



Institut de Formació Contínua-IL3
UNIVERSITAT DE BARCELONA

**PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER LA PRESTACIÓ DE SERVEIS DE
DESENVOLUPAMENT DE NOVES FUNCIONALITATS, MANTENIMENT EVOLUTIU I
CORRECTIU DEL MÒDUL DE GESTIÓ DE CONVENIS DE PRÀCTIQUES PELS ALUMNES
DE LA FUNDACIÓ CONTÍNUA DE LA UNIVERSITAT DE BARCELONA IL3-UB. EXPEDIENT
DE CONTRACTACIÓ 2021/1**





Contingut

1-	INTRODUCCIÓ	3
1.	METODOLOGIA	6
1.1	Anàlisi	6
1.2	Disseny	6
1.3	Desenvolupament.....	6
1.4	Proves i assegurament de la qualitat	7
1.5	Implantació.....	7
1.6	Condicions del servei.....	7
1.6.1	Inici del projecte	8
1.6.2	Execució del projecte.....	8
1.6.3	Seguiment i control de projectes	8
1.6.4	Tancament del projecte	8
1.6.5	Garantia del desenvolupament.....	8
1.7	Documentació i estàndards	9
1.8	Mesures de qualitat	9
1.9	Auditories.....	9
1.10	Ubicació	9
1.11	Horari	9
2	MODEL DE RELACIÓ I EQUIP DE TREBALL	10
2.1	SOLVÈNCIA TÈCNICA DE L'EQUIP DE TREBALL.....	10
2.2	Modificacions en la composició de l'equip de treball.....	Error! Marcador no definido.
3	NIVELLS DE SERVEI	10
3.1	Nivell de servei per incidència	10





1- INTRODUCCIÓ

L'objecte del present plec de prescripcions és definir les condicions tècniques que ha de tenir el mòdul de convenis de pràctiques (que engloba convenis marc, projectes formatius i addendes) per la gestió de la borsa de treball i pràctiques que ofereix als nostres alumnes i personal encarregat accedint des de qualsevol lloc i dispositiu. Aquest mòdul s'ha de poder integrar amb la borsa de treball actual de l'Institut de Formació Contínua de la Universitat de Barcelona (en endavant l'IL3-UB).

Objectius

- Integració d'un mòdul de gestió de convenis de pràctiques amb la borsa de treball actual de l'IL3-UB.
- Tenir la opció d'aplicar actualitzacions de manera àgil i supervisada pel proveïdor adjudicatari.
- La gestió de convenis ha de permetre poder realitzar-los amb empreses i persones físiques.
- La informació relativa a les ofertes de feina i de pràctiques ha de ser personalitzable segons les necessitats de l'IL3-UB.
- El mòdul ha de permetre un entorn on poder seleccionar diversos idiomes.

Descripción del sistema actual

La plataforma de gestió de la borsa de treball que actualment té IL3 ofereix un 'frontend' dirigit a alumnes, exalumnes i empreses, i un 'backend' on el personal de l'IL3-UB pot configurar la gestió de les ofertes de treball, pràctiques i els convenis amb les empreses. La plataforma és accessible des de qualsevol lloc i dispositiu.

A continuació, es descriuran les funcionalitats actuals de la plataforma amb les que s'ha d'integrar el nou mòdul de gestió de convenis de pràctiques.

Accés a la plataforma

L'accés a la plataforma s'ha de poder realitzar autenticant contra l'SSO de l'IL3-UB mitjançant el protocol SAML.

FrontEnd

- Els continguts són afegits per l'IL3, i poden ser exclusius i privats pels nostres alumnes o públics.
- L'alumne pot configurar el seu perfil i criteris de cerca.
- L'alumne té una interfície fàcil de cerca i amb criteris adequats de filtre.
- L'alumne té un apartat de comunicació amb els orientadors on s'informa sobre esdeveniments, properes reunions, estat de la gestió de les pràctiques, etc.
- L'alumne pot escollir l'idioma de l'entorn.
- L'empresa pot crear un compte de reclutador, o bé amb un perfil més complert.
- L'empresa pot publicar ofertes laborals, de pràctiques, i altres oportunitats professionals.





- L'empresa pot pujar informació de la pròpia empresa per fer branding, pot pujar vídeos i publicar esdeveniments dirigits als nostres alumnes i exalumnes.
- L'empresa pot seleccionar candidats a través de la aplicació i fer un seguiment de l'estat de les seves ofertes.
- L'empresa pot accedir al currículum dels candidats inscrits a les seves ofertes i contactar directament amb ells.

BackEnd

- Des del backend es fa el manteniment de les ofertes de manera fàcil i intuïtiva.
- Es creen diferents perfils de gestió de la plataforma, com per exemple l'administrador, orientadors, empreses, etc.
- Seguiment de les inscripcions dels alumnes a fi d'orientar en la correcta presentació a les empreses.
- Gestió de reunions i esdeveniments amb els alumnes
- S'envien comunicacions als usuaris (alumnes, personal IL3, empreses, etc).
- El mòdul d'estadístiques mostra la informació tant a nivell dels alumnes com l'ús de l'eina, criteris de cerca, etc. Aquestes dades són exportables.
- Totes les dades dels mòduls de gestió d'ofertes, esdeveniments, empreses, alumnes són exportables en format Excel.
- Es pot configurar el perfil públic com a empresa de l'IL3-UB.
- Compartir la gestió de totes les etapes del conveni tant amb les empreses associades amb l'IL3 com empreses que formin part de la plataforma.
- IL3-UB ha de poder validar les ofertes publicades per les empreses associades.

Dispositius mòbils

Els usuaris accedeixen a l'aplicació des de qualsevol dispositiu perquè és responsive, o també poden accedir a la APP personalitzada. Aquesta APP personalitzada conté les principals funcionalitats de gestió de les ofertes de treball/pràctiques i comunicacions amb l'IL3-UB.

Seguretat i Confidencialitat

El nou mòdul ha de donar compliment a la llei de protecció de dades.

S'ha de detallar com i on es guardaran les dades i les seves còpies de seguretat i quines mesures aplica. És necessari presentar tota la documentació legal necessària que acrediti el compliment de la legislació de la protecció de dades actual.

S'ha de detallar també quines persones tindran accés a aquestes dades, i redactar el corresponent document legal.

Una vegada extingida la relació es passarà una còpia de totes les dades en el format Excel.





Formació

El licitador ha de facilitar guies d'ús pels candidats i empreses. També haurà de proveir de sessions formatives al personal intern d'IL3, tant a nivell usuari com a administrador del gestor de convenis de pràctiques. De la mateixa manera, ha de realitzar presentacions o sessions presencials al personals de l'IL3.

Aquesta formació ha d'estar acompanyada dels respectius manuals.

Lliurables:

- Manuals de formació

Gestió del servei

El proveïdor ha de comptar amb tres entorns de treball per la correcta execució del desenvolupament:

- Desenvolupament
- Pre producció
- Producció

Durant el període contractat el proveïdor ha d'oferir un servei de manteniment 24*7 i ha de garantir una disponibilitat del servei com a mínim d'un 97% i que el temps de resposta del servidor no superi els 6 segons.

El proveïdor proporcionarà la informació corresponent perquè IL3 pugui monitorar el funcionament del servei i la seva velocitat.

Les actuacions de manteniment i actualitzacions han de ser notificades amb suficient antelació per notificar als usuaris i en horaris de menor afluència d'usuaris. En cas que hi hagi qualsevol incidència de seguretat o caiguda de sistema s'haurà de notificar immediatament a l'adreça de correu tecnologia@il3.ub.edu.

En el moment de la finalització del servei, el proveïdor ens haurà de facilitar les dades adaptant-se al sol·licitat per IL3 i dins de les mesures de seguretat vigents en el moment del traspàs.





METODOLOGIA

El licitador haurà d'indicar en la memòria tècnica quina metodologia aplicarà per dur a terme aquest cicle de desenvolupament demanat en cada petició de servei. A continuació es detallen uns mínims a considerar.

Les fases a treballar en cadascun dels treballs a sol·licitar són les següents:

- Anàlisi
- Disseny
- Desenvolupament
- Proves i assegurement de la qualitat
- Implantació

1.1 Anàlisi

En aquesta fase inicial correspon al procés mitjançant el qual s'intenta entendre la situació actual i identificar què és exactament el que el sistema ha de fer. El principal objectiu és descobrir què és el que realment necessita el negoci i arribar a una comprensió adequada dels requeriments del sistema.

Les principals tasques a realitzar són:

- Anàlisi de la situació actual
- Presa de requeriments
- Anàlisi de les necessitats del negoci
- Identificació dels requeriments dels usuaris

1.2 Disseny

Es realitzarà el disseny de la solució que més s'ajusti als requeriments de negoci i representarà les característiques del sistema.

El disseny d'una solució és complex i el procés s'ha de realitzar de forma iterativa amb l'objectiu d'anar ajustant a les necessitats del negoci i a l'arquitectura de IL3-UB.

Les principals tasques a realitzar són:

- Enteniment de l'arquitectura de IL3-UB
- Enteniment dels requeriments del negoci
- Elaboració disseny funcional
- Elaboració disseny tècnic
- Elaboració pla de desenvolupament
- Elaboració pla d'implantació

1.3 Desenvolupament

És el desenvolupament de la solució, un cop definides les fases de anàlisi i disseny.

Les principals tasques a realitzar són:

- Configuració dels components i productes necessaris per al desenvolupament del nou mòdul de gestió de convenis de pràctiques.
- Definició de les infraestructures necessàries
- Desenvolupament de la solució





- Demostració d'un prototip

1.4 Proves i assegurement de la qualitat

L'objectiu d'aquesta fase és la detecció dels possibles errors del sistema i assegurar la qualitat dels productes resultants a través de:

- Proves unitàries per comprovar el correcte funcionament d'un component en concret del sistema.
- En aquest tipus de proves, es contemplen tots tipus de casuístiques i situacions límits amb l'objectiu de provar les limitacions del component.
- Proves integrades: es proven les interfases entre components que integren el sistema. En aquest cas es fan proves end-to-end per assegurar el correcte funcionament de tots els components integrats.
- Proves d'acceptació d'usuari: aquestes proves les realitzen els usuaris finals. L'èxit d'aquestes proves marcarà el final d'aquesta fase i l'inici de la implantació de la solució.

Les principals tasques a realitzar són:

- Elaboració del pla de proves
- Realització de proves unitàries
- Realització de proves d'integració
- Realització de proves d'acceptació d'usuari
- Anàlisi dels resultats de les proves

1.5 Implantació

Per assegurar un correcte funcionament de la integració del nou mòdul de gestió de convenis de pràctiques és molt important el pla de desplegament i una bona gestió del canvi. En cas que el nou sistema substitueixi un sistema anterior s'ha de planificar la transició del sistema antic al nou de forma que els usuaris no pateixin una discontinuïtat en el funcionament del sistema. I en qualsevol cas, tant la formació com la comunicació són punts claus que determinaran l'èxit d'una implantació.

Les principals tasques a realitzar són:

- Elaboració del pla de desplegament.
- Elaboració del pla de contingència.
- Gestió del canvi (formació i comunicació).
- Posada en producció del nou sistema en hores fora de l'horari laboral o previ pacte amb IL3-UB.
- Resolució d'incidències.
- Traspàs del coneixement del nou sistema a l'equip de manteniment d'aplicacions de IL3-UB.

1.6 Condicions del servei

L'abast de petició de servei ha de quedar cobert en totes les activitats descrites anteriorment. A banda d'aquestes s'ha de tenir en compte les següents pautes per la bona consecució dels treballs. El licitador haurà d'indicar en la memòria tècnica d'aquesta licitació la metodologia a aplicar en el següent:



1.6.1 Inici del projecte

El licitador haurà d'indicar els requeriments necessaris per part d'IL3-UB a fi de garantir el correcte punt de partida dels projectes. La documentació d'aquesta fase estarà condicionada al tipus d'encàrrec i s'haurà de seguir els models indicats per IL3-UB.

1.6.2 Execució del projecte

El licitador haurà d'indicar les pautes que farà per dur a terme l'execució del projectes i quins requeriments son necessaris per part d'IL3-UB.

La documentació d'aquesta fase estarà condicionada al tipus d'encàrrec i s'haurà de seguir els models indicats per IL3-UB.

1.6.3 Seguiment i control de projectes

El licitador haurà de presentar una metodologia per garantir una gestió eficaç i eficient dels treballs. És molt important establir el model de comunicació per preveure la disponibilitat del personal de IL3-UB.

La documentació d'aquesta fase estarà condicionada al tipus d'encàrrec i s'haurà de seguir els models indicats per IL3-UB.

1.6.4 Tancament del projecte

El licitador haurà de presentar el pla de lliurament de projecte tant a nivell tècnic com d'usuari. Haurà d'establir una metodologia per a la transferència de coneixement que garanteixi la continuïtat del projecte i que no afecti al correcte funcionament dels sistemes de IL3-UB.

IL3-UB es reserva el dret d'indicar el tipus de documentació i metodologies de traspàs tècnic, en funció del tipus d'encàrrec.

1.6.5 Garantia del desenvolupament

Els projectes derivats d'aquest contracte, gaudiran d'una garantia en el desenvolupament de **3 mesos a partir de la finalització del projecte** (acceptació del projecte en producció per part de l'usuari, que no haurà de superar més de 15 dies). L'adjudicatari restarà obligat durant aquest període a resoldre les anomalies detectades imputables a l'adjudicatari, si així ho sol·licita IL3-UB, independentment que coincideixi amb la caducitat del contracte.

Aquesta garantia inclourà la correcció d'errors, comportaments incorrectes i temps de respostes inadequats, que es posin de manifest en el funcionament de les aplicacions. Els productes lliurats com a conseqüència de la correcció d'errors es faran de conformitat amb el present plec, i per tant gaudiran d'un nou període de garantia.

Investigació dels problemes de seguretat: Després de l'acceptació, si es descobreixen problemes de seguretat o existeix una sospita raonable, l'adjudicatari ajudarà IL3-UB a dur una investigació per determinar la naturalesa de la qüestió.

Qüestions de seguretat noves: L'adjudicatari i IL3-UB acorden dins l'àmbit d'aplicació, que hi haurà un esforç necessari per a resoldre els nous problemes de seguretat i negociaran de bona fe un acord per a realitzar les tasques necessàries per corregir-los.



1.7 Documentació i estàndards

El licitador ha de seguir els models de documentació i estàndards tècnics pautats per IL3-UB en cada cas.

Aquests lliurables no han de ser considerats com un tràmit burocràtic, sinó que han de ser de valor per al client final o l'equip de desenvolupament.

El contingut de tota aquesta informació s'ha de pactar en la fase d'inici dels treballs.

La documentació es lliurarà a l'acabament de cadascuna de les fites previstes i serà requisit indispensable per l'acceptació de la fase de tancament.

L'adjudicatari lliurarà tota la documentació generada en el marc del projecte, tant de gestió com de desenvolupament, en suport electrònic i en format font (Microsoft Word/OpenOffice, etc...) que ha de permetre la seva edició, per tal que IL3-UB pugui evolucionar-la.

La llengua en la qual es redactaran els lliurables del projecte serà el català i/o el castellà.

1.8 Mesures de qualitat

El licitador haurà de proposar el pla de qualitat del servei i la metodologia que permeti garantir la seva efectiva implantació i millora contínua durant la vigència del contracte.

1.9 Auditories

IL3-UB podrà realitzar auditories per verificar el compliment dels compromisos contractuals i la fiabilitat de la informació facilitada.

L'adjudicatari proporcionarà la seva total cooperació a la realització d'aquestes auditories. Això inclourà el lliurament de documentació i l'accés físic a les instal·lacions on s'estiguin realitzant els serveis objecte del contracte, al personal de IL3-UB o als tercers subcontractats.

No caldrà donar avís previ per realitzar tasques d'auditoria on no es requereixi col·laboració activa del personal de l'adjudicatari. En els casos en què IL3-UB demani una col·laboració activa del personal de l'adjudicatari, es donarà avís amb una setmana d'antelació.

1.10 Ubicació

Els serveis es prestaran en general des de les instal·lacions de IL3-UB. Tanmateix, les activitats objecte del contracte es podran desenvolupar a criteri de IL3-UB remotament o presencialment a les instal·lacions de IL3-UB.

Sens perjudici que les seues i/o centres de IL3-UB puguin augmentar o disminuir en el moment de la prestació dels serveis, actualment, i a títol informatiu, la seva nostra seu del districte del 22@ de Barcelona (Ciutat de Granada 131).

1.11 Horari

L'horari d'atenció a l'IL3-UB podrà ser durant tot l'any de 8:30 a 18:30 excepte els divendres i l'estiu que serà de 8 a 15:00. L'horari del licitador s'haurà d'adaptar a aquest horari excepte per causes extraordinàries o pujades a producció, supòsits en els que es podrà ampliar l'horari.





2 MODEL DE RELACIÓ I EQUIP DE TREBALL

Amb independència de l'estructura organitzativa proposada en cada servei, l'equip de treball a nivell global del contracte estarà compost com s'indica a continuació.

2.1 SOLVÈNCIA TÈCNICA DE L'EQUIP DE TREBALL

Aquest apartat descriu a mínims els requisits per part dels perfils que conformin l'equip tècnic que estarà vinculat directament a l'execució del servei del qual és objecte el present contracte.

L'empresa que resulti adjudicatària de la present contractació de serveis haurà de complir els següents requisits:

Responsable de compte: l'empresa seleccionada proposarà un única persona que serà el referent i el darrer responsable dels projectes.

Les principals responsabilitats són:

- Consolidar i aportar a IL3-UB informació que permeti la presa de decisions operatives i estratègiques al llarg de la vida de l'Acord Marc.
- Mantenir la visibilitat global dels projectes.
- Garantir la qualitat en tots els seus àmbits.
- Garantir la correcta organització de l'equip de treball per l'acompliment dels projectes

3 NIVELLS DE SERVEI

3.1 Nivell de servei per incidència

El temps de resposta a les incidències respecte als diferents sistemes d'informació que formen part del objecte del present plec (entre la notificació del client i la resposta del proveïdor, de dilluns a divendres durant l'horari laboral) són:

- 4 hores per les incidències classificades com crítiques
- 6 hores per les incidències classificades com greus
- 8 hores per les incidències classificades com lleus
- 16 hores per les incidències classificades com baixes o molt lleus

Crítica: No permet el accés o el poder treballar amb l'aplicació.

Greu: Algun apartat no funciona, però es un apartat fonamental de l'aplicació.

Lleu: Algun apartat no funciona, però la incidència no es grau degut a la seva poca rellevància.

Molt lleu: Incidència que permet treballar amb l'aplicació, però te un comportament erràtic.

Prioritat	Temps de resposta
Crític	4 hores
Greu	6 hores
Lleu	8 hores
Molt Lleu	16 hores

D'altra banda, l'adjudicatari haurà de indicar com proporcionarà el registre de totes les incidències amb la següent informació mínima:



- Nombre incidència.
- Data comunicació.
- Hora comunicació.
- Descripció de la mateixa.
- Cripticitat.
- Data resolució.
- Hora resolució.
- Indicador de compliment del SLA.

Aquest registre servirà com a justificant davant el director tècnic sobre la no disponibilitat del servei, això com per avaluar el compliment dels temps de resposta respecte la resolució d'incidències.

Sr. Martin Madueño Ortega

Director de Tecnologia
Fundació Institut de Formació Continua
Universitat de Barcelona



