



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SOPORTE TELEFÓNICO DE PRIMER NIVEL DEL CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE BURGOS

Contenido

OBJETO	2
REQUISITOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO	2
Descripción del servicio.....	2
Horario de prestación del servicio.....	2
Localización y recursos.....	3
Otras consideraciones.....	3

Página 1 de 2

Edificio de Administración y Servicios. C/ Don Juan de Austria, nº 1. 09001 Burgos
Tel.: 947 25 88 43 E-mail: serv.informatica@ubu.es



Código de verificación : 9716039291a84e0f

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=9716039291a84e0f>



OBJETO

El presente pliego de prescripciones técnicas fija las características del servicio solicitado para el Soporte de primer nivel a la línea telefónica 947 25 95 05 del Centro de Atención a Usuarios (CAU) del Servicio de Informática y Comunicaciones (SIC) de la Universidad de Burgos (UBU).

REQUISITOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

Descripción del servicio

El personal asignado deberá realizar las siguientes tareas según los protocolos, procedimientos y documentación proporcionados a la empresa por el Centro de Atención a Usuarios del SIC:

- Recepción, catalogación y registro en el Gestor de Tareas del Servicio de Informática y Comunicaciones de las peticiones e incidencias recibidas a través de la línea 947 25 95 05.
- Uso de otros canales de comunicación cuando se detecte un problema, fallo de disponibilidad de algunos de los servicios ofertados por el SIC y otros eventos importantes.
- Gestión de peticiones e incidencias siguiendo un protocolo definido.
- Documentación de su actividad y de los procesos realizados.

Dada la naturaleza del servicio, el perfil de las personas que se pongan a disposición del contrato, deberá incluir las siguientes habilidades:

- Capacidad de escucha activa y empatía,
- Trato amable, correcto y profesional
- Trabajo en equipo
- Manejo a nivel básico de las herramientas tecnológicas de trabajo (correo electrónico, navegación web, ofimática, etc.)

Horario de prestación del servicio

La prestación del servicio se realizará de forma ininterrumpida en el horario establecido por la Universidad de Burgos, excluyendo los días festivos, con el siguiente horario:

Página 2 de 3

Edificio de Administración y Servicios. C/ Don Juan de Austria, nº 1. 09001 Burgos
Tel.: 947 25 88 43 E-mail: serv.informatica@ubu.es



Código de verificación : 9716039291a84e0f

**Horario general (curso académico):**

Jornada de mañana y tarde, dentro del horario habitual de atención a los usuarios de la comunidad universitaria, excepto días festivos:

- De lunes a jueves de 09:00h a 14:00h y de 16:00h a 19:00h.
- Los viernes de 09:00h a 14:00h.

Horario de verano:

Coincidiendo con el periodo en el que el personal de la Universidad de Burgos desempeña su jornada laboral en horario de mañana, el servicio se prestará de 9 a 14:30h de lunes a viernes.

Localización y recursos.

La prestación del servicio se realizará desde las instalaciones de la empresa adjudicataria.

El servicio se llevará a cabo en **idioma castellano** por personal con dedicación exclusiva localizado en España. La empresa adjudicataria deberá en todo momento garantizar la prestación del servicio objeto del presente contrato. **En caso de ausencia de las personas asignadas al contrato, deberán ser sustituidas por otras del mismo perfil profesional de forma que se garantice la continuidad del servicio.**

La Universidad proporcionará a la empresa adjudicataria la línea telefónica de voz y el terminal telefónico necesario para la prestación del servicio, a fin de mantener la línea de atención al CAU 947 25 95 05 (cola de llamadas) y la trazabilidad de las llamadas (recibidas, perdidas, atendidas, etc.). Por razones técnicas no se permite que dicho teléfono esté desviado, siendo esta línea la que se debe utilizar en todas las comunicaciones.

La Universidad proporcionará una cuenta que permitirá el acceso web al Gestor de Tareas del Servicio de Informática y Comunicaciones donde se deberán registrar todas las solicitudes recibidas. Dicha cuenta tiene asociada una cuenta de correo electrónico (soporte.cau@ubu.es) que proporcionará acceso a los sistemas de comunicación interna con el personal de Centro de Atención a Usuarios del SIC, videoconferencia y grupos de Teams.

El resto de material, equipamiento y la conexión de datos (con un ancho de banda apropiado a las funciones a realizar), necesarios para la prestación del servicio deberá ser aportado por la empresa adjudicataria.

Otras consideraciones

La Universidad de Burgos contrata un servicio que puede ser prestado por cualquier empleado

Página 3 de 4

Edificio de Administración y Servicios. C/ Don Juan de Austria, nº 1. 09001 Burgos
Tel.: 947 25 88 43 E-mail: serv.informatica@ubu.es



Código de verificación : 9716039291a84e0f



del adjudicatario que cumpla con los requisitos. Es el empresario quien adquiere la condición de tal y asume las obligaciones de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, es decir ejerce el poder de dirección inherente a todo operador económico. La Universidad de Burgos se limita a demandar los servicios y sus características, tal como se refleja en la Cláusula 24 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

En Burgos,
La Jefa del Servicio de Informática y Comunicaciones



Código de verificación : 9716039291a84e0f

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=9716039291a84e0f>

Página 4 de 4

Edificio de Administración y Servicios. C/ Don Juan de Austria, nº 1. 09001 Burgos
Tel.: 947 25 88 43 E-mail: serv.informatica@ubu.es

Firmado por: ZULEMA FURONES

Fecha: 25-09-2025 11:15:23

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección <http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do>