

**CONTRACTE RELATIU AL SERVEI DE TRADUCCIÓ
AUTOMÀTICA DE LA UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA
EXPEDIENT OSE00034/2022**

ÍNDEX

1. Objecte del contracte	3
2. Situació actual: context tecnològic i funcional	3
3. Antecedents del servei	3
4. Usuaris del servei	4
6 Abast i descripció del servei	5
6.1 Requeriments funcionals de la plataforma	5
6.1.1. Requeriments funcionals de la integració	7
6.2. Requeriments no funcionals	10
6.2.1. Requeriments de seguretat	10
6.2.2. Compatibilitat i interoperabilitat	12
6.3. Allotjament Cloud	12
6.4. Implantació, adaptació i posada en marxa	13
6.5. Servei de manteniment del sistema implantat	14
6.5.1 Suport	14
6.5.2 Nivell de servei	14
6.5.3. Mecanismes de control i reporting	16
6.5.4. Pla d'indicadors	18
6.5.5. Model de relació	20
Coordinació del servei UOC	20
Gestor del servei de manteniment del traductor	20
Servei SAU	21
6.5.6. Devolució del servei	21

1. Objecte del contracte

L'objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques ("PPT") és definir les especificacions tècniques per a la contractació d'una plataforma en mode SaaS que proveeixi a la comunitat d'estudiants, professorat i personal de gestió d'un servei de traducció automàtica, així com d'un servei de manteniment i suport als usuaris clau.

2. Situació actual: context tecnològic i funcional

Actualment la UOC disposa d'un servei de traducció a través d'un accés web que permet als usuaris fer traduccions directes de text, documents i fitxers comprimits. També disposa d'una API interna, que ofereix les mateixes funcionalitats de traducció via REST.

Per donar una capa d'independència en l'ús que en facin les eines UOC, hi ha un middleware (anomenada API lingüística) que té el propòsit d'independitzar l'eina de traducció automàtica de l'aplicació final que n'utilitza el servei de traducció, com són la traducció de la missatgeria, el pla docent, entre d'altres. El manteniment i evolució d'aquesta API lingüística és responsabilitat únicament de l'Àrea de Tecnologia de la UOC, i està fora de l'abast de l'objectiu d'aquest plec.

Com magnitud de l'ús i volumetria actual de la traducció automàtica, des del març del 2020, data en què es va posar en funcionament l'eina de traducció automàtica actual, fins al març del 2022, l'activitat registrada ha estat la següent:

- Paraules traduïdes: 96.679.749
 - Portal de traducció: 64.764.395
 - API lingüística: 31.782.820
 - Wordbee: 132.534
- Operacions de traducció executades: 244.463
 - Portal de traducció: 112.737
 - API lingüística: 131.454
 - Wordbee: 272

3. Antecedents del servei

L'actual sistema de traducció automàtica combina tècniques de regles (rule-based machine translation – Apertium) i tècniques neuronals (neural machine translation). El sistema d'Apertium presenta uns resultats molt satisfactoris en la traducció del castellà al català, i viceversa; en canvi, en la traducció d'aquestes llengües cap a i des de

l'anglès no s'assoleix el mateix grau de satisfacció. Per això es va optar per la combinació dels dos sistemes.

Actualment, el traductor de la UOC disposa d'un servei de manteniment i millora contínua del sistema. També hi ha hagut una actualització de l'ortografia i la gramàtica catalanes d'acord amb la nova normativa aprovada per l'IEC el 2016.

La plataforma de traducció està a disposició del personal propi de la UOC (professorat i gestió), el personal docent col·laborador i els estudiants. En definitiva, és un servei de traducció d'ús intern. Per aquest motiu la plataforma de traducció disposa d'un control d'accés al servei web per mitjà de l'estàndard SAML, facilitant SSO (single sign-on).

El web del traductor és compatible amb dispositius mòbils i està alineat amb la marca de la UOC.

El sistema actual disposa de mecanismes per obtenir dades sobre l'ús de l'eina, com ara les següents: el volum de traduccions per caràcters i paraules, el sistema que es fa servir per obtenir-les, les llengües d'origen i destinació, els usuaris, i el dia i l'hora en què s'ha fet la traducció. Actualment els web services de la UOC no proporcionen la informació del grup operatiu al que pertany l'usuari, un cop estigui disponible també serà necessari indicar-ho.

4. Usuaris del servei

Entre els usuaris principals de la plataforma, hi ha el personal propi de la UOC (professorat i gestió), el personal docent col·laborador i els estudiants.

Podem destacar unes àrees i perfils d'usuari amb necessitats de traducció concretes respecte del total d'usuaris de la UOC:

- El Servei Lingüístic fa un ús intensiu del traductor (mitjançant l'eina de traducció assistida i, de manera puntual, el portal traductor.uoc.edu) per dur a terme traduccions de textos curts, urgents i sensibles, d'àmbit sobretot institucional. Sempre postedita.
- L'Àrea de Biblioteca, també fa un ús intensiu del traductor, sobretot enfocat al material docent i publicacions. Recomana l'ús de la plataforma de traducció automàtica de la UOC entre els seus treballadors i col·laboradors, a causa de la seva alta tolerància a les marques dels materials creats a la UOC. Aquesta tolerància que demostra es deu al fet que l'actual instància té la capacitat de traduir el format d'edició de materials (XMLUOC).
- El professorat i els estudiants dels programes de docència unificada fan servir la funcionalitat de traducció disponible a les aules, que funciona a través de l'API lingüística.

6 Abast i descripció del servei

La prestació d'aquesta contractació consisteix en la provisió d'un servei a través d'una plataforma de traducció automàtica en mode SaaS amb la implantació personalitzada per a respondre a les necessitats de traducció de text de la comunitat UOC i el corresponent servei de suport i manteniment per garantir la qualitat i disponibilitat necessàries del servei.

6.1 Requeriments funcionals de la plataforma

Interfície d'usuari

- Compleix la normativa mínima d'accessibilitat AA.
- Permet incorporar el logo, els estils i colors corporatius de la UOC
- Localitzada en els idiomes català, castellà i anglès.
- Permet traduir tant fragments de text solt com documents.

Parelles de traducció

Conjunt mínim de parelles de traducció:

Les llengües d'entrada i de sortida que ha d'incloure el traductor automàtic, com a mínim, són el català, l'espanyol, l'aranès, l'anglès, el francès, l'alemany, l'italià, el portuguès, el gallec i el basc.

Tecnologia de traducció automàtica

- Traducció per regles: tecnologia Apertium per a la parella català <> castellà

La versió d'Apertium ha de ser la 3.8.1 o posteriors (accés al repositori). Serà necessari que en la direcció de traducció ES>CA es garanteixi la inclusió dels darrers canvis ortogràfics i gramaticals aprovats per l'IEC (2017).

- Traducció neuronal per a la resta de parelles d'idiomes

Formats de fitxer admesos

El conjunt de formats que ha d'admetre la plataforma són: DOC, DOCM, DOCX, DOT, DOTM, DOTX, HTML, ODP, ODS, ODT, PPT, PPTX, RTF, TEX, TXT, XLS, XLSM, XLST i XML.

També s'ha de permetre la traducció dels documents inclosos en fitxers comprimits (ZIP o RAR).

Ús de TMX

El traductor automàtic ha de contemplar l'ús de memòries de traducció.

La UOC, pels següents parells de llengües, proporcionarà a l'empresa adjudicatària fitxers TMX per incorporar-los:

- CA_EN
- CA_ES
- EN_CA
- EN_ES
- ES_CA
- ES_EN

Terminologia UOC

- Es requereix incorporar un conjunt de termes i nomenclatura UOC.
- La UOC proporcionarà a l'empresa adjudicatària el conjunt de terminologia pels idiomes: català, castellà, anglès i francès. El format del fitxer lliurat serà un full de càlcul amb 8 camps, quatre d'ells tindran informació opcionals (podran estar buits):
 - definicio_CA
 - sigla_CA (opcional)
 - definicio_ES
 - sigla_ES (opcional)
 - definicio_EN
 - sigla_EN (opcional)
 - definicio_FR
 - sigla_FR (opcional)

Exemple:

- personal docent col·laborador
- PDC
- personal docente colaborador
- PDC
- affiliated teaching staff
- (buit)
- corps enseignant collaborateur
- (buit)

Estadístiques del traductor

- La plataforma haurà de disposar d'un mòdul d'estadístiques sobre l'ús del traductor per part dels usuaris. En concret:
 - Possibilitat per part dels usuaris d'acceptació de galetes per a finalitats estadístiques.
 - Informació detallada de les traduccions fetes des de l'API lingüística: perfil d'usuari (docent, estudiant...) i espai que es tradueix (tauler, pla docent, debat...).
 - Detall del nom d'usuari que tradueix a l'eina de traducció assistida (actualment Wordbee).

6.1.1. Requeriments funcionals de la integració

Funcionalitats via API Rest (endpoints)

- Ofereix funcionalitats de traducció via REST.
- L'API requerirà autenticació, mínim Basic Auth
- Traducció de text pla que és HTML i de fitxers (ha d'acceptar els mateixos formats que la plataforma web)
- Traducció d'HTML
 - Tipus de request: GET/POST
 - Els paràmetres d'enviament a traduir:
 - idioma d'origen
 - idioma de destí
 - text HTML
 - identificació de l'usuari (opcional)
 - Els paràmetres de retorn:
 - text HTML traduït
 - informació complementària per si hi ha hagut errors
 - Exemple de crides:
 - {URL}/v1/text?srcLang=ca&tgtLang=es&text=Hola+em+dic+David

Crida GET
<pre>curl --request GET \ --url \$URL_TRADUCTOR/text?srcLang=ca&tgtLang=es&text=Hola+sóc+en+David' \ --header 'GLAI-Subscription-Key: xxxxxxxx'</pre>
Retorn
<pre>{ "error": false, "message": "Hola soy en David", "project": { "srcLang": "ca", "tgtLang": "es", "detectedLanguage": "ca", "text": "Hola s\u00f3c en David", "client": "uoc", "charcount": 17,</pre>

```

    "wordcount": 3,
    "credits": "Unlimited"
  },
  "status": "Completed"
}

```

Crida POST

```

curl --request POST $URL_TRADUCTOR/text \
--header 'GLAI-Subscription-Key: xxxxxxxx' \
--form 'srcLang=es' \
--form 'tgtLang=ca' \
--form
'text=%3Chtml%3E%3Cbody%3EHola+%3Cb%3Eamigos%3C%2Fb%3E%3C%2Fbody%3E%3C%2Fhtml%3E'

```

Retorn

```

{
  "error": false,
  "message":
"%3Chtml%3E%3Cbody%3EHola+%3Cb%3Eamigos%3C%2Fb%3E%3C%2Fbody%3E%3C%2Fhtml%3E",
  "project": {
    "srcLang": "es",
    "tgtLang": "ca",
    "detectedLanguage": "es",
    "text":
"%3Chtml%3E%3Cbody%3EHola+%3Cb%3Eamigos%3C%2Fb%3E%3C%2Fbody%3E%3C%2Fhtml%3E",
    "client": "uoc",
    "charcount": 74,
    "wordcount": 11,
    "credits": "Unlimited"
  },
  "status": "Completed"
}

```

- Traducció de fitxers
 - Hi haurà diferents mètodes, un per l'enviament i un altre per la recollida del resultat, també podria haver-hi un tercer mètode per a comprovar si el document ha estat traduït i posteriorment poder-ne recollir la traducció
 - Tipus de request: POST
 - Els paràmetres d'enviament a traduir:
 - idioma d'origen
 - idioma de destí
 - fitxer
 - identificació de l'usuari (opcional)
 - Els paràmetres de retorn:
 - identificador únic del document
 - Els paràmetres d'enviament per validar la traducció o recollir-la
 - identificador únic del document
 - Exemple de crides:
 - Enviar document:

Crida
<pre>curl --request POST \ --url \$URL_TRADUCTOR/document \ --header 'GLAI-Subscription-Key: xxxxxxxx' \ --header 'content-type: multipart/form-data' \ --form "File=@Prova.docx" \ --form "srcLang=es" \ --form "tgtLang=ca" \ --form "email=yyyyy@uoc.edu"</pre>
Retorn
<pre>{ "error": false, "message": "Project created successfully. Processing files...", "project": { "srcLang": "es", "tgtLang": "ca", "email": "yyyyy@uoc.edu", "client": "uoc", "pid": "JOB-1648719639-62457717b03cb4-42443368", "fileName": "Prova.docx", "size": 67041 }, "status": "In Progress" }</pre>

- Comprovar estat de la traducció:

Crida
<pre>curl --request GET \ --url \$URL_TRADUCTOR/document/document?pid=kkkkk \ --header 'GLAI-Subscription-Key: xxxxxxxx'</pre>
Retorn
<pre>{ "error": false, "message": "Project is ready. You can download the file using the url below.", "url": "https://.../document/download?pid=kkkk&client=uoc&file=fff.zip", "project": { "client": "uoc", "pid": "kkkkk", "filename": "Prova.docx", "srcLang": "es", "tgtLang": "ca", "email": "yyyyy@uoc.edu" }, "status": "Completed" }</pre>

- Obtenir el document traduït:

Crida

```
curl --request GET \
--url $URL_TRADUCTOR/document/download?pid=kkkkk&client=uoc&file=fff.zip
--header 'GLAI-Subscription-Key: xxxxxxxx'
--output 'prova_trad.zip'
```

Return

% Total	% Received	% Xferd	Average Speed	Time	Time	Time	Current
			Dload Upload	Total	Spent	Left	Speed
100	1	100	1	0	0	4	0

Single Sign-On

- El control d'accés al servei de traducció ha d'anar a través de l'estàndard SAML, facilitant SSO (single sign-on).

6.2. Requeriments no funcionals

6.2.1. Requeriments de seguretat

L'adjudicatari es compromet a complir, com a mínim, amb els següents requisits de seguretat:

- Disposar de la certificació 27001 o equivalent, o compliment de l'ENS (Esquema Nacional de Seguretat)
- La solució ha de garantir l'existència de rols i permisos que es puguin assignar a usuaris específics per garantir que només accedeixen a les dades i recursos necessaris pel desenvolupament de les seves funcions.
- La solució ha de registrar les dades de cada intent d'accés, incloent informació relativa a la identificació unívoca de l'usuari, data i hora, informació accedida i tipus d'accés. Aquests registres s'hauran de custodiar durant un mínim de 36 mesos
- La solució ha de poder oferir la possibilitat de tenir un registre actualitzat d'usuaris. El registre ha de reflectir l'associació de cada codi d'usuari amb la persona que el té assignat, el seu perfil i els accessos autoritzats. Aquest registre ha de reflectir tots els canvis en el mapatge: altes, baixes i possibles modificacions.
- La solució ha de poder oferir un mòdul d'informació i de configuració de galetes

per als usuaris. Aquest mòdul ha de permetre que els usuaris determinin quines galetes opcionals volen instal·lar al seu terminal.
La solució ha de disposar de mecanismes necessaris que permetin registrar l'activitat dels usuaris, d'acceptació de galetes, i custodiar aquests registres durant un mínim de 36 mesos.
La solució ha de tenir mecanismes de logging i de control de canvi en les dades, registrant tota la informació necessària que permeti la traçabilitat dels successos.
La solució ha de garantir el processat immediat de les baixes dels usuaris mitjançant les eines d'administració de les aplicacions, inhabilitant l'accés a les mateixes amb el codi d'usuari donat de baixa. La baixa d'un usuari implica el seu bloqueig temporal, abans de procedir a la seva eliminació definitiva.
L'adjudicatari ha d'informar a la UOC sobre la ubicació de les Dades que seran emmagatzemades abans de la contractació del Servei, que no podrà ser fora de l'Espai Econòmic Europeu (EEE). Durant el període de duració del Servei, qualsevol canvi en la ubicació de les Dades haurà de ser comunicat a la UOC amb anticipació, i no podrà ser efectuat fins rebre l'autorització de la UOC.
La solució ha de garantir que tota la informació ha de viatjar xifrada (amb clau mínima 256 bits) i s'ha d'emmagatzemar de forma xifrada. Fent especial èmfasi a les dades de caràcter personal que pugui proporcionar la UOC.
L'adjudicatari ha de disposar de les mesures de seguretat adequades en tots els entorns per garantir la confidencialitat, integritat i disponibilitat de les dades de la UOC, així com podrien ser: Firewall, Sistemes de Detecció i Prevenció de Intrusos (IDS/IDPS), Zona Desmilitaritzada (DMZ), Xarxes Privades Virtuals (VPN) i Proxy a la infraestructura. I garantir que aquests elements disposen dels logs o registres de traçabilitat suficients per analitzar una intrusió o fuga d'informació en cas necessari.
L'adjudicatari ha d'actuar proactivament instal·lant les actualitzacions i pegats de seguretat publicats pels corresponents fabricants. Ha de tenir una política de vigilància d'alertes de seguretat i detecció de vulnerabilitats.
El Proveïdor ha de realitzar totes aquelles auditories legalment exigibles, tant de manera interna com externa, sobre aquells sistemes involucrats en el servei prestat a la UOC, deixant a disposició de la UOC els informes de auditoria generats.
Gestió avançada d'autoritzacions i permisos amb assignació de rols d'autoria, aprovació, supervisió, eliminació de continguts, etc. La plataforma haurà de permetre l'assignació d'autoritzacions i permisos de forma que cada usuari pugui accedir només i exclusivament als continguts als que està autoritzat pel seu rol.
Possibilitat de definir IP Blacklist
Caducitat de sessió en cas d'inactivitat

- Disposar d'eines de revisió d'anàlisi forense
- Compliment amb tota la normativa definida en la GDPR
- Disposar d'un sistema de mitigació de riscos i impactes per atacs DDOS
- Possibilitat d'integrar doble factor d'autenticació
- La solució haurà de garantir que s'empraran mecanismes d'eliminació segura d'informació. Aquests inclouran els casos de reciclatge de suports i de finalització del Servei. Amb aquestes mesures, la UOC s'assegura que la informació no és enviada sense aprovació a altres ubicacions i que no es pot extreure informació dels suports després del seu ús.

6.2.2. Compatibilitat i interoperabilitat

6.2.2.1. Multioperativitat. Sistemes

Es podran usar els serveis contractats des de terminals basats en PC Windows, MacOS o Linux, en les seves versions utilitzades més habitualment.

6.2.2.2. Multioperativitat. Plataformes

Es podran usar els serveis contractats des de plataformes PC, portàtils, tablets o mòbils (Android o iOS), en les seves versions més habituals.

6.2.2.3. Multioperativitat. Navegadors

Es podran usar els serveis contractats utilitzant els navegadors més habituals (Chrome, FireFox, Safari, Edge).

6.2.2.4. Accessibilitat

La solució proposada haurà de ser accessible seguint els estàndards WCAG 2.0 del World Wide Web Consortium (W3C).

6.3. Allotjament Cloud

La instal·lació del sistema de gestió i assignació d'espais es realitzarà en la modalitat de software com a servei al cloud a càrrec de l'adjudicatari, emprant els serveis externs que aquest consideri.

La infraestructura sobre la que estigui hostatjada la plataforma haurà de complir amb els requisits mínims que estableix el Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica.

Les prestacions tècniques i de servei de la plataforma hauran de ser compatibles amb els nivells de servei demanats al punt 6.6. "Servei de manteniment del sistema implantat".

Les dades, i en especial aquelles dades que estiguin sobre el paraigua de protecció de la RGPD, (<https://rgpd.es/>), hauran d'estar, sense excepció, ubicades en serveis d'allotjament pertanyents al territori de la UE. No podent haver comunicació ni cessió de dades a altres territoris.

6.4. Implantació, adaptació i posada en marxa

El servei ha d'estar disponible amb tots els requeriments i l'adaptació relacionada en aquest apartat en un màxim de 21 dies naturals des de la signatura del contracte.

A data de signatura del contracte:

- La UOC lliurarà la informació interna necessària per a adaptar la plataforma a les característiques UOC tal com es demana a l'apartat 6.1.
- L'adjudicatari haurà d'adaptar en set (7) dies naturals les necessitats descrites a l'apartat 6.1.

Com a màxim set (7) dies naturals posteriors a la signatura del contracte:

- L'adjudicatari lliurarà els endpoints d'accés a les diferents serveis indicats en l'apartat 6.1.1.
- L'adjudicatari integrarà el SAML per l'autenticació dels usuaris.
- L'adjudicatari presentarà un pla de proves que haurà de ser acceptat per UOC i durant els següents 7 dies com a màxim l'adjudicatari l'haurà d'executar.

Com a màxim al cap de 15 dies naturals des de la signatura de contracte:

- L'adjudicatari lliurarà l'execució i el resultats de les proves.

Com a màxim, al cap de 21 dies naturals des de la signatura de contracte:

- S'haurà de fer la posada en marxa. Aquesta posta en marxa conclou amb el servei completament operatiu amb totes les condicions expressades en aquest plec.

6.5. Servei de manteniment del sistema implantat

El servei haurà d'incloure el suport tècnic i les respectives actualitzacions del software. A partir de la posada en funcionament de la plataforma, i durant la vigència del contracte, l'adjudicatari haurà de cobrir totes les accions necessàries per proporcionar una atenció completa d'incidències, correctius i manteniment de la plataforma de traducció automàtica amb els objectius següents:

1. Garantir l'estabilitat de la plataforma a la UOC.
2. Executar el suport respecte a possibles incidències i correctius.
3. Executar els correctius detectats en el termini i la forma establerts en l'apartat 6.5.2 del present Plec Tècnic.
4. Donar suport expert per a la resolució de dubtes i incidències de la plataforma de traducció automàtica i sobre l'ús que en facin usuaris i administradors UOC.
5. Donar suport expert per a la parametrització i configuració correcta de la plataforma.
6. Oferir formació contínua als administradors UOC de la plataforma, i del servei d'atenció UOC, respecte a canvis, adaptacions i evolutius.
7. Garantir la millora contínua de la plataforma en aquests dos aspectes:
 - 7.1. Entrenament del motor de traducció neuronal per millorar la qualitat en la traducció periòdicament. Aquesta millora de qualitat es verificarà de forma periòdica amb mètriques de qualitat automàtiques tipus BLEU (o similars, com ara, NIST, METEOR, TER, ROUGE, o bé una combinació d'aquestes), sense descartar l'avaluació humana.
 - 7.2. Manteniment dels formats actuals (DOC, DOCM, DOCX, DOT, DOTM, DOTX, HTML, ODP, ODS, ODT, PPT, PPTX, RTF, TEX, TXT, XLS, XLSM, XLSX i XML) i incorporació potencial de nous formats com per exemple inDesign.

6.5.1 Suport

Ha d'estar disponible tot l'any de 9 a 23 h de dilluns a divendres i haurà de complir els ANS requerits a l'apartat 6.5.2.

Les incidències, consultes i peticions que es tracten arriben centralitzades pel SAU de la UOC, actuant com a primer nivell per les incidències i consultes dels usuaris, també poden arribar dels usuaris clau de Servei Lingüístic i de l'Àrea de Tecnologia.

6.5.2 Nivell de servei

En aquest apartat es descriu el marc contextual d'aplicació dels Acords de Nivell de Servei (ANS).

Actualment, a la UOC per a registre i tractament de les peticions i incidències reportades per l'usuari del servei objecte d'aquest contracte, utilitza una instància corporativa de l'eina JIRA d'Atlassian.

La comunicació amb altres departaments i en concret amb Operacions o Arquitectura està procedimentada a través d'aquesta instància corporativa JIRA.

Per tant, l'adjudicatari farà servir aquesta mateixa instància JIRA per la gestió de les peticions i incidències.

Els Acords de Nivell de Servei seran d'aplicació per a la prestació del servei de suport així com per al lliurament de noves versions del programari.

A continuació es descriuen les diferents tipologies de peticions i incidències que haurà d'atendre el servei de manteniment:

- **Incidència Blocker/Critical:** Aquelles peticions/incidències relacionades amb incidències que provoquen que el servei estigui aturat.
- **Incidència Normal:** Aquelles peticions/incidències que provoquen alguna disfunció concreta del servei, però el servei segueix operatiu i proporcionant totes les funcionalitats importants.

Així com les definicions dels següents conceptes vinculats als acords de nivell de servei que haurà de complir l'adjudicatari:

- **Temps d'avaluació i compromís:** Temps que passa des que s'obre la petició fins que un tècnic del servei fa la valoració de l'esforç requerit per la resolució de l'incident o petició (descomptant els temps en els que la petició està pendent d'informació, o en espera d'actuació d'un tercer)
- **Temps de resolució:** Temps que passa des que s'obre la petició fins que aquesta ha quedat resolta (descomptant els temps en els que la petició està pendent d'informació, o en espera d'actuació d'un tercer).
- **Temps màxim en circuit:** Temps que passa des que s'obre la petició fins que aquesta ha quedat resolta.

Els ANS a satisfer per les incidències són els següents:

	Temps avaluació i compromís		Temps de resolució		Temps màxim en circuit	
Prioritat	objectiu ANS	objectiu servei	objectiu ANS	objectiu servei	objectiu ANS	objectiu servei

Blocker/ Critical	3h	95%	8h	95%	12h	98%
Normal	16h	88%	24h	88%	40h	98%

Les prioritats s'assignen a partir de l'avaluació de l'afectació de la incidència i el comportament de l'aplicació, i pot ser modificada a posteriori pel gestor de la petició o per algun responsable UOC, si es considera oportú.

Es mesuraran els temps a partir del calendari laboral del servei, el seu horari i en visió servei (descomptant els temps en els que la petició està pendent d'informació, o en espera d'actuació d'un tercer).

L'adjudicatari haurà de reportar bimensualment a la UOC mitjançant un informe de seguiment el nivell d'assoliment d'aquests acords de nivell de servei.

6.5.3. Mecanismes de control i reporting

Els mecanismes principals de control i reporting dels serveis prestats seran els informes i les memòries, que seran elaborats per l'adjudicatari i presentats en els òrgans de govern.

Els diferents comitès seran convocats per l'adjudicatari i seran telemàtics. Estaran formats, com a mínim, pel Responsable de Serveis i els representants que la UOC determini.

Els diferents tipus d'informes i memòries, amb les seves particularitats, seran com a mínim els següents:

Seguiment Operatiu

Al Comitè Operatiu es farà el Seguiment Operatiu dels serveis utilitzant directament les eines de reporting i seguiment com ara dashboards de JIRA, BigPicture, eazyBI, etc., en principi sense la necessitat d'elaboració prèvia d'un document específic.

Amb una periodicitat trimestral, es tractaran tots els aspectes operatius del servei, revisió de les incidències rellevants, activitats del període, seguiment dels evolutius, planificació, priorització, etc.

Informe Seguiment

El Responsable de Serveis de l'empresa adjudicatària elaborarà un document i el presentarà al Comitè de Seguiment amb una periodicitat trimestral. El seu contingut haurà d'incloure, com a mínim, les següents seccions:

- Anàlisi d'indicadors d'activitat. Indicadors que mesuren volums i dedicació. Són indicatius, sense estar sotmesos a cap ANS
- Anàlisi d'indicadors de compromís (ANS). Indicadors que mesuren el grau de compliment del servei en termes de eficiència i efectivitat del servei, i estan sotmesos a acords de nivell de servei: temps d'avaluació i compromís, temps de resolució i temps màxim en circuit
- Incidències i activitats més rellevants
- Gestió de riscos identificats
- Gestió de canvis

Informe Direcció

El Responsable de Serveis de l'empresa adjudicatària elaborarà un document i el presentarà al Comitè de Direcció amb una periodicitat semestral. El seu contingut serà un resum amb la visió general del servei prestat i haurà d'incloure, com a mínim, les següents seccions:

- Aspectes rellevants del període actual i del següent
- Evolució d'indicadors d'activitat, anàlisi quantitatiu i qualitatiu
- Evolució d'indicadors de compromís (ANS), anàlisi quantitatiu i qualitatiu
- Anàlisi de situació del servei
- Pla d'accions correctores i de millora
- Propostes de canvis estratègics, econòmics, d'abast o de gestió

Memòria Anual

El Responsable de Serveis de l'empresa adjudicatària elaborarà el document-memòria del servei i el presentarà al Comitè Executiu amb una periodicitat anual.

- Evolució d'indicadors d'activitat, anàlisi quantitatiu i qualitatiu
- Evolució d'indicadors de compromís (ANS), anàlisi quantitatiu i qualitatiu
- Anàlisi de situació del servei

Adicionalment, l'adjudicatari elaborarà la documentació i informes específics que la UOC determini que són necessaris pel seguiment i avaluació dels serveis prestats, com ara informes d'incidències que provoquin talls de servei, informes d'activitats específiques, etc.

Els mecanismes de control i reporting s'adaptaran a les necessitats de cada moment, i compliran amb els següents principis:

- El format i contingut dels documents hauran de ser validats per la UOC
- Els documents permetran la navegació pels mateixos i facilitaran la comparació i encreuament entre els diferents elements de servei mesurats

- Els indicadors utilitzats, el seu mètode de càlcul i el format de presentació seran els definits al Pla d'Indicadors descrit en el següent punt, tot i que el licitador podrà complementar-los amb d'altres addicionals que consideri adients.

6.5.4. Pla d'indicadors

La UOC disposa d'un Pla d'Indicadors per mesurar l'activitat dels Serveis Continuat i els Projectes de Desenvolupament en l'àmbit de gestió de Projectes i Aplicacions. Aquest Pla és d'aplicació per als serveis objecte de la present contractació i, per tant, servirà de base per definir el conjunt d'indicadors que s'utilitzaran i determinar el seu càlcul i format de presentació.

El Pla d'Indicadors està en continua evolució i, per tant, la UOC podrà afegir indicadors nous o modificar els existents amb l'objectiu de millorar el govern dels serveis i projectes.

Addicionalment, l'adjudicatari podrà complementar aquest Pla incorporant altres indicadors que siguin d'interès.

El Pla d'Indicadors disposa d'un artefacte per al càlcul i la generació automàtica dels gràfics i taules, en els formats normalitzats establerts, partint de les dades que es poden extreure de JIRA i altres fonts d'informació complementàries.

Indicadors de Gestió de Serveis Recurrents

S'inclouen en aquest bloc els indicadors d'activitat i indicadors de compromís de les activitats associades als Serveis Recurrents:

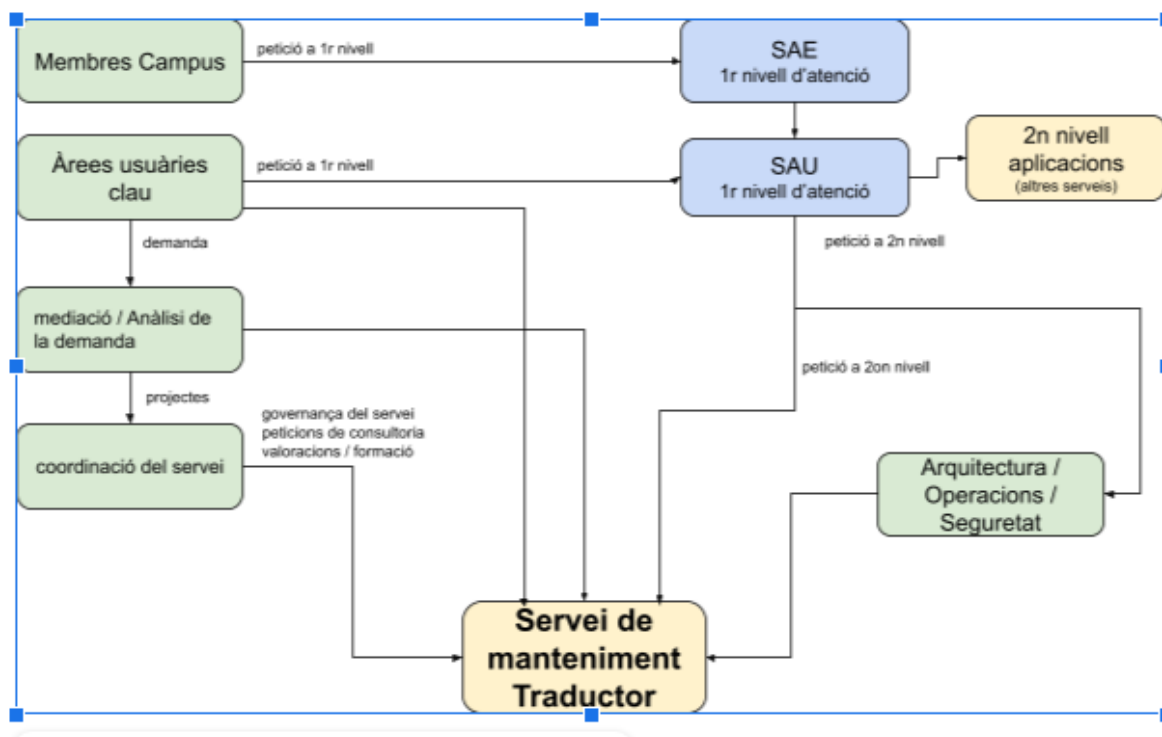
- Indicadors d'activitat: mesuren volums i són indicatius, sense estar sotmesos a cap ANS
- Indicadors de compromís: mesuren el grau de compliment dels serveis en termes de eficiència i efectivitat i estan sotmesos als ANS

CODI	NOM INDICADOR
ISV01	Operacions – Evolució de Tiquets
ISV01-1	Tiquets Entrats vs Resultats

ISV01-2	Tiquets Resolts per Subtipus Operació
ISV01-3	Tiquets Resolts per Aplicació
ISV01-4	Tiquets Resolts per Prioritat
ISV01-5	Tiquets amb Prioritat $\leq$ Normal vs Prioritat $\leq$ Alta
ISV02	Operacions – Evolució de la Dedicació
ISV02-1	Dedicació en Tipus de Pressupost Operació per Subtipus Operació
ISV02-2	Dedicació en Tipus de Pressupost Operació per Aplicació
ISV02-3	Dedicació en Tipus de Pressupost Evolutius per Àmbit
ISV03	Operacions – Evolució del Rati de Tiquets Reoberts
ISV03-1	Tiquets Reoberts vs Tiquets Entrats
ISV04	Operacions No Planificades – Compliment ANS
ISV04-1	Compliment ANS Temps d'Avaluació i Compromís
ISV04-2	Compliment ANS Temps de Resolució
ISV04-3	Compliment ANS Temps Màxim en Circuit

6.5.5. Model de relació

El model de relació defineix les funcions i responsabilitats de l'empresa adjudicatària i la UOC en un marc d'actuació comú, per assegurar el compliment de les obligacions de cadascuna de les parts. És un marc de relació que permet acordar el contingut i el nivell de la prestació dels diferents serveis, així com el seguiment de la prestació real en els aspectes estratègics, contractuals, tàctics i operatius.



Coordinació del servei UOC

S'encarrega del control de l'estat i qualitat del servei. És el nexe d'unió de la UOC i l'adjudicatari per a la seva coordinació.

Gestor del servei de manteniment del traductor

Membre de l'empresa adjudicatària, gestiona i vetlla per l'anàlisi funcional correcta del servei global, i rep les peticions i incidències.

Servei SAU

Funciona com a finestra única receptora de totes les peticions que provenen dels usuaris. SAU resoldrà aquelles peticions de 1r nivell, i deriva a 2n nivell (proveïdor) les que no pugui resoldre.

Àrees usuàries clau

Els usuaris clau (sobretot, el Servei Lingüístic i la Biblioteca) han de poder comunicar aturades del servei o situacions d'emergència directament al gestor del servei (mitjançant Jira). La coordinació del servei farà el seguiment d'aquestes incidències.

6.5.6. Devolució del servei

Durant el darrer mes de contracte, en cas que el servei hagi estat adjudicat a un nou proveïdor o sigui assumit per la UOC, l'adjudicatari haurà d'assumir la fase de devolució del servei.

Durant aquest període, l'adjudicatari serà encara el responsable del servei i haurà de seguir complint els acords de servei que han estat vigents durant tot el període de contracte.

Les dades hauran d'estar disponibles amb el format reutilitzable, amb el termini màxim de dues setmanes després de l'inici de la fase de devolució i l'adjudicatari haurà de donar suport per a la migració de les dades.

Les dades a migrar seran totes les generades per la UOC a la plataforma.