tecnològica.

En aquest context, el present informe detalla la necessitat dels serveis tècnics per a l'assessorament i suport de l'eina informàtica Euromus, per part del Departament de Projectes Estratègics - Sistemes d'Informació, del Departament d'Administració Econòmica, del Gabinet Tècnic i del Departament de Patrimoni Cultural de l'ICUB.

2. Objecte del Plec

2.1. Descripció

Donada la complexitat del programari EUROMUS, la criticitat del servei pels objectius de l'ICUB, la quantitat d'usuaris als que se li ha de prestar suport i l'alta especialització de les tasques i l'acompanyament en decisions clau esdevé necessari comptar amb un servei d'assessoria i suport tècnic especialitzat en EUROMUS en les següents tasques clau:

- Suport als usuaris del programa (tècnics i tècniques dels equipaments).
- Suport als serveis centrals de l'ICUB per a l'obtenció de dades estadístiques.
- Consultoria especialitzada per a la presa de decisions estratègiques en relació a la configuració de l'eina per a la venda, el flux de visitants i l'obtenció de mètriques.
- Interlocució amb l'empresa proveïdora pel què fa als aspectes tècnics que depassen la mera configuració de les pantalles de treball.
- Valoració i prioritització de millores i adaptacions en el programari.

- Gestió integral d'incidències en la conciliació d'ingressos (SAP) i la informació de la plataforma Euromus
- Creació de tarifes, activitats i configuració de bases de dades que impacten en la comptabilitat de l'aplicació SAP.

2.2. Centres

La seu central és al Palau de la Virreina però cal cobrir tots els centres i equipaments amb venda d'entrades o reserva d'activitats. En aquests moments son 34 centres que podrien augmentar en el transcurs del contracte.

- **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.
- **Xarxa de reserves, botigues i venda d'entrades físiques** instal·lat en els centres que disposen d'aquest servei. 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.

El sistema **Euromus** és essencial pel correcte funcionament de l'activitat econòmica de l'ICUB i per tant clau en el seu dia a dia. La gestió i garantia de la continuïtat del servei fins i tot en caps de setmana i festius és part de la feina principal d'aquest servei. Hi ha una verificació diària de les còpies de seguretat i hi ha un equip tècnic responsable intern de la recuperació de desastres, del funcionament en contingència i del retorn a la normalitat en cas d'incidència greu conjuntament amb les empreses corresponents. Aquest contracte inclou la disponibilitat del tècnic adscrit al contracte fora del horari estipulat en cas d'incidències greus. Part de la feina del nivell 1 es intervenir fins que la situació es normalitza del tot i també acompanyar en tota la operativa abans, durant i després en les actualitzacions de versions de programa o sistema operatiu de servidors o estacions de treball. Aquest servei també és l'encarregat de presentar informes periòdics de situació o amb les valoracions que es considerin pertinents.

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 llisten els centres o subseus que actualment es gestionen de manera centralitzada des de l'Institut de Cultura són els següents:

- Castell de Montjuïc
- Reial Monestir de Santa Maria de Pedralbes
- MUEC Montcada
- MUEC Parc Montjuïc
- Dhub/Museu del Disseny. Glòries

Institut de Cultura

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

- Dhub/Museu del Disseny. Casa Bloc
- El Born Centre de Cultura i Memòria
- MUHBA Bon Pastor
- MUHBA Casa de l'Aigua
- MUHBA Domus Avinyó
- MUHBA Domus de Sant Honorat
- MUHBA El Call
- MUHBA Fabra i Coats
- MUHBA Oliva Artés
- MUHBA Park Güell. Casa del Guarda
- MUHBA Plaça del Rei
- MUHBA Porta de Mar
- MUHBA Refugi 307
- MUHBA Turó de la Rovira
- MUHBA Via Sepulcral Romana
- MUHBA Vil·la Joana
- MUHBA Santa Caterina
- MUHBA Temple d'August
- Museu Frederic Marès
- Museu Picasso
- MCNB Centre Martorell d'Exposicions
- MCNB Hivernacle
- MCNB Jardí Botànic de Barcelona
- MCNB Jardí Botànic Històric
- MCNB Museu (Parc del Fòrum)
- Museu de la Música
- Fabra i Coats - Centre d'Art Contemporani
- La Capella
- La Virreina Centre de la Imatge

2.3. Serveis i tasques a desenvolupar

Sense pretendre ser exhaustiva ni excloent, és llisten les necessitats, serveis i tasques a desenvolupar:

1. Gestió d'incidències i Suport reactiu i proactiu als usuaris del programari

- Recepció de sol·licituds a través de telèfon, correu electrònic o sistema de tiquets.
- Resolució de problemes bàsics i gestió completa d'incidències amb el proveïdor (Ccalgir).
- Identificació i categorització d'incidències amb el sistema de ticketing (Servicetonik).
- Derivació d'incidències complexes als equips adequats (nivell 2 o 3) i seguiment.
- Inclou hardware, software, permisos i consultes relacionades als sistemes utilitzats.
- Petites formacions i assessoria telefònica o presencial.
- Creació de sessions formatives per als usuaris interns d'Euromus, per millorar la seva autonomia en la gestió d'entrades i extracció de dades.
- Desenvolupament de guies d'ús interactives o videotutorials per facilitar la formació de nous usuaris.
- Consells i recomanacions per evitar problemes futurs, formació per optimitzar l'ús de l'eina.
- Punt de contacte accessible i eficient per millorar l'experiència de l'usuari.

2. Obtenció i explotació de dades

- Generació de dades estadístiques de vendes i enquestes al públic en coordinació amb Gabinet Tècnic.
- Extracció de la relació de vendes o visitants associades a programes concrets o tipus de visitants concrets.
- Recollida i anàlisi dels resultats de l'enquesta de públics de taquilles i venda online, en col·laboració amb l'empresa adjudicatària.
- Extracció mensual de les dades de visitants dels museus i elaboració de gràfiques per al web barcelonadadescultura.bcn.cat.

3. Gestió de facturació i obtenció d'informes de vendes

- Gestió i resolució d'incidències en la conciliació entre ingressos i informació de la plataforma Euromus.

- Resolució de problemes en la configuració de bases de dades Euromus que afecten la comptabilitat i la integració amb SAP.

4. Interlocució amb l'empresa proveïdora

- Gestió d'aspectes tècnics que depassen la mera configuració o incidències específiques.
- Interlocució entre l'empresa proveïdora del programa Euromus i els usuaris dels equipaments culturals de l'ICUB, facilitant la comunicació i garantint el correcte funcionament del sistema.
- Centralització i gestió d'incidències relacionades amb Euromus, coordinant la seva resolució amb el departament de Sistemes i el proveïdor CCALGIR.

5. Consultoria especialitzada, valoració i priorització de millores i adaptacions en el programari

- Anàlisi de dades d'incidències per identificar tendències i àrees de millora.
- Presa de decisions estratègiques en relació a la configuració de l'eina per a la venda, el flux de visitants i l'obtenció de mètriques.
- Valoració d'evolutius per adaptar l'eina a les necessitats de l'ICUB i/o a altres sistemes en interoperabilitat.
- Implementació de les noves versions del programari en els punts de venda, inclou desplegament, seguiment i formació al personal.
- Desplegament de nou hardware com pot ser els nous lectors d'entrades mòbil als equipaments amb WiFi.

6. Infraestructura i Integració de Sistemes

- Instal·lació de nous servidor web per a equipaments quan sigui necessari.
- Implementació i control de qualitat del traspàs comptable entre Euromus i SAP Ecofin.
- Implementació d'Euromus en nous centres, incloent la futura activació del web de venda i reserva d'entrades i activitats d'alguns equipaments.
- Integració de la base de dades de dos centres per unificar
- Implementació d'una eina d'anàlisi de xifres de visitants basada en Business Intelligence (BI).
- Integració de la base de dades de correus electrònics amb l'eina de màrqueting de l'ICUB per a l'enviament de newsletters.
- Integració d'Euromus amb el SICUB.
- Estudiar la possible integració del carnet de Biblioteques de Barcelona amb el sistema de venda d'entrades.
- Implementació d'una enquesta post-visita per als usuaris de la venda online.

- Implementació d'un mòdul de reserva de grups online per agilitzar les reserves d'agències i escoles.
- Posada en funcionament del mòdul de gestió i distribució d'invitacions.

7. Auditories i Processos corporatius

- Auditoria i revisió de la comptabilització de visitants.
- Revisió dels textos legals de consentiment de cessió de dades personals en el procés de venda online.

8. Gestió de l'estandardització i la codificació interna

- Vetllar per la codificació unificada dels equipaments amb el codi SICUB i la seva integració a la base de dades Euromus, amb vistes a futures integracions amb eines de BI.

9. Optimització i Eficiència Operativa

- Revisió de les comunicacions per correu electrònic enviades des d'Euromus, per millorar la qualitat i claredat dels missatges.
- Creació d'un directori de procediments d'Euromus en format web, per facilitar les consultes dels usuaris de l'ICUB i establir criteris clars per a la comptabilització de visitants.
- Depuració i neteja de les dades més antigues de 10 anys per alliberar espai al servidor i millorar el rendiment.

3. Condicions d'execució

3.1. Quantificació

Les tasques que es preveuen desenvolupar comporten una dedicació ordinària aproximada de 1.000 hores anuals (servei fixe semi presencial o remot segons necessitat). 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) ni la qualitat de les mateixes tret que no es pacti i es dugui a terme una modificació del contracte.

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 en un termini màxim de 72hs.

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 tècniques presencials, es precisa:

- **Un servei ordinari** 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.

- **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 que estarà disponible en l'horari d'apertura dels centres amb venda d'entrada per atendre incidències crítiques que impedeixin la venda d'entrades amb normalitat.

L'adjudicatari 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·la durant el mes d'agost, però no inexistent. Les vacances han de ser comunicades amb antelació d'un mes a l'ICUB per escrit per ser aprovades.

3.3. Adscripció de recursos

Es considera que el servei es pot prestar amb un mínim d'una posició fixa, en cas que hi hagi més d'una persona es requerirà que una de les posicions actuï com a coordinador responsable i per tant interlocutor del servei.

Ateses els característiques i la naturalesa de les tasques a realitzar, el servei de suport s'haurà d'efectuar en règim remot en les instal·lacions de la adjudicatària i de manera presencial en els casos que així es requereixi. L'empresa adjudicatària serà la responsable de l'equipament tècnic necessari per dur a terme les tasques necessàries. Com a mínim es creu que ha de ser necessari:

- Equip amb capacitat de connexió remota a la xarxa de l'ICUB en cas de necessitats del servei.
- Subscripció a Microsoft 365 Business Standard o superior durant tot el temps d'execució del contracte.
- Telèfon mòbil per rebre trucades, notificacions i correus d'avís.

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 amb 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.

3.4. 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.

La posició tècnica requerida ha de tenir els títols o acreditacions acadèmiques mínimes de titulació de grau o equivalent.

Competències Tècniques Requerides:

Extracció i Anàlisi de Dades

Extracció i anàlisi de dades amb consultes SQL a Euromus: Capacitat per crear i optimitzar consultes SQL per extreure i analitzar dades de manera eficient.

Gestió i Coordinació Tècnica

Gestió i coordinació tècnica amb l'empresa propietària del programari: CCalgir: Habilitats per coordinar-se tècnicament amb CCalgir, assegurant una col·laboració efectiva i resolució ràpida de problemes tècnics.

Implementació i Configuració de Sistemes

Implementació, configuració i formació de MuslinkIV i MuslinkIII: Coneixements per implementar, configurar i formar usuaris en l'ús de MuslinkIV i MuslinkIII.

Desplegament i configuració de hardware: Capacitat per instal·lar i configurar hardware, incloent servidors i xarxes.

Configuració de servidor web per la venda d'entrades: Habilitats per configurar i mantenir servidors web per a la venda d'entrades.

Integració i Fusió de Sistemes

Coneixements del sistema SAP: Experiència en l'ús i configuració del sistema SAP, especialment en els mòduls rellevants per a la integració amb Euromus.

Configuració de traspàs comptable entre Euromus i SAP Ecofin: Capacitat per configurar el traspàs comptable entre Euromus i SAP Ecofin, assegurant una gestió comptable precisa.

Integració o fusió de BBDD de diferents centres: Habilitats per integrar o fusionar bases de dades de diferents centres dins d'Euromus.

Visualització i Anàlisi de Dades

Creació de visualitzacions de dades interactives amb Flourish o Datawrapper: Capacitat per crear visualitzacions de dades interactives utilitzant eines com Flourish i Datawrapper.

Gestió d'Incidències i Configuració de Bases de Dades

Gestió de les incidències en la conciliació entre els ingressos obtinguts i la informació que subministra la plataforma informàtica Euromus: Capacitat per gestionar incidències relacionades amb la conciliació comptable i la configuració de tarifes, activitats i bases de dades en Euromus que impacten en la comptabilitat de SAP.

Aquestes competències tècniques assegurin que el personal adscrit al contracte està ben preparat per a les tasques específiques del servei contractat i pot mantenir-se actualitzat amb les últimes tecnologies i metodologies. Això no només millora la qualitat del servei, sinó que també assegura una major eficiència i efectivitat en l'execució del contracte.

L'ICUB es reserva el dret de verificar el nivell competencial dels tècnics amb un entrevista i/o prova i pot no acceptar el tècnic si considera que no compleix amb l'exigit o l'ofertat.

3.5. Experiència requerida

La complexitat de la gestió i l'alta especialització del sistema fan imprescindible la incorporació de personal amb suficient experiència en la gestió simultània de diversos centres. El personal responsable de l'execució del servei haurà de comptar amb l'experiència necessària per desenvolupar les seves tasques de manera fiable i autònoma des del moment de la seva incorporació. Es requereix una experiència mínima de 3 anys comprovable en la gestió de la plataforma EUROMUS.

3.6. Formació contínua

Per tal de garantir l'eficiència i la qualitat del servei esdevé necessari adaptar-se a noves tecnologies i millorar les competències tècniques de la o les persones adscrites al servei. La formació continuada manté el personal actualitzat en els avenços tecnològics i les pràctiques del sector, reduint errors i augmentant la capacitat de resposta. També permet adaptar-se ràpidament als nous desafiaments i oferir solucions innovadores.

El licitador es compromet a proporcionar formació continuada al personal adscrit al contracte durant tota la durada del mateix. A Demanda de l'ICUB, les necessitats de formació es tractaran en les reunions semestrals i estaran relacionades directament amb els canvis o evolucions de necessitats específiques del servei o dels programaris amb els que Euromus interactua garantint la interoperabilitat dels sistemes.

És demana una formació mínima de 2 hores semestrals segons necessitat de l'ICUB pactades i organitzades a les reunions semestrals.

3.7. Metodologia

Una part important del servei és actuar com un “service desk”, 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”:

Funció del Service Desk:

- Proporciona un punt de contacte central per a tots els usuaris
- Registra i gestiona tots els incidents, sol·licituds de servei i sol·licituds d'accés
- Actua com a interfície per a tots els altres processos i activitats de l'operació de serveis

Activitats principals del Service Desk:

- Compliment de sol·licituds: Proporciona una interfície perquè els usuaris puguin sol·licitar serveis.
- Control d'incidents: Gestiona el cicle de vida dels incidents i problemes.
- Comunicació: Manté informats els interessats sobre l'estat actual dels problemes i ofereix solucions temporals.
- Coordinació: Millora la coordinació entre altres processos i funcions de la gestió de serveis.

Objectius del Service Desk:

- Donar solucions a les consultes tan aviat com sigui possible
- Minimitzar l'impacte negatiu en les operacions del negoci.

- Assegurar-se que els usuaris estiguin satisfets abans de tancar un incident.

Aquestes funcions i activitats ajuden a garantir que els serveis siguin eficients i que els usuaris rebin el suport necessari per mantenir la seva productivitat.

3.8. Adquisició del servei

Els serveis que cal prestar compten amb la seva documentació. En el moment de l'adjudicació es facilitarà aquesta documentació i l'adjudicatari disposarà d'un període de dues setmanes en les que podrà estudiar aquesta documentació i fer tantes consultes com cregui necessàries. Durant aquest període d'adquisició del servei es podrà disminuir el ritme dels treballs dedicats a la prestació del servei ordinari 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".

3.9. 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 quan la requereixi i a la finalització del contracte.

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 d'infraccions segons es detalla en els punts a continuació.

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 del sistema Euromus.
- **Petició.** Sol·licitud de provisió de serveis.
- **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.
 - Normal quan afecta a un nombre d'usuaris inferior al 25% de l'univers considerat o hi ha operativitat parcial.
 - Greu quan afecta de forma important ja sigui pel nombre d'afectats o per l'afectació total del servei afectat o per la urgència de posar aquell servei en marxa (p.ex. la venda d'entrades d'una activitat especial).
 - Molt Greu Tota aquella interrupció o disfunció que afecti a qualsevol dels centres patrimonials de l'ICUB.
 - Molt Greu fora d'horari d'oficina. Tota aquella interrupció o disfunció que afecti a qualsevol dels centres patrimonials de l'ICUB en horari de guàrdies.
- **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 "ServiceTonic", 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 de Sistemes i Recursos Externs 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- Dolent, 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 "ServiceTonic" 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:

a) Trimestralment:

- Informe de seguiment del servei: contindrà la informació relativa a l'activitat del servei prestat: hores de serveis prestades, els destinataris els sol·licitants i la solució acordada.
- 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

b) Mensualment:

- Informe dels indicadors tal i com es descriu en el punt 4.2.

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. Es calcularà 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.

Indicador	Temps de reacció*	Temps de resolució	Objectiu:
Disponibilitat del suport en horari normal			99%
Disponibilitat de resolució d'incidències			99%
Consultes	2h	24h	95%

Peticions	2h	48h	97,5%
Incidències normals	2h	24h	97,5%
Incidències greus	2h	8h	97,5%
Incidències molt greus dins horari	1h	8h	97,5%
Incidències molt greus fora d'horari	2h	8h	97,5%

*Per temps de reacció és considera una resposta humana, del tècnic responsable, més enllà de la resposta automàtica de recepció de la incidència.

5. Responsabilitat en el compliment del contracte

El servei contractat s'ha de prestar tal com ha estat descrit. Si no es presta en les condicions descrites i si l'incompliment és molt gran l'ICUB pot resoldre el contracte. Es considera molt gran quan hi ha més de 3 infraccions molt greus, en el sentit en que estat definides, en un període de 6 mesos.

5.1 Infraccions lleus

Es consideraran infraccions lleus les següents:

- Manca de disponibilitat del servei de suport
- Manca de disponibilitat del servei en un % igual o inferior 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 Infraccions greus

Es consideraran infraccions greus les següents:

- Manca de disponibilitat del servei de suport
- Manca de disponibilitat del servei en un % igual o inferior al 90%
- 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 greu dins del horari
- No donar resposta en el termini de 24 hores naturals, a la demanda d'actuació per una incidència greu fora del horari

5.3 Infraccions molt greus

Es consideraran infraccions molt greus les següents:

- Manca de disponibilitat del servei de suport
- Manca de disponibilitat del servei en un % igual o inferior al 75%
- Existència d'alguna petició / consulta / incidència amb una antiguitat superior a 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 6 mesos correguts

6. Governança

6.1. Representants de l'ICUB i del contractista

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

Trimestralment es faran reunions de seguiment del servei amb els Departaments involucrats, inicialment Departament de Sistemes i Recursos Externs, Departament d'Administració Econòmica, Departament de Patrimoni i Gabinet Tècnic.

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.



Institut de Cultura

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

- Pla d'acció si és el cas