E-300700/05-06-23

Plec de prescripcions tècniques d'un contracte específic de sistema dinàmic d'adquisició

1. Introducció

Constitueix l'objecte d'aquest plec fixar les condicions tècniques en les que es regirà la renovació del dret d'ús del programari Gecko Form Pro en modalitat servei al núvol (SaaS) i serveis associats per a la Universitat Pompeu Fabra (en endavant UPF) que complementen les prescripcions tècniques fixades a l'SDA

2. Descripció i característiques del programari subjecte al contracte

Concepte	**Quantitat**
Gecko Form Pro + Protect	1
Modalitat	Departament
Límit d'usuaris	100
Límit d'events i formularis	Il·limitat
Període	12 mesos

3. Prestacions tècniques aplicables

La renovació ha d'incloure el dret d'ús de les llicències així com les infraestructures i la plataforma d'hostatge en modalitat de servei al núvol (SaaS) amb les mateixes condicions que les llicències actuals.

Entre elles ha d'incloure, a grans trets, les següents prestacions:

- permetre la configuració i seguiment de sessions i actes
- una gestió àgil de l'aforament, inscripcions i llistes d'espera d'interessats i acompanyants
- control d'accessos via QR.
- configurar l'idioma.
- integració al calendari
- generar avisos sobre els actes, etc.

També ha de possibilitar la recollida d'informació concreta i útil dels usuaris, com per exemple el país d'origen, l'edat o els centres on han cursat els estudis, per al tractament i l'explotació de les dades recollides i, per aquesta raó, és indispensable que la plataforma s'integri amb el gestor de relació amb clients que disposa la UPF (CRM, per les sigles en anglès), amb Salesforce, tot respectant la normativa de protecció de dades personals.

El contractista es compromet a prendre totes les mesures necessàries, i a tenir els mitjans adequats de qualitat per al correcte desplegament de les llicències. En particular serà necessari que el contractista disposi d'autorització del fabricant.

4. Prestacions addicionals respecte a la renovació de les llicències en modalitat de plataforma al núvol (SaaS)

Les llicències en modalitat de servei al núvol (SaaS), el contracte inclourà els següents elements, funcionalitats i serveis:

a) Allotjament, manteniment, suport i execució de la plataforma en modalitat de plataforma al núvol (SaaS).

b) Suport i manteniment de la plataforma (manteniment correctiu, evolutiu, adaptatiu i perfectiu) durant el termini de prestació del servei.

c) L'assistència per solucionar problemes crítics ha d'estar disponible 24 hores al dia, 7 dies a la setmana.

El contractista oferirà, durant tota la vigència del contracte, el següent suport tècnic als responsables del servei (administradors) i al personal de TI de la UPF:

● Atenció per a atendre consultes i la resolució de problemes o incidències en el servei i la plataforma.

● Comunicació i coordinació per a les accions planificades de manteniment, actualitzacions o canvis operatius.

● Avís en cas de fallada del servei o aturada amb motiu d'actuacions planificades. Cas que el proveïdor hagi de fer alguna actuació programada en el sistema que requereixi l'aturada del servei, ho notificarà als responsables de la UPF amb un mínim de quinze dies (14) dies d'antelació per tal de causar el menor inconvenient possible.

Sempre que sigui possible, aquestes actuacions es planificaran dintre de períodes no lectius o entre les 21:30 hores i les 8:00 hores de la matinada (hora catalana).

Amb aquesta finalitat proporcionarà informació sobre:
● La data i hora de l'aturada
● La durada estimada
● Els serveis o prestacions afectades

El contractista oferirà un sistema d'atenció a incidències, ja sigui amb una eina de "*ticketing"* o a través d'una adreça de correu-e específica o similar.

5. Governança i coordinació del contracte aplicable a tots els lots

El contractista facilitarà a l'inici del projecte dos interlocutors (comercial i tècnic) amb responsabilitat per tal de tractar respectivament els aspectes de contractació, facturació i tècnics que puguin sorgir fins que finalitzi el contracte.

Fins que finalitzi el contracte, s'establiran reunions de seguiment, amb la presència dels representants que designi UPF i per part del contractista els interlocutors comercial i tècnic.

Com a mínim s'hauran de dur a terme les següents reunions, la primera a l'inici del contracte i, en cas de pròrroga, una a l'inici de cada nou any per fer balanç de l'any anterior i tractar aquells temes que puguin ser necessaris per afrontar el nou període d'execució.

A tal efecte la UPF i l'empresa adjudicatària podran determinar els procediments a seguir per tal de gestionar els diferents processos:

- Tecnològics (temes tècnics i personal de TI)
- Operatius (respecte als administradors i usuaris)
- Administratius (facturació)

Per a cada un dels tres processos es determinaran:
- Les persones de contacte
- La via d'accés (correu-e, telèfon, videoconferència,....)
- Protocols de comunicació

Jordi Mas Parareda
Cap de la Unitat de Desenvolupament i Operacions

Barcelona, 27/6/2023