



VNIVERSITAT DE VALÈNCIA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE CONTRATACION SERVICIOS DE ASISTENCIA EN OFIMATICA (CAU) PARA LA UNIVERSITAT DE VALENCIA

1.- Descripción del Servicio

En este documento se especifican las actividades de soporte asociadas a la constitución de un Centro de Atención a Usuarios (CAU) y soporte del puesto de trabajo, en el entorno ofimático de la Universitat de Valencia (en adelante *UV*). , para la contratación del servicio de atención y resolución de las solicitudes informáticas de los usuarios de la *UV* derivadas de las incidencias en el uso de los equipos informáticos, que los usuarios requieran.

El objetivo de este servicio es la recepción de todos los requerimientos realizados por los usuarios, atendiéndolos y resolviéndolos en la medida de lo posible y, en caso contrario, dirigiéndolos al área de soporte adecuada.

Se trata de un soporte integral, que debe cubrir la atención a usuarios, el soporte técnico de las aplicaciones software instaladas, la configuración de periféricos y la gestión del mantenimiento hardware.

Este servicio recibirá incidencias y peticiones de los usuarios de la *UV* y adoptará los mecanismos necesarios que permitan el contacto con el usuario para la resolución de la incidencia.

Así mismo se dará soporte al manejo de los periféricos operativos conectados al puesto de trabajo y a los equipos de impresión local y de red.

Las principales tareas a realizar por este servicio serán:

- Apertura, registro y seguimiento de las incidencias / peticiones relacionadas con las aplicaciones y servicios informáticos utilizados por la *UV*.
- Instalación de Software en el ámbito de PC y de equipos Macintosh
- Soporte en la configuración de equipos multimedia
- Resolución de problemas de instalación de antivirus, limpieza de virus y recuperación de configuración.
- Soporte a primer nivel de las aplicaciones corporativas de la *UV*, básicamente de gestión económica, de investigación, gestión docente secretaria virtual y aula virtual.
- Soporte a primer nivel de problemas derivados del funcionamiento de las aulas informáticas y el software de uso en las mismas
- Instalación de Periféricos (Impresoras, scanners, plotters, tabletas digitalizadoras....)



- Resolución de problemas en el acceso a Internet / Intranet , configuración de red de los PC para red fija y red WiFi de la UV : Eduroam
- Resolución pproblemas en acceso a Correo electrónico a través de cliente de correo o vía Web.
- Resolución de averías en tomas de red y apoyo a la resolución de problemas en la electrónica de red informando a los responsables del **SIUV** de la incidencia
- Resolución de la pérdida de datos recabando los servicios de backup y restore que gestiona el personal del **SIUV**
- Realizar el cierre de las incidencias / peticiones bajo acuerdo con el usuario
- Realizar muestreos de satisfacción de usuarios, mediante encuestas telefónicas o cualquier otro medio acordado con la **UV**.
- Resolución de incidencias en la plataforma Software del puesto de trabajo
- Escalado y seguimiento de incidencias en servicios y aplicaciones corporativas
- Diagnósis y escalado de averías hardware. Gestión de garantías
- Seguimiento de las reclamaciones que se produzcan
- Registrar los seguimientos de las incidencias en la herramienta de gestión de incidencias
- Informar al usuario del estado de su incidencia

Para la gestión de las incidencias se deberá de utilizar la herramienta de registro, seguimiento y análisis de intervenciones realizada por el servicio que dispone el **SIUV** basada el software libre: **Request Tracker**.

Así mismo se gestionaran aquellas peticiones de servicio que no constituyan en si una incidencia y que entren dentro del ámbito siguiente:

- Instalación/sustitución/configuración de equipos
- Instalación/sustitución/configuración de impresoras
- Instalación/sustitución/configuración de periféricos (módem, escáneres, cámaras, etc.)
- Sustitución de consumibles de impresoras
- Instalación / desinstalación de aplicaciones (software base y específico)
- Instalación / desinstalación de servicios (Intranet, Correo, ...)
- Configuración de aplicaciones
- Configuración de servicios
- Asistencia y administración de sistemas de los servidores de soporte a aulas
- Asistencia en el uso de la aplicación del Registro telemático
- Asistencia en el diseño wb con herramientas Wiki
- Asistencia en el manejo de los espacios personales para blogs
- Asistencia en el manejo de contenidos multimedia



2- Àmbit de actuació.

2.1 Alcance y usuarios

El alcance del servicio, afecta a todo el entorno universitario que incluya la informática como herramienta de apoyo a su gestión. Esto es: Centros, Servicios, tanto generales como centrales, Departamentos y Docencia.

Este soporte se desglosa a dos niveles,

- Personal PAS, PDI. Numero aproximado : 5.500

Nivel de servicio: Telemático, telefónico y con asistencia in situ

- Alumnos. Numero aproximado : 42.000

Nivel de servicio: solo en los lugares concertados en puestos especialmente indicados para su asistencia que estarán en las bibliotecas de campus

Campus Blasco Ibáñez: Biblioteca de Humanidades

Campus de Burjassot: Biblioteca de Ciències

Campus dels Tarongers: Biblioteca de Sociales

A los usuarios PAS y PDI, se le atenderá vía telemática, telefónica o in situ, según la naturaleza de la solicitud.

Detalle estimativo de Centros candidatos a recibir el servicio.

- Escola Tècnica Superior d'Enginyeria
- Escola Universitària de Fisioteràpia
- Escola Universitària d'Infermeria
- Escola Universitària de Magisteri "Ausàs March"
- Facultat de Ciències Biològiques
- Facultat de Ciències de l'Activitat Física i l'Esport
- Facultat de Ciències Matemàtiques
- Facultat de Ciències Socials
- Facultat d'Economia
- Facultat de Dret
- Facultat de Farmàcia
- Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació



VNIVERSITAT DE VALÈNCIA

- Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació
- Facultat de Física
- Facultat de Geografia i Història
- Facultat de Medicina i Odontologia
- Facultat de Psicologia
- Facultat de Químicas

Detalle Servicios

Agència Universitària de la Fundació "Servei Valencià d'Ocupació"

Assessoria d'Orientació Personal per a Estudiants

Assessoria Universitària Jurídica per a Estudiants

Biblioteca Dipositària de l'ONU

Biblioteca Històrica

Cartoteca

Centre d'Idiomes

Centre d'Assessorament i Dinamització de l'Estudiant (CADE)

Col·lecció Espanyola de Cultius Tipus

Clínica Odontològica

Clínica Podològica

Delegació per a l'incorporació a la Universitat

Delegació per a la Integració de Persones amb Discapacitat

Gabinet d'Avaluació i Diagnòstic Educatiu (GADE)

Gabinet de Premsa

Gerència

Observatori d'Inserció Professional i Assessorament Laboral (OPAL)

Oficina de Control Intern

Oficina de Convergència Europea

Oficina d'Intercanvi d'Estudiants

Oficina de Transferència de Resultats d'Investigació (OTRI)

Publicacions de la Universitat

Relacions Internacionals

Secretaria General

Servei Central de Suport a la Investigació Experimental (SCSIE)

Servei d'Anàlisi i Planificació (SAP)

Servei de Biblioteques i Documentació



VNIVERSITAT DE VALÈNCIA

Servei de Comptabilitat i Pressupost
Servei d'Educació Física i Esports
Servei d'Estudiants
Servei d'Extensió Universitària
Servei de Formació Permanent
Servei d'Informació (DISE)
Servei d'Informàtica
Servei d'Inversions
Servei d'Investigació
Serveis Jurídics
Servei de Política Lingüística
Servei de Postgrau
Servei de Recursos Humans (P.A.S.)
Servei de Recursos Humans (P.D.I.)
Servei de Seguretat, Salut i Qualitat Ambiental
Servei Tècnic i de Manteniment
Taller d'Audiovisuals
Unitat de Gestió Campus de Blasco Ibáñez
Unitat de Gestió Campus de Burjassot
Unitat de Gestió Campus dels Tarongers
Unitat Tècnica
Unitat de Suport als Instituts Blasco Ibáñez
Unitat de Suport als Instituts Burjassot -Paterna
Unitat de Suport als Instituts Tarongers

Departamentos

- Àlgebra
- Anàlisi Econòmica
- Anàlisi Matemàtica
- Anatomia i Embriologia Humana
- Astronomia i Astrofísica
- Biologia Cel·lular i Parasitologia
- Biologia Funcional i Antropologia Física
- Biologia Vegetal



VNIVERSITAT DE VALÈNCIA

- Bioquímica i Biologia Molecular
- Botànica
- Cirurgia
- Comercialització i Investigació de Mercats
- Comptabilitat
- Didàctica de l'Expressió Musical, Plàstica i Corporal
- Didàctica de la Llengua i la Literatura
- Didàctica de les Matemàtiques
- Didàctica de les Ciències Experimentals i Socials
- Didàctica i Organització Escolar
- Direcció d'Empreses. Juan Jose Renau Piqueras
- Dret Administratiu i Processal
- Dret Civil
- Dret Constitucional, Ciència Política i de l'Administració
- Dret del Treball i de la Seguretat Social
- Dret Financer i Història del Dret
- Dret Internacional "Adolfo Miaja de la Muela"
- Dret Mercantil "Manuel Broseta Pont"
- Dret Penal
- Dret Romà i Eclesiàstic de l'Estat
- Economia Aplicada
- Economia Financera i Actuarial
- Educació Comparada i Hª de l'Educació
- Educació Física i Esportiva
- Enginyeria Electrònica
- Enginyeria Química
- Estadística i Investigació Operativa
- Estomatologia
- Estructura Econòmica
- Farmàcia i Tecnologia Farmacèutica
- Farmacologia
- Filologia Anglesa i Alemanya
- Filologia Catalana
- Filologia Clàssica



VNIVERSITAT DE VALÈNCIA

- Filologia Espanyola
- Filologia Francesa i Italiana
- Filosofia
- Filosofia del Dret Moral i Politic
- Finances Empresariales
- Física Aplicada i Electromagnetisme
- Física Atòmica, Molecular i Nuclear
- Física Teòrica
- Física de la Terra i Termodinàmica
- Fisiologia
- Fisioteràpia
- Genètica
- Geografia
- Geologia
- Geometria i Topologia
- Història Contemporània
- Història de l'Art
- Història de la Ciència i Documentació
- Història de l'Antiguitat i la Cultura Escrita
- Història Medieval
- Història Moderna
- Infermeria
- Informàtica
- Lògica i Filosofia de la Ciència
- Matemàtica Aplicada
- Matemàtiques per a l'Economia i l'Empresa
- Medicina
- Medicina Preventiva i Salut Pública, Ciències de l'Alimentació, Toxicologia i Medicina Legal
- Metafísica i Teoria del Coneixement
- Mètodes D'investigació i Diagnòstic en Educació
- Metodologia de les Ciències del Comportament
- Microbiologia i Ecologia
- Òptica



VNIVERSITAT DE VALÈNCIA

- Patologia
- Pediatria, Obstetrícia i Ginecologia
- Personalitat, Avaluació i Tract. Psicològics
- Prehistòria i Arqueologia
- Psicobiologia
- Psicologia Bàsica
- Psicologia Evolutiva i de l'Educació
- Psicologia Social
- Química Analítica
- Química Física
- Química Inorgànica
- Química Orgànica
- Sociologia i Antropologia Social
- Teoria de l'Educació
- Teoria dels Llenguatges i Ciències de la Comunicació
- Treball Social i Serveis Socials
- Zoologia



2.2 Equipo de trabajo y niveles de atención

La UV dispone de personal propio desplazado en los centros para cubrir la atención in situ. No obstante se pretende completar el equipo técnico con personal externo de forma que constituyan un equipo mixto de trabajo del CAU a segundo nivel.

El equipo de trabajo lo componen diferentes perfiles profesionales.

Operador del CAU: Nivel 1.

Su misión:

Proporcionar a los usuarios el punto de contacto inicial para comunicar sus consultas e incidencias, realizando su registro, diagnóstico y asignación a los grupos de soporte garantizando la cobertura horaria del servicio.



VNIVERSITAT DE VALÈNCIA

Así mismo, debe informar de sus actuaciones a los Coordinadores del servicio y seguir las directrices dictadas por éstos. Adicionalmente podrá realizar cualquier tarea administrativa para cubrir los tiempos de baja actividad del servicio.

Responsabilidades:

- Recepción y registro de las llamadas de los usuarios cumpliendo con los procedimientos operativos técnicos y de seguridad definidos para el proyecto.
- Atender las incidencias planteadas por los usuarios cuando estas sean hechas vía telemática, registrándolas en el sistema de recogida de incidencias.
- Realizar el diagnóstico de los problemas mediante su correcta cualificación administrativa siguiendo el procedimiento dictado por el árbol de decisión.
- Seguir la resolución de las incidencias recibidas hasta su total solución a satisfacción del usuario.
- Mantener los niveles de productividad y calidad establecidos para el servicio siguiendo la planificación y calendario del mismo.
- Asegurar el seguimiento de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, en todos los ámbitos de su responsabilidad y contribuir a la mejora del mismo.

Técnico de Campo: Nivel 2.

Su misión:

- Garantizar la cobertura horaria integrando un equipo.
- Personarse in-situ para resolver las incidencias.
- Informar periódicamente al Coordinador.

Responsabilidades:

- Actitud preactiva y trato amable con los usuarios.
- Realización de informes.
- Mantener los niveles de productividad y calidad establecidos para el servicio, siguiendo la planificación y calendario del mismo.
- Colaborar en la creación de un entorno de trabajo en equipo, comprometido con la calidad, la mejora continua y los valores de la compañía, que genere motivación para el crecimiento profesional e individual.



VNIVERSITAT ID VALÈNCIA

Participación:

- Participará plenamente en el cuadrante de soporte.

Coordinador / Supervisor del servicio

Su misión:

Gestionar y motivar el equipo de operadores del CAU de forma eficiente para lograr los objetivos del servicio siguiendo los procedimientos definidos y asegurando los niveles de calidad fijados.

Responsabilidades:

- El Coordinador recibe delegación de parte del Jefe de Proyecto para gestionar los recursos humanos
- Asegurar que la calidad de los productos y de los servicios suministrados se ajusta a las necesidades de la UV y a los compromisos de Steria.
- Poner a disposición de los colaboradores toda la información necesaria para el buen funcionamiento del servicio.
- Identificar lo más rápido posible todas las dificultades que podrían encontrarse los colaboradores asegurando la adecuación de sus competencias y habilidades a los objetivos de su trabajo.
- Aplicar una gestión basada en las competencias y habilidades de los agentes para obtener un equipo de trabajo eficaz orientado a los resultados.
- Titulación mínima: FP2 en Informática o Titulado de Grado medio en informática.
- Dominio de la metodología en proyectos de soporte.
- Capacidad de Análisis y Consultoría
- Experiencia en la gestión de recursos en proyectos de asistencia al usuario.
- Conocimientos del entorno universitario con experiencia de al menos 3 años.

Los niveles de atención requeridos son:

- **Nivel 1 atención telemática y telefónica.**

El usuario abrirá un ticket solicitando los servicios de atención. Una vez abierto, el operador de este nivel se pondrá en contacto telefónico o por correo electrónico para



resolver su incidencia. Alternativamente el usuario podrá llamar directamente al teléfono del CAU solicitando la ayuda.

- **Nivel -2 atención in situ.** Cuando el problema no pueda resolverse a nivel-1 o bien el usuario así lo solicite, se escalará a segundo nivel al operador destinado a la zona donde pertenezca el usuario. Este operador será del equipo mixto UV-empresa sea interno o externo
- **Nivel 3. atención especializada.** Este nivel no es objeto de este soporte CAU a contratar. Hace referencia al escalado del problema cuando no pueda resolverse en los niveles anteriores. El servicio se da exclusivamente por técnicos del Servei d'Informatica de la UV

Recursos Humanos:

Para **nivel 1**: 5 operadores en atención telefónica

Para **nivel 2**: 11 operadores distribuidos por campus, 3 (uno por campus) en horario de tardes y el 8 en horario de mañanas.

Se requerirá la figura de **1 supervisor** del CAU a tiempo completo para coordinar las actuaciones del equipo que aporte la empresa.

Se valorará la dedicación de un Jefe de Proyecto a tiempo parcial

2.3.- Horarios

- **Nivel 1 :** Será de forma global y con los correspondientes turnos de 8.00 a 20.00 de lunes a viernes

Si la incidencia no se resuelve telefónicamente, se requerirá la atención presencial en un tiempo no superior a 8 h.

Durante el periodo de mes de Agosto, y periodos no lectivos de Navidad, Año nuevo y Pascua del servicio se mantendrá en un nivel mínimo del 20 % aproximadamente

- **Nivel 2 :** será de forma individual
 - Turno mañanas de 8: a 15 h. de lunes a viernes y dos tardes de 16.30 a 19.00 aproximadamente
 - Turno tardes : de 12.30 a 14.30 y de 15.30 a 21.30 de lunes a viernes

2.4.- Gestión de incidencias:

Se utilizara el software de gestión de incidencias que dispone la Universitat en donde se reflejaran las estadísticas de servicio prestado e informes de rendimiento.

A tal efecto se deberá de colaborar en la implementación de los citados informes con los técnicos del Servicio de Informática



3 Plan de Seguimiento y Control del Servicio (PSCS)

La empresa deberá presentar dentro del Plan de Proyecto el plan de seguimiento y control del servicio que sirva de instrumento de medición de la calidad del servicio prestado y donde se medirán los indicadores de nivel de servicio definidos, y que constituyan un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) para con los usuarios.

Así mismo la empresa realizará recomendaciones sobre la conveniencia de cambios en la infraestructura, instalación y pruebas de nuevos productos o nuevas estrategias para optimizar el entorno del servicio de microinformática,

La empresa establecerá un Plan de Formación General para el personal técnico asignado al mismo adaptado a las necesidades manifestadas por la UV, el cual deberá ser incluido en el informe mensual del servicio.

Comité de Seguimiento y Control

Se formará un Comité de Seguimiento compuesto por los responsables del servicio por parte de la empresa suministradora y del **SIUV**.

Dicho comité se reunirá periódicamente, para analizar los resultados obtenidos en el servicio y avanzar en la mejora continua del servicio. Además se podrán realizar reuniones en cualquier momento para resolver crisis, conflictos o debido a situaciones excepcionales.

Valencia, 10 de noviembre de 2008

Jose Antonio Vázquez Albaladejo
Director del Servicio de Informática