



UNIÓN EUROPEA



Servicios de asistencia IT -3Dfactory INCUBATOR: Service Desk

ANTECEDENTES.

Introducción

La iniciativa denominada 3D-FACTORY se enmarca dentro de la convocatoria 2018.- Comunidad Autónoma de Cataluña Convocatoria de concesión de ayudas, en régimen de concurrencia competitiva para el desarrollo del proyecto Incubadoras de Alta Tecnología para el fomento de la innovación y la transferencia de la tecnología a las micro pymes . Esta convocatoria está dentro del Programa Operativo Plurirregional de España FEDER 2014-2020 PO, Eje 3 Mejorar la competitividad de la pequeñas y medianas empresas y prioridad de inversión 3ª Fomento del espíritu empresarial .

Descripción de la iniciativa

La Incubadora de Alta Tecnología 3D-Factory es un proyecto liderado por El Consorcio de Zona Franca de Barcelona y Fundación LEITAT . Su objetivo es promover la adopción de tecnologías de impresión 3D mediante la creación de un espacio para la incubación de pymes y microempresas relacionadas con estas tecnologías. Este espacio estará ubicado en la sede de El Consorcio de la Zona Franca de Barcelona , con un área total aproximada de 600 metros cuadrados. El área de incubación incluirá zonas de trabajo conjunto, oficinas, zonas de diseño, zona de procesado, producción y post procesado además de áreas de capacitación y salas de reuniones.

Objetivo principal: La prestación de servicios al colectivo empresarial, científico y tecnológico de diferentes sectores susceptibles de la aplicación 3D/AM, añadiendo valor tecnológico tanto a los productos como a los procesos.

Objetivos específicos:

1. Mejorar el desarrollo de procesos innovadores, el apoyo a la transferencia de tecnología y la mejora constante del potencial tecnológico.
2. Potenciar la creación de alianzas del conocimiento entre los agentes implicados en el desarrollo tecnológico y empresarial.
3. Aumentar el nivel de competitividad y capacitación en innovación en las iniciativas apoyadas.
4. Mejorar el acceso a la financiación y a los servicios de alto valor añadido de las entidades usuarias.
5. Modernizar el tejido productivo, y promover la creación de empresas con crecimiento inteligente, sostenible e integrador.
6. Ofrecer espacios, servicios, ecosistemas y entornos de incubación/aceleración únicos.

La Incubadora de Alta Tecnología 3D-factory en manufactura avanzada, fabricación aditiva y 3DP está cofinanciada en un 50% a través del Programa Operativo Plurirregional de España (POPE); FEDER 2014-2020 (EJE 3, OT 3).



UNIÓN EUROPEA



SERVICIOS REQUERIDOS:

Service Desk: Gestión y seguimiento de incidencias y peticiones

El adjudicatario ha de dar respuesta a las diferentes incidencias y solicitudes por parte del propio equipo de gestión de la 3DFactory incubator como por parte de los incubandos correspondientes, dando respuesta a ellas de una forma centralizada y eficiente.

Más específicamente los servicios “service desk” incluirán entre otros:

- Tareas de puesta en marcha de los servicios a las nuevas empresas que se incorporen a la INCUBADORA; asegurando el pleno funcionamiento de todos los elementos críticos asociados a la conectividad.
- Resolución de las incidencias y gestión de las interacciones con los usuarios.
- Coordinación de las actividades de soporte de primer nivel
- Servicios de segundo nivel (ej. correo electrónico, monitorización y Office365 o equivalente)
- Monitorización de la infraestructura IT
- Soporte en la comunicación con los proveedores seleccionados (servicios de telefonía, servicios de conectividad, etc)
- Seguridad perimetral
- Soporte remoto
- Helpdesk

CONDICIONES DE REALIZACION Y DIMENSIONAMIENTO DEL SERVICIO:

Número de usuarios previstos:

La incubadora de alta tecnología 3D-Factory requerirá servicio para el siguiente número potencial de usuarios:

- Equipo de gestión de la incubadora
- Aproximadamente de 20 puestos de trabajo distribuidos en 5 despachos de empresas incubadas con 4 personas por empresa
- Soporte a un espacio de coworking con un máximo previsto de 24 incubandos

La Incubadora de Alta Tecnología 3D-factory en manufactura avanzada, fabricación aditiva y 3DP está cofinanciada en un 50% a través del Programa Operativo Plurirregional de España (POPE); FEDER 2014-2020 (EJE 3, OT 3).

Una manera de hacer Europa
Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER)



UNIÓN EUROPEA



Comunicación y gestión de las incidencias:

A fin de asegurar la eficiencia de los servicios y el correcto uso del tiempo asignado el proveedor se responsabilizará de:

- Gestión de las incidencias
- Centralización de las peticiones asociadas (incluyendo un sistema de seguimiento de las mismas vía:
 - herramientas de “tiqueting” para la gestión de incidencias o herramienta equivalente, y/o
 - e-mail y / o asistencia telefónica para la gestión, petición de incidencias e interlocución.
- Designar a un interlocutor el cual interactuara con el equipo de gestión de la 3D-Factory.

Los servicios **se realizarán principalmente de forma remota** aunque cuando sea necesario y vía previa autorización por parte del equipo gestor de la 3DFactory Incubator, se podrán realizar posibles desplazamientos de personal del proveedor a las instalaciones de la incubadora marcándose un límite para la facturación de dicho desplazamiento al equivalente de 1,5 horas (incluyendo ida y vuelta).

El plazo máximo para la respuesta a incidencias por parte del proveedor será en todo caso el siguiente:

- Incidencias de carácter urgente: Plazo máximo de respuesta máximo 8 h (dentro de horario laboral)
- Incidencias de carácter normal: Plazo máximo de respuesta 2 días laborales

Formato del servicio de Service Desk y condiciones económicas

- El presupuesto máximo del servicio será de 14.000 Euros
- La duración máxima del contrato será de un (1) año desde la formalización del mismo.
- Las actuaciones se computarán en franjas de media hora
- Solo se abonará las horas efectivamente consumidas
- El potencial prestatario junto al equipo de gestión de la incubadora hará un control mensual de las horas efectivamente consumidas (en base al sistema de tiqueting o equivalente).

La Incubadora de Alta Tecnología 3D-factory en manufactura avanzada, fabricación aditiva y 3DP está cofinanciada en un 50% a través del Programa Operativo Plurirregional de España (POPE); FEDER 2014-2020 (EJE 3, OT 3).

Una manera de hacer Europa
Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER)



UNIÓN EUROPEA



Propuesta del prestatario del servicio: La propuesta del potencial prestatario del servicio ha de incluir como mínimo:

- a) El presente servicio se basa en un modelo de BOLSA DE HORAS, sin exceder el coste máximo planteado el potencial prestatario tendrá que realizar una oferta económica que identifique claramente el coste hora (sin IVA) para la realización de los servicios detallados en el presente documento.
- b) La aceptación de cumplir con los requisitos técnicos y materiales para la ejecución del servicio tal y como se detallan en el presente documento.

La Incubadora de Alta Tecnología 3D-factory en manufactura avanzada, fabricación aditiva y 3DP está cofinanciada en un 50% a través del Programa Operativo Plurirregional de España (POPE); FEDER 2014-2020 (EJE 3, OT 3).

Una manera de hacer Europa
Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER)



UNIÓN EUROPEA



Anexo I. Declaración responsable (modelo)

DATOS DE LA EMPRESA

NOMBRE/RAZÓN SOCIAL:

C.I.F.

DIRECCIÓN A EFECTOS DE NOTIFICACIÓN:

DOMICILIO:

CP: LOCALIDAD:

DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO:

PERSONA DE CONTACTO:

TELÉFONO:

La Incubadora de Alta Tecnología 3D-factory en manufactura avanzada, fabricación aditiva y 3DP está cofinanciada en un 50% a través del Programa Operativo Plurirregional de España (POPE); FEDER 2014-2020 (EJE 3, OT 3).

Una manera de hacer Europa
Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER)



UNIÓN EUROPEA



DECLARACIÓN RESPONSABLE DE LA EMPRESA

D/Dª:

DNI:

En representación de la empresa

DECLARA BAJO SU RESPONSABILIDAD

- Primero.- Tener plena capacidad de obrar.
- Segundo.- No hallarse incurso en prohibición para contratar en ninguna de las circunstancias previstas legalmente.
- Tercero.- Hallarse al corriente del cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
- Cuarto.- Hallarse al corriente de sus obligaciones con la Seguridad Social.
- Quinto.- Disponer de las condiciones de solvencia económica y financiera y profesional o técnica, para celebrar contratos con el sector público.
- Sexto.- No haber participado en la elaboración de las especificaciones técnicas o de los documentos preparatorios del contrato siempre que dicha participación pueda provocar restricciones a la libre competencia o suponer un trato privilegiado con respecto al resto de las empresas licitadoras.
- Séptimo.- Contar con la habilitación empresarial o profesional que, en su caso, sea exigible para la realización de la actividad o prestación que constituya el objeto del contrato.

(Lugar, fecha y firma del proponente)

La Incubadora de Alta Tecnología 3D-factory en manufactura avanzada, fabricación aditiva y 3DP está cofinanciada en un 50% a través del Programa Operativo Plurirregional de España (POPE); FEDER 2014-2020 (EJE 3, OT 3).

Una manera de hacer Europa
Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER)