

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'UNA BOSSA D'HORES PER TASQUES DE SUPORT INFORMÀTIC, ALLOTJAMENT DE DADES, ÚS I MANTENIMENT D'UN PAQUET DE PROGRAMARI PER AJUDAR EN LA GESTIÓ DE LA MOBILITAT INTERNACIONAL DE LA COMUNITAT UNIVERSITÀRIA DE LA UNIVERSITAT DE BARCELONA . Expedient 2023/269.

La Universitat de Barcelona utilitza des del curs 2011-2012 l'aplicació Mobility-Online (MO) de l'empresa SOP, que serveix per gestionar els procediments administratius de mobilitat d'estudiants, PAS i PDI. Durant aquests anys s'han gestionat més de 20.000 sol·licituds, amb 15.060 places assignades.

	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	total
Global Faculty UB	52	68	77	89	90	88	109	94	111	41	92	96	1.007
Global UB	55	65	41	49	29	45	56	63	65	6	39	65	578
Erasmus Estudis	923	1.091	971	858	964	1.000	902	1.063	1.088	630	1028	1095	11.613
Erasmus Pràctiques	75	92	86	82	113	118	95	104	124	100	108	124	1.221
Erasmus Pract.Graduat							25	18	25				68
Erasmus Doctorat									2	1	3	2	8
Erasmus ICM						13	13	12	0	2	11	4	55
Erasmus BIP												33	33
Erasmus PDI						7	21	20	69	13	44	52	226
Erasmus PAS			27	30	19	24	38	20	38	18	5	16	235
Sol. Individual						2	4	2	2	1	3	2	16
	1.105	1.316	1.202	1.108	1.215	1.297	1.263	1.396	1.524	812	1.333	1.489	15.060

Atès l'alt volum de sol·licituds i de places assignades sempre és necessari un suport continu del fabricant per poder desenvolupar les noves necessitats i atendre les incidències. A més, amb l'obligatorietat legal d'incloure l'administració electrònica i de digitalitzar la gestió de la mobilitat, hi ha pendent un volum molt important de feina per adaptar de nou de tots els processos.

1.- DESCRIPCIÓ DEL SERVEI:

L'empresa adjudicatària haurà de desenvolupar els següents serveis:

- **Hosting.** Allotjament de les dades originades per la gestió de la mobilitat.

- **SLA (Software Licenses Agreement)** Llicència per a la utilització del programari "MO". La llicència adquirida amb aquest contracte està limitada a **1100** persones d'intercanvi (estudiants, personal, pràctiques) per curs acadèmic; però es va ampliar el 2013 amb 600 mobilitats addicionals. El programari s'instal·la de manera centralitzada en un servidor web de SOP i pot ser utilitzat per tots els usuaris registrats del titular de la llicència.

- **Bossa d'hores pel manteniment del programari.** Es preveuen un total de 120 hores/any (amb una diferència per excés o per defecte d'un 20%) per donar suport als següents serveis:

- Funcionament de l'aplicació i en l'activació i adaptació de serveis nous a mesura que es van necessitant
- Producció dels serveis necessaris (webservices, APIs, etc.) per a l'establiment de connexions i relacions amb altres aplicacions UB.
- Formació del personal tècnic i dels usuaris autoritzats. La formació pot consistir en l'elaboració de webinars, helps d'execució tècnica i consultoria de suport per a projectes vinculats a productes del fabricant.
- Canvis de codis ISCED i convenis, incidències, revisió de les dades incorporades, etc.
- Les tasques necessàries per accedir a les dades de les mobilitats entrants que estan disponibles en el portal Erasmus Without Paper (EWP) i el seu bolcat en l'aplicació institucional d'estades temporals (EET)
- Diàleg entre EWP i EET de manera que els canvis en EWP es reflecteixin en EET i viceversa
- Adaptació i creació dels nous processos del programa Erasmus+, a mesura que la Comissió Europea en marqui l'obligatorietat. L'empresa haurà d'assessorar en els problemes que sorgeixin: implementació, testing, ajustos, etc.

Objectius:

- Evitar al màxim les incidències que afectin als usuaris finals (estudiants, PDI i PAS)
- Informar als usuaris intermitjos (ORIS i Responsables Internacionals) de les incidències i de les noves accions
- Garantir la protecció de dades dels usuaris finals
- Millorar l'eficiència del programa, tant pels usuaris finals, com els intermitjos i els administradors directes
- Interactuar i intercanviar dades amb altres aplicacions de la UB (EET, PERSEU, GIGA, Documentum, ERES, etc.)

2- EXECUCIÓ DEL SERVEI:

Oficina tècnica de suport. El suport informàtic d'aquesta aplicació és a més a més del suport propi del fabricant, una persona que conegui bé el programa per:

- ajudar, informar, solucionar, formar i millorar el que va sorgint de l'ús de l'esmentat programa.
- elaboració de manuals per l'ús de l'aplicació.
- intervenir i consultar als serveis TIC de les possibles necessitats o incidències per connectar amb altres aplicacions UB, o en sistemes d'autenticació.

Aquesta persona, de perfil tècnic, farà d'interlocutora amb els tècnics de Tecnologies UB, l'empresa SOP i els usuaris propis.

Responsable de suport del fabricant. S'haurà de nomenar un responsable del projecte UB que faci el seguiment de les avaries, incidències o qualsevol tema derivat de l'ús de l'aplicació.

Acompanyament a les tasques de producció. Cal la coordinació amb els informàtics de TIC per les relacions de l'aplicació amb altres aplicacions UB. També cal tenir en compte els usuaris intermitjos (ORIs i Responsables i tutors) que necessiten formació en el programa i atenció davant els dubtes i les incidències.

Formació tècnica específica per minimitzar els problemes possibles amb productes. Formació als usuaris intermitjos quan inicien la seva tasca per primer cop.

Consultoria de suport per a projectes vinculats a productes del fabricant. De l'aplicació s'exploten les dades per elaborar estadístiques pròpies, per UNEIX, per SIIU, memòria institucional i de responsabilitat social, etc. També ha de poder interactuar amb EWP i amb les plataformes Beneficiary Module i EU Academy de la Comissió Europea.

3.- ROLS I RESPONSABILITATS:

- El rol d'administrador de l'aplicació és una sola persona que s'encarregarà de revisar el programa en funció de les necessitats, solucionar o comunicar les incidències al responsable de l'empresa del projecte UB. També ha d'ajudar els usuaris intermitjos i els usuaris finals.
- Altres administradors que es responsabilitzen d'alguna part concreta: Gestió econòmica, , etc...
- Usuaris intermitjos:
 - Són els que intervenen en algunes accions concretes del programa.
 - Comunicar les incidències o noves necessitats a l'administrador principal
 - Formar-se i conèixer el programa per fer l'ús eficient
 - Col·laborar amb les ORIs, les secretaries d'estudiants i els responsables acadèmics d'affers internacionals, etc.
 - Atendre i informar els usuaris finals propis de la seva facultat, si escau

4.- SUPORT DIRECTE DE FABRICANT:

Han de donar servei tècnic davant de qualsevol incidència. La relació de suport és gestionada pel responsable del projecte UB dins del SOP a temps parcial. Els serveis de l'empresa han de ser de

- Gestió de suport.
- Suport per a la resolució de problemes. En el supòsit de problemes han de donar resposta en un temps màxim de 24 hores laborables quan la incidència sigui considerada com a greu.
- Serveis d'implementació
- Serveis d'Informació del programa i noves millores. Aquests serveis han de proporcionar informació tècnica sobre els productes i eines de suport que facilitaran a la Universitat de Barcelona la implementació i l'operació de productes de Mobility online d'una manera eficaç i eficient.

5.- CONDICIONS GENERALS D'EXECUCIÓ:

L'adjudicatària prestarà serveis de suport i desenvolupament i informarà a l'OMPI:

- L'adjudicatària podrà accedir al sistema de la UB a través de webservice en les condicions que estableixi la UB per qüestions de seguretat.
- El departament d'informàtica col·laborarà amb l'adjudicatari per planificar la utilització dels serveis i establirà un procés intern per escalar qüestions i així facilitar la comunicació entre TIC i l'adjudicatari
- L'adjudicatari es compromet a facilitar els recursos tècnics del programa per l'eficàcia del desenvolupament de la gestió de l'aplicació:
- Allotjament de dades dels convenis interinstitucionals
- Allotjament de les dades dels estudiants, PDI, PAS, que han aplicat com a sol·licitants. S'ha de garantir la protecció de les dades personals allotjades segons els estàndards que fixi la UB.
- Realització de plantilles i qüestionaris per descarregar o complimentar els usuaris finals (sol·licituds, acord d'aprenentatge, certificat d'arribada, certificat d'estada, conveni de subvenció, etc.)
- Procediments per a la gestió del convenis i les sol·licituds, és a dir:
 - Passos a fer escalonadament els sol·licitants per fer el procediment administratiu de les mobilitats (Workflow)
 - Passos a fer els gestors de les sol·licituds, en aquest cas administradors del programa, i que inclouen l'elaboració de formularis i informes per gestionar els pagaments dels estudiants en els diferents moments de la mobilitat (pipeline)
 - Sistemes de control del procediment de la mobilitat (pipeline)
 - Informes per l'explotació de les dades, tant de convenis, com de sol·licituds
 - Informes per intercanviar dades amb altres programes: UNEIX, SIIU, EWP, EU Academy i amb aplicacions de la UB (EET, GIGA, PERSEU, Documentum, ERES, etc.)
 - Gestor de correu amb registre des del programa per informar als sol·licitants de qüestions que siguin del seu interès.
 - Comunicació per EWP o amb un gestor de correu per realitzar nominacions a les universitats partner
 - Configuració i administració dels usuaris finals (estudiants, PDI, PAS) i usuaris intermitjos (ORIS i responsables acadèmics)
 - Configuració de les eines del pressupost per als càlculs dels ajuts de mobilitat.

La cap de l'Oficina de Mobilitat i
Programes Internacionals

Núria Massons i Solano