



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'IMPLANTACIÓ I SUBSCRIPCIÓ DEL SERVEI AL NÚVOL EN MODALITAT SaaS D'UNA PLATAFORMA PER A LA GESTIÓ D'ENQUESTES DE VALORACIÓ DOCENT I D'ALTRES ASPECTES INSTITUCIONALS DE LA UNIVERSITAT DE BARCELONA

EXPEDIENT 2023/286

1. Objectiu

La Universitat de Barcelona, en endavant UB, ha iniciat un projecte per a l'adquisició d'una plataforma al núvol en modalitat SaaS que li permeti executar tot el cicle de vida d'un procés d'enquesta: creació, programació o planificació, publicació, recollida de respostes i generació i publicació d'informes.

La UB utilitzarà inicialment aquesta plataforma per a les enquestes de valoració docent de graus i màsters universitaris, i per a les enquestes de nous estudiants, titulats i postgraus. Posteriorment l'estendrà a altres enquestes que la UB requereixi.

El present plec té com a objecte descriure la implantació i subscripció d'un servei al núvol en modalitat "software as a service" (SaaS) que permeti a la UB executar tot el cicle de vida d'un procés d'enquesta: creació, programació o planificació, publicació, recollida de respostes i generació i publicació d'informes.

2. Antecedents

Actualment, la UB disposa d'un servei d'enquestes propi que li permet fer enquestes de valoració docent (assignatura i professorat) als estudiants de grau i màster universitari. Aquest sistema cobreix les etapes de publicació de l'enquesta i recollida de respostes i està connectat amb diferents sistemes UB que li proporcionen la planificació d'assignatures i professors a enquestar així com els alumnes participants en les enquestes.

Una vegada finalitzada l'enquesta, l'equip del Gabinet Tècnic del Rectorat de la UB, amb eines externes al sistema d'enquestes, elabora els informes que finalment publica en una altra aplicació pròpia de la UB per a la seva distribució als responsables acadèmics segons rol, a la Carpeta Docent del Professorat i per cobrir algunes funcions específiques com ara les convocatòries anuals d'avaluació docent del professorat.

La UB també disposa d'un LimeSurvey on es fan altres tipus d'enquestes i on la població de l'enquesta es carrega a partir de fitxers obtinguts d'aplicacions institucionals.

En total es realitzen unes 200.000 enquestes per curs acadèmic.

3. Abast

Es requereix d'un servei en modalitat SaaS que permeti a la UB executar tot el cicle de vida d'un procés d'enquesta:

- Creació i configuració del qüestionari
- Programació o planificació de les enquestes
- Accés i resposta del qüestionari
- Difusió i seguiment per correu electrònic
- Seguiment de la participació
- Elaboració i publicació dels informes del resultats



- Accés als resultats històrics.
- Presentació de resultats avançada, a partir de consultes de l'usuari. Dirigit a usuari administrador, degà, cap departament, cap d'estudis, coordinadors de màster, vicedegans acadèmics, CADUB, equip rectoral, (aproximadament 400 persones).

Caldrà també que l'empresa adjudicatària parametritzi i posi en marxa en la UB el servei SaaS, així com la creació i posada en marxa de les següents enquestes:

- Enquestes de valoració docent (assignatura i professorat) dels alumnes de grau i màster universitari
- Enquesta als nous estudiants de graus, màsters universitaris i doctorands
- Enquesta als titulats de graus, màsters universitaris i doctors
- Enquesta als titulats de postgrau

S'inclou la configuració, desenvolupament i integracions i tot el que es requereixi per a la publicació de les esmentades enquestes i dels seus resultats.

Per altra banda es contractarà una bossa d'hores de serveis professionals per un màxim de 100 hores que s'utilitzaran, si s'escau, per a l'assistència en la creació de futures enquestes i informes o en l'evolució de les ja existents.

El contracte inclou:

- Subscripció al servei SaaS
- Implantació
 - Implantació d'un servei tipus SaaS (software as a service) que permeti a la UB executar tot el cicle de vida d'un procés d'enquestes: creació, programació o planificació, publicació, recollida de respostes i generació d'informes
 - Implementació de funcionalitats
 - Creació de les enquestes:
 - valoració docents (assignatura i professorat) per a grau i màster universitari
 - Enquesta als nous estudiants de graus, màsters universitaris i doctorands
 - Enquesta als titulats de graus, màsters universitaris i doctors
 - Enquesta als titulats de postgrau
 - Integració amb sistemes de la UB
 - Creació d'informes de resultats i publicació als diferents rols per a les enquestes creades.
 - Formació
 - Lliurament de la documentació del projecte
- Bossa d'hores per un màxim de 100 hores

4. Requeriments del servei SaaS

El servei SaaS ha d'oferir una plataforma web a la que hauran de tenir accés:

- Estudiants
- Administradores del sistema: Personal de GTR (Gabinet Tècnic del Rectorat) i Personal d'ATIC (Àrea de Tecnologies de la Informació i la Comunicació)
- Professorat
- Deganes i degans de facultat
- Vicedegans acadèmics
- Directores i directors de departament

- Caps d'estudis
- Coordinadores i coordinadors d'estudis
- CADUB
- Qualsevol membre de la comunitat UB que s'escaigui

Els requeriments que es consideraran es descriuen a continuació agrupant-se segons temàtica i, a més, per tal de concretar el mètode d'avaluació, es classifiquen en els següent termes:

Imprescindible – (I): Necessari per al projecte. En el cas de no complir aquest requeriment, l'oferta quedarà descartada, tret que hi hagi el compromís de desenvolupar-ho addicionalment de forma obligatòria dins el període d'implantació i amb un límit del 5% de requeriments imprescindibles a desenvolupar.

Desitjable – (D): Es valorarà que la plataforma l'incorpori o pugui incorporar-ho en el futur, però no es considera imprescindible

L'empresa licitadora, en relació a cada requeriment haurà d'expressar el grau de compliment de la plataforma que proposa en el següents termes:

Sí – (S) : s'incorpora de manera estàndard

Desenvolupar (De) : no s'incorpora de manera estàndard o s'incorpora parcialment, però seran desenvolupades en el marc del projecte. Aquest desenvolupament serà obligatori en el cas de requeriments valorats com a imprescindibles (I). El volum de requeriments imprescindibles que sigui a desenvolupar no podrà superar el 5% del total de requeriments. Si es supera aquest líndar, la proposta quedarà exclosa.

No – (N): no s'incorpora de manera estàndard o s'incorpora parcialment i no és possible o no es preveu desenvolupar-ho en el marc del projecte. Les ofertes que presentin aquesta valoració per a requeriments Imprescindibles quedaran descartades.

Ref.	A . Característiques globals	Tipus
1	la plataforma ha de facilitar l'autonomia de la UB de manera que no necessiti de la intervenció de l'empresa proveïdora per a la creació, programació o planificació, publicació, recollida de respostes i generació d'informes així com la distribució d'aquest informes dins de la comunitat UB.	(I)
2	ha de ser un producte desenvolupat i plenament operatiu, que ja estigui funcionant en clients (especialment universitats) amb requeriments similars, i del que es puguin comprovar les funcionalitats en el moment de la valoració de la proposta. No es contempla la possibilitat de desenvolupar una plataforma ad hoc més enllà d'algunes adaptacions que puguin ser necessàries per complir amb els requeriments d'integració amb altres plataformes de la UB i de personalització. Aquestes adaptacions es refereixen a les opcions que es donen en el propi procés de parametrització de la plataforma i no representen més del 5% dels criteris imprescindibles i han d'estar inclosos en el cost de l'oferta en la part d'implementació i per tant acabats dins el període màxim establert per fer la implementació.	(I)
3	Cal que existeixi un pla d'actualitzacions que garanteixi l'evolució del servei. Les actualitzacions no han de requerir cap intervenció per part de la UB.	(I)
4	Multiidioma. La plataforma ha de ser multi-idioma (mínim català, espanyol i anglès) per a totes les funcionalitats a que tenen accés els usuaris finals (respondre a l'enquesta i accés a panells de resultats) i també pels visualitzadors d'informes. L'usuari ha de poder escollir en quin idioma vol navegar.	(I)
5	La plataforma ha de ser multi-idioma (català, espanyol i anglès) per a totes les funcionalitats a què tenen accés els usuaris administradors.	(D)



6	S'ha de permetre l'accés a la plataforma a l'usuari final des d'una interfície web de disseny adaptatiu (responsive), de manera que els usuaris finals tan sols necessitin del seu dispositiu electrònic i un navegador per a poder-ho fer, sense haver de descarregar cap programari client específic en els seus ordinadors o dispositius mòbils. Aquest comportament és necessari per a les funcionalitats de resposta de l'enquesta i accés als informes de resultats	(I)
7	L'eina de backoffice per als administradors i rols amb accés de consulta de reports també ha d'oferir un disseny adaptatiu (responsive).	(D)
8	Quant a l'accessibilitat, cal que es compleixi, com a mínim el nivell AA segons les pautes WCAG (World Content Accessibility Guidelines).	(I)
9	La plataforma i el servei hauran de complir el reglament 2016/679 del Parlament Europeu i el consell de la Unió Europea, la GDPR (General Data Protection Regulation) així com també l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) de nivell mediu.	(I)
10	La plataforma ha de permetre configurar, com a mínim, els següents rols: • Estudiant (respon qüestionari i consulta resultats agregats) • Administrador (controla tot el procés) • Professorat (consulta resultats propis) • Deganes i degans de facultat (consulta resultats dels seus estudis) • Vicedeganes i vicedegans acadèmics de facultat (consulta resultats dels seus estudis) • Directores i directors de departament (consulta resultats dels seus professors) • Caps d'estudi (consulta resultats dels seus estudis) • Coordinadores i coordinadors de màster (consulta resultats dels seus estudis) • CADUB (consulta resultats de professorat i assignatura) • Membre de la comunitat UB (consulta resultats agregats)	(I)
11	La plataforma ha de permetre emmagatzemar els resultats obtinguts en cada enquesta i any acadèmic sense limitació mentre duri el contracte.	(I)
12	La plataforma ha de permetre fer altres tipus d'enquestes no tan sols de docència, dins i fora de la plataforma LMS (Learning Management System) de la UB (Moodle): enquestes genèriques, cursos, avaluacions 360, etc.	(I)
13	S'ha de poder personalitzar la imatge de la UB, com a mínim nom i logotip.	(I)

Ref.	B. Integracions amb sistemes UB	Tipus
1	L'accés a la plataforma s'ha de poder fer per Single Sign On a través del SSO de la UB a través d'algun d'aquests protocols: • CAS • SAML2 • OAuth2 ○ Perfil "Client Credential" ○ Perfil "Implicit" La plataforma ha de disposar d'un connector ja desenvolupat que permeti la configuració de la integració de SSO utilitzant diferents protocols.	(I)
2	Integració integral amb Moodle, amb l'objectiu de facilitar l'accés als estudiants a les diferents enquestes posades a la seva disposició, de manera vinculada amb els cursos Moodle en el que estigui inscrit. A més, la integració ha d'oferir un mecanisme que al fer inici de sessió en Moodle, recordi a l'estudiant les enquestes pendents de respondre. La plataforma ha de disposar d'un connector ja desenvolupat que permeti la connexió amb el nostre Moodle.	(I)
3	La plataforma ha de tenir una URL pròpia amb domini UB (ub.edu) que no sigui una redirecció.	(I)



4	S'ha de poder automatitzar l'assignació d'usuaris als rols de la plataforma en base a informació de sistemes UB, mitjançant crides a serveis web (WS): Degà, Director Departament, Coordinador estudis, professor, personal d'administració i serveis, estudiant, ... A la vegada, també s'ha de poder donar d'alta manualment usuaris amb els rols descrits.	(I)
5	La plataforma ha de permetre traspasar de forma automàtica, com a mínim amb crides a serveis web (WS), informació d'assignatures i professors de les assignatures, planificació de les enquestes, matrícula de l'alumne i dades personals necessàries de professors i estudiants de la UB. La periodicitat d'aquest traspàs de dades mai ha de ser superior a les 24h	(I)
6	La plataforma ha de proporcionar connectora per a diferents fonts de dades: SQL, Oracle, Salesforce, ...	(I)
7	La plataforma ha de permetre extreure informació de forma automatitzada per traspasar a sistemes externs.	(I)
8	Cal poder traspasar de forma automàtica, la fotografia del professor que ha de ser valorat mitjançant una API	(D)

Ref.	C. Funcionalitats dels usuaris administradors	Tipus
1	L'administrador ha de poder crear usuaris a la plataforma amb els diferents rols d'usuari.	(I)
2	L'administrador ha de poder accedir a la visió de tots els altres rols de la plataforma, amb l'objectiu de poder donar suport.	(I)
3	L'administrador ha de poder configurar les convocatòries que formen part d'un curs acadèmic.	(I)
4	L'administrador ha de disposar d'un sistema de notificacions per correu, avisant d'esdeveniments importats a diferents agents.	(D)

Ref.	D. Configuració del qüestionari per enquestes d'avaluació docent de graus i màsters universitaris	Tipus
1	Han d'existir enquestes d'assignatura, enquestes de professor de l'assignatura i segons tipus d'ensenyament (graus i màsters universitaris) Cadascuna amb les seves preguntes que no tenen perquè coincidir.	(I)
2	La unitat d'enquesta per assignatura ha de ser l'assignatura/grup. Que és on l'alumne està matriculat.	(I)
3	La unitat d'enquesta per professor ha de ser l'assignatura/grup/professor.	(I)
4	Una assignatura/grup pot tenir més d'un professor, ha d'existir una enquesta per a cada un dels professors de l'assignatura/grup.	(I)
5	S'han de poder definir qüestionaris amb tantes preguntes com es desitgi.	(I)
6	S'han de poder definir qüestionaris amb preguntes de tipus text (preguntes obertes).	(I)
7	Hi ha d'haver diferents escales al mateix qüestionari (Sí/No; 0-10) i possibilitat de canviar l'escala de valoració numèrica (0-10, 1-5, ...).	(I)
8	Han d'existir diferents tipus de respostes (radio buttons, selecció múltiple, checkeds, etc.).	(I)
9	Que hi hagi l'opció de respondre NS/NC (no sap/ no contesta) a cada pregunta i que hi hagi l'opció de que siguin obligatòries.	(I)
10	Que hi hagi preguntes que condicionin les següents preguntes que veurà l'estudiant	(I)
11	Que es puguin afegir preguntes segons la facultat a la que pertanyi l'estudiant	(I)
12	S'han de poder valorar assignatures/grup i professors de les assignatures/grup per a les diferents tipologies d'estudis (Graus, Màsters universitaris, ...) i han de poder tenir preguntes diferents para cada tipologia d'estudi	(I)



13	S'ha de poder configurar un qüestionari de tipus "Dades generals" que l'estudiant ompli només un cop en el curs acadèmic on es recolliran dades demogràfiques: sexe, edat, treballa?, quantes hores/setmana	(I)
14	Sistema per reportar incidències en la programació o planificació de l'enquesta, que l'estudiant informi quan no pot respondre una enquesta, mostrant diferents opcions de resposta.	(D)
15	Guia d'ajuda o contacte amb la unitat de servei	(D)
16	Filtre o censura dels comentaris oberts	(D)
17	La informació d'assignatures i professors de les assignatures, planificació de les enquestes, matrícula de l'alumne i dades personals necessàries de professors i estudiants de la UB s'obtidren de la integració amb sistemes UB	(I)

Ref.	E. Programació o planificació de les enquestes	Tipus
1	La plataforma ha de permetre establir un calendari marc per a tots els ensenyaments i permetre a determinats rols, personalitzar aquestes dates d'inici i fi	(I)
2	El calendari s'ha de poder personalitzar segons facultat, ensenyament, assignatura-grup i professorat.	(I)
3	Les enquestes han d'activar de forma automàtica les activitats principals de l'assignatura sempre que compleixin determinats requisits: en el cas dels graus, s'han de programar les assignatures-grups que tinguin 10 o més estudiants matriculats i assignatures-grups-professors amb 10 hores o més de docència assignada; en el cas dels màsters, el criteri és d'un mínim de 5 matriculats i 5 hores de docència assignada.	(I)

Ref.	F. Accés i resposta del qüestionari	Tipus
1	La plataforma ha de permetre fer un enviament automàtic al correu electrònic dels estudiants en el moment de creació del qüestionari i dels recordatoris mentre no hagi respost a la totalitat de les enquestes planificades i s'apropi la data de tancament de l'enquesta.	(I)
2	Els estudiants han de poder respondre el qüestionari de forma totalment anònima de manera que es guardi qui ha contestat però no es pugui relacionar amb el què ha contestat. El sistema ha de poder comprovar que ja han respost, per no deixar-los tornar a respondre.	(I)
3	Els qüestionaris es presentaran a l'estudiant organitzats per ensenyament, després per assignatura/grup i dins de cada assignatura/grup apareixeran els professors.	(I)
4	S'ha de poder valorar una assignatura sense haver de valorar els seus professors i viceversa, s'ha de poder valorar els professors sense haver de valorar l'assignatura.	(I)
5	No ha de ser obligatori valorar a tots els professors de l'assignatura.	(I)
6	La plataforma ha de permetre a un usuari administrador eliminar les respostes d'un estudiant.	(I)
7	La plataforma ha de disposar d'un panel on l'estudiant trobi la totalitat de les seves enquestes	(I)

Ref.	G. Seguiment de la participació	Tipus
1	La plataforma ha de permetre que els administradors i responsables acadèmics, durant el període d'avaluació, pugin anar veient el grau de resposta dels qüestionaris sobre els que tinguin permís.	(I)
2	La plataforma ha de permetre que el professor, durant el període d'avaluació, pugui anar veient el grau de resposta de les enquestes que tingui planificades.	(I)



3	La plataforma ha de permetre que els administradors i responsables acadèmics, puguin veure la participació de forma agregada per facultat i ensenyament.	(I)
---	--	-----

Ref.	H. Càlculs estadístics	Tipus
1	La plataforma ha de permetre agrupar els càlculs o resultats de cada edició per assignatura-grup, assignatura-grup-professorat, facultat, ensenyament, departament, tipus d'ensenyament i global UB. Ha de permetre donar aquesta informació per a cada una de les preguntes del qüestionari.	(I)
2	La plataforma ha de permetre extreure resultats agregats de les diferents convocatòries que formen part d'un curs acadèmic.	(I)
3	La plataforma ha de permetre, com a mínim, els següents càlculs estadístics per a cada edició: de freqüència (mitjana, mediana, moda, desviació estàndard...), de distribució d'escala (per exemple, % que valora ≥ 7), de distribució estadística (per exemple, permet classificar les valoracions per intervals, percentils...), càlcul de fiabilitat dels resultats, % de participació.	(I)
4	La plataforma ha de permetre eliminar dels càlculs, els resultats d'una assignatura en una edició i també s'ha de poder eliminar dels càlculs els d'un professor dins d'una assignatura.	(I)
5	La plataforma ha de permetre realitzar un anàlisi de text i/o sentiment en els camps de text de les preguntes obertes en català, anglès i espanyol.	(D)
6	La plataforma ha de permetre indicar el grau de fiabilitat de la valoració, que es calcula en funció dels estudiants matriculats a l'assignatura i els que han participat a l'enquesta.	(I)

Ref.	I. Informes de resultats	Tipus
1	La plataforma ha de permetre afegir el grau de fiabilitat en els informes.	(I)
2	La plataforma ha de permetre configurar plantilles d'informes a mida per als diferents rols amb diferent contingut, amb filtres d'assignatura-grup, professorat, departament, ensenyament	(I)
3	La plataforma ha de permetre realitzar una extracció anònima de totes les respostes per a cada pregunta d'assignatura-grup/professorat d'una edició, així com les dades generals dels estudiants, associades sempre a la resposta d'un estudiant per fer-ne explotacions externes a la plataforma segons necessitats (poder carregar les dades a un SPSS o Excel, csv per exemple) amb tots els camps d'assignatura i estudiant.	(I)
4	La plataforma ha de permetre identificar ràpidament en els informes determinats resultats (colors, –semàfor– per marcar si els resultats s'allunyen o no de la mitjana de l'estudi, per exemple).	(D)
5	La plataforma a més dels informes de resultats, ha de permetre la presentació de resultats avançada, a partir de l'aplicació de filtres. Que permeti agregar dades. Els resultats s'han de poder agrupar i comparar entre cursos, estudis, departaments, dades demogràfiques Dirigit a usuaris administradors, degà, cap departament, cap d'estudis, coordinadors de màster, vicedegans acadèmics, CADUB, equip rectoral, (aproximadament 400 persones).	(I)
6	La plataforma a més dels informes de resultats, ha d'oferir als professors un espai que li permeti la presentació dels seus resultats de manera avançada, a partir de l'aplicació de filtres	(I)
7	La plataforma ha de permetre la creació d'informes agregats per diferents continguts: assignatura, centre, curs, departament, etc.	(I)
8	Per contextualitzar el comentari/suggeriments dels estudiants cal que la plataforma permeti que el professor pugui fer comentaris dels seus resultats i aquests comentari els puguin veure els degans	(D)



Ref.	J. Publicació dels informes de resultats	Tipus
1	La plataforma ha de posar a disposició dels diferents rols els informes que els hi corresponguin dins de la pròpia plataforma	(I)
2	Rol professor: ha de tenir accés a les seves estadístiques i a les de les assignatures que imparteix	(I)
3	Rol cap d'estudi: accés a les estadístiques de tot el seu ensenyament, tant a dades agregades per assignatura-grup i professorat, com a dades agregades del seu ensenyament (assignatura-grup i professorat)	(I)
4	Rol coordinador/a de màster: accés a les estadístiques de tot el seu estudi, tant a dades d'assignatura-grup com de professorat.	(I)
5	Rol director de departament: accés a les estadístiques de tot el seu departament i dels seus professors, tant a dades d'assignatura-grup com de professorat.	(I)
6	Tots els membres de la UB han de poder tenir accés als resultats agregats dels ensenyaments, de les edicions actuals i també de les històriques realitzades a la plataforma.	(I)
7	Els administradors han de poder accedir a tots els informes a disposició dels diferents rols	(I)
8	La plataforma ha de permetre accedir als diferents informes segons els permisos de cada rol cercant amb filtres, per exemple, cercar per assignatura-grup, professorat, ensenyament, facultat, etc.	(I)
9	Que tots els informes es puguin descarregar en pdf i en csv.	(I)
10	Que hi hagi una URL d'accés directe als resultats, amb prèvia autenticació de l'usuari si fos necessari	(I)
11	Enviaments automàtics al correu electrònic del professor dels resultats de l'enquesta	(D)
12	La plataforma ha de permetre mostrar al professorat un informe de resultats diferent, en funció del nombre de respostes obtingut.	(D)
13	La plataforma ha de suportar de manera nativa el canvi en degans, directors de departament, etc, de manera que quan això passi el sistema pugui garantir que els resultats i informes s'assignés automàticament als responsables institucionals nous sense cap intervenció manual.	(I)

Ref.	K. Històrics	Tipus
1	La plataforma ha de guardar una versió dels resultats històrics de les edicions passades per tal que puguin ser extretes per l'administrador.	(I)
2	La plataforma ha de permetre l'accés als resultats històrics de les edicions realitzades dins de la mateixa plataforma il·limitadament mentre duri el contracte per tots els rols.	(I)
3	La plataforma ha de permetre carregar els resultats històrics del nostre actual sistema de valoració de la docència a la nova plataforma.	(D)

Ref.	L. Prestació del servei	Tipus
1	S'ha de proveir un servei de suport en l'ús de la plataforma als usuaris administradors de l'eina, ja siguin personal d'informàtica de la UB com usuaris amb perfil administrador de la UB.	(I)
2	S'ha de proveir pels administradors de la plataforma a la UB d'un servei de suport en horari laborable, de dilluns a divendres .	(I)
3	S'ha de proporcionar suport des d'una plataforma de ticketing o correu electrònic.	(I)
4	Cal un entorn de preproducció o sandbox per a poder fer proves i comprovar les novetats i canvis abans no es despleguin a l'entorn de producció	(I)
5	Cal un mínim de 5 usuaris administradors de la plataforma	(I)

5. Formació

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar formació per al perfil administrador. Aquesta formació s'inclou dintre de la implantació.

La formació haurà d'explicar els detalls tècnics del desplegament, la configuració del sistema i de totes les seves opcions, del manteniment del sistema i de les pautes d'actuació en cas de disfuncions o fallades.

Aquesta formació, presencial o a distància, s'acompanyarà de la documentació escrita corresponent i es planificarà en el temps de manera que coincideixi amb les fases corresponents del projecte d'implantació.

Les empreses licitadores hauran d'incloure a la seva proposta un pla de formació al personal administrador de la UB en la gestió dels serveis contractats on haurà de detallar com es durà a terme aquesta formació junt amb la planificació.

6. Informació prèvia en cas de manteniment programat

Cas que el proveïdor hagi de fer alguna actuació programada en el sistema que requereixi l'aturada del servei, ho notificarà als usuaris amb un mínim de quinze dies (15) 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 0:00h i les 8:00h 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

A tal efecte l'adjudicatari i el responsable del contracte designaran els interlocutors.

7. Manteniment i suport

L'adjudicatari oferirà, durant tota la vigència del contracte, el següent suport als responsables del servei i al personal de TI de la UB:

- Atenció per a atendre consultes i la resolució de problemes o incidències en el servei i la plataforma.
- Comunicar els canvis evolutius del sistema, amb un mínim de 3 setmanes d'anticipació, indicant les accions que puguin requerir del personal de TI i informant dels canvis incorporats
- Lliurament d'informes de qualitat: continuïtat del servei, índex d'incidències i la seva durada.
- Avís en cas de fallada del servei o aturada amb motiu d'actuacions planificades.

Aquest servei pot ser una eina de ticketing o a través del correu electrònic.

8. Pla de projecte

Les empreses licitadores hauran de presentar el seu pla de projecte per a la implementació, parametrització, configuració, posada en funcionament de la plataforma i formació, indicant el calendari d'actuacions, les fites i els terminis d'execució i, si escau, els recursos o accions que haurà d'aportar o assumir la UB.



El pla de projecte inclourà un calendari de les activitats a realitzar, amb indicació dels temps d'execució previstos i els riscos que comporti.

El pla de projecte ha de contemplar la transferència de coneixement durant la implementació cap al personal Administrador de la plataforma en la UB.

9. Condicions d'execució

9.1. Localització física i característiques de la plataforma

El servei es prestarà en modalitat servei (SaaS) amb els mitjans de que disposi el propi proveïdor o de tercers. Els servidors amb els que se suportin els serveis estaran ubicats preferentment dins la Unió Europea o, alternativament, compliran el reglament i totes les normatives vigents en cada moment en matèria de protecció de dades i de propietat intel·lectual de la UE.

9.2. Control de la prestació del servei d'implantació

Durant la implantació, l'empresa adjudicatària haurà de presentar a la UB informe de seguiment del projecte. La periodicitat d'aquest informe s'acordarà conjuntament entre l'empresa adjudicatària i la UB.

La comunicació per a la prestació del servei durant la implantació es realitzarà en qualsevol de les llengües oficials: català o espanyol.

9.3. Lloc prestació del servei d'implantació

La prestació del servei d'implantació es podrà fer en el centre de treball de l'adjudicatari.

9.4. Finalització del servei

Un cop finalitzat el contracte, l'adjudicatària haurà de retornar les dades a la UB i prestar-li el suport necessari per a fer la migració d'aquestes a la nova solució informàtica d'aquesta necessitat.