



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT ABREUJAT

Contracte núm. 1/2024

Subministrament d'una llicència d'ús d'una aplicació per a la gestió i la promoció en línia de projectes de finançament participatiu amb el seu manteniment i suport i en modalitat de servei al núvol (SaaS)

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Contracte núm. 1/2024

Subministrament per a la Universitat Autònoma de Barcelona d'una llicència d'ús d'una aplicació per a la gestió i promoció de projectes de finançament participatiu. Inclou el manteniment i suport, en modalitat de servei al núvol (SaaS) i d'acord amb els requeriments del PPT.

1. Objecte del Contracte

La finalitat d'aquesta licitació és la contractació d'una llicència d'una aplicació per a la gestió en línia i promoció de projectes de finançament participatiu amb el seu manteniment i suport, en mode "Software as a Service" (SaaS), per a la Universitat Autònoma de Barcelona, incloent tots els subministraments i serveis que siguin necessaris per a l'execució total i completa del contracte en els termes detallats, mentre no s'especifiqui el contrari.

L'aplicació ha d'estar disponible en una plataforma al núvol en mode "aplicació programari com servei" (SaaS) perquè no impliqui cap gestió, manteniment, instal·lació, canvi de versió, etc., per tal de mantenir el programari en funcionament, integrat, actualitzat tecnològicament i en compliment de la legislació vigent en aquesta matèria o la que sigui d'aplicació, en el seu cas, durant la vigència del contracte.

El servei ha d'incloure:

1. **La llicència d'ús** per 1 any d'una aplicació que permeti a la Universitat Autònoma de Barcelona fer campanyes de recaptació de fons a través de crowdfunding per obtenir finançament participatiu per a diferents projectes.
2. **Actualitzacions d'aplicacions**, tant correccions d'errors o errors detectats, com millores que puguin incorporar-se al sistema a causa d'innovacions tecnològiques, com ara eines de Intel·ligència Artificial, canvis normatius o modificacions en els requisits operatius. La instal·lació d'actualitzacions no ha d'afectar els usuaris pel que no haurà de realitzar-se durant l'horari de producció 12x7 (de 8:00 a.m a 8:00 p.m. de dilluns a divendres).
3. **Els serveis d'allotjament, infraestructura i nivell de servei** necessaris perquè la Universitat Autònoma de Barcelona utilitzi l'aplicació amb totes les seves funcionalitats i particularitats sense adquirir equips de servidors i infraestructures.
4. **Els serveis, dispositius, infraestructures i procediments** necessaris per garantir-ne el correcte funcionament dels mòduls instal·lats i maximitzar la disponibilitat de les funcionalitats i continuïtat del servei amb un rendiment acceptable en un horari 24x7 de dilluns a diumenge.
5. **Els serveis d'implantació, configuració, personalització i posada en marxa** de la plataforma per a la UAB.
6. **Els serveis de suport i manteniment** per a la resolució d'incidències en l'aplicatiu i la seves funcionalitats.

2. Abast del contracte

L'abast del contracte és el següent:

1. El programari ha d'estar específicament dissenyat per automatitzar i facilitar gran part dels processos administratius associats a les campanyes de recaptació de fons, ha de ser intuïtiu, fàcil d'usar, multilingüe i personalitzable amb la imatge corporativa de la UAB.

2. Ha d'incloure els serveis, dispositius, infraestructures i procediments necessaris per garantir el correcte funcionament dels mòduls instal·lats i maximitzar la disponibilitat de les funcionalitats i la continuïtat del servei amb un rendiment acceptable en un horari de 24x7 de dilluns a diumenge.
 3. Ha de disposar d'una eina informàtica que automatitzi la gestió de pagaments i la comptabilització dels ingressos associats a les campanyes de recaptació de fons. Per fer-ho, ha de disposar d'una passarel·la transaccional compatible i integrada amb els comptes corrents i contractes de la UAB amb les principals plataformes de pagament (Redsys, PayPal, Stripe, Bizum, entre d'altres), de manera que els ingressos es rebin directament en el compte de la UAB.
 4. Ha de ser capaç d'automatitzar processos i evitar errors en el tractament de les dades facilitant la generació automatitzada del model 182 (declaració informativa de donacions, donacions i aportacions rebudes) de l'Agència Estatal d'Administració Tributària (AEAT) i la emissió de certificats de donació immediatament després de cada donació.
 5. Ha de permetre la integració de l'aplicació de recaptació de fons al portal de la Universitat Autònoma de Barcelona mitjançant un sistema d'inici de sessió unificat (Single Sign On, SSO). Ha de garantir la integració i transferència de les dades d'identificació dels donants i imports introduïdes a l'aplicació amb el sistema CRM de la UAB.
 6. Ha de **donar servei de suport per a la resolució d'incidències**. Les incidències es podran considerar com:
 1. **Incidents crítics**
Aquells que no permeten dur a terme les funcions primàries i indispensables de l'aplicació i n'impedeixen la gestió bàsica. El temps màxim de resolució serà de 12 hores laborables. Si cal, els tècnics de l'empresa haurà d'acudir a la Universitat sense que això suposi un cost addicional.
 2. **Incidents urgents**
Aquells que impedeixen accions secundàries de l'aplicació, però no impedeixen la funció bàsica. Tindran un temps màxim de resolució de 4 dies hàbils.
 3. **Incidents ordinaris**
Aquells que no n'impedeixen les funcions i es poden resoldre per altres mitjans. Temps màxim de resolució de 14 dies hàbils.
 4. **Incidents menors**
Que tenen un grau d'importància baix. La seva solució s'incorporarà a la propera versió del mòdul al qual pertanyen.
- S'entén com a temps de resolució el que ha transcorregut entre la comunicació de l'incident a l'equip tècnic de l'adjudicatari fins a la seva resolució (amb plena capacitat operativa).
7. Disponibilitat i rendiment de l'aplicació:
 - A. La disponibilitat de funcionalitats ha d'estar per damunt del 99%.
 - B. S'entén com a plena disponibilitat (100%) el funcionament de tots els components les 24 hores del dia, els 7 dies de la setmana.
 - C. Qualsevol parada operativa, error o disminució estimada del rendiment durant aquest interval s'interpreta com una pèrdua de disponibilitat.
 - D. La disponibilitat es pot calcular cada mes com el percentatge entre el temps d'operació total correcte i el temps de disponibilitat total.
 8. Ha d'incloure assessorament funcional de l'aplicació.
 9. Ha d'incorporar manteniment i allotjament de l'aplicació. Els serveis de manteniment i allotjament s'aplicaran a qualsevol dels mòduls adquirits per a la Universitat i s'estendran a qualsevol altre mòdul que es pugui adquirir posteriorment.

3. Manteniment

El manteniment ha d'incloure:

- A. Assistència telefònica i altres mitjans per resoldre incidències tècniques en el funcionament de l'aplicatiu
- B. Monitorització del sistema per resoldre incidents.
- C. Actualització automàtica de versions de l'aplicació per evitar obsolescència, adaptar-la als canvis tecnològics de la plataforma informàtica, i introduir noves funcionalitats que es consideris adequades per al funcionament correcte del sistema. Aquestes actualitzacions hauran de garantir el compliment de la legislació vigent.
- D. Instal·lació sota demanda de qualsevol versió de programari que resolgui una vulnerabilitat de seguretat crítica.

L'adjudicatari proporcionarà un entorn d'ajut, tutorials, xatbot, preguntes freqüents, etc., que permeti, a més d'ajudar a resoldre els diversos procediments i funcionalitats, facilitar-ne el funcionament correcte i manteniment de l'aplicació.

4. Requisits i funcionalitats

En aquest apartat es descriuen els requisits i funcionalitats del programari de gestió de la plataforma de recaptació de fons i les condicions de seguretat i manteniment corresponents, indicant expressament les que es consideren de compliment obligat, és a dir, les imprescindibles.

Imprescindible (I)	En cas de no complir l'oferta presentada qualsevol dels requisits identificats com a "I" serà exclòs del procediment
--------------------	--

L'empresa licitadora, en relació amb cada requisit, haurà d'expressar el grau de compliment de l'equip i l'aplicació proposada, presentant a la licitació l'Apèndix I "*Compliment prescripcions tècniques*" del present plec, emplenat en els termes següents:

Sí (S)	Si la plataforma i el programari proposats per l'empresa licitadora ja compleixen amb la configuració estàndard.
Desenvolupar (Ds)	Si la plataforma i el programari proposats per l'empresa licitadora no compleixen amb la seva configuració estàndard o ho fan parcialment, però, en el marc del contracte de la UAB, i en el termini establert per aquesta, es realitzaran desenvolupaments per complir-ho.
No (N)	Si la plataforma i el programari proposats per l'empresa licitadora no ho compleixen de forma estàndard o ho fan parcialment i no és possible o no està previst desenvolupar-ho en el marc del projecte a la UAB.

Aquesta avaluació NO és possible en el cas dels requisits definits a continuació com a imprescindibles.

Tots els requisits detallats a continuació i **considerats imprescindibles (I) són obligatoris**. En cas de no complir l'oferta presentada qualsevol dels requisits identificats com a "I", serà exclòs del procediment.

L'empresa adjudicatària haurà de dotar la UAB d'una plataforma tecnològica que, sense necessitats de desenvolupaments addicionals, proporcioni les següents funcionalitats i/o serveis:

A	Funcionalitats relacionades amb el disseny, la promoció i comunicació de campanyes	Tipus
1	Tenir plantilles formulari HTML bàsiques per a la producció de pàgines tipus landing i formulari de donació o de generació de contactes	I
2	Tenir la funcionalitat multi llenguatge. Com a mínim en català, castellà i anglès	I

3	Tenir la integració amb xarxes socials, incloure l'opció de configurar els botons de les principals xarxes socials (Facebook, X, Instagram i WhatsApp) sota el botó de "Donar", per oferir als donants la possibilitat de compartir-lo a les seves xarxes socials. Aquesta opció ofereix una major visibilitat de la campanya i ajuda a augmentar les possibilitats de la captació de fons	I
4	Tenir plantilles de campanya personalitzades amb diferents finalitats: formularis de captació (socis, donants, leads), landings de campanya, e-commerce solidari (venda de producte, model de recompensa, venda d'entrades), aparador de projectes, campanyes de peer to peer	I
5	Tenir una pàgina de campanya en blanc (HTML en blanc) per organitzar la informació lliurement.	I
6	Tenir plantilles de campanya de donació i recompensa. Incloure la possibilitat de crear campanyes i que, depenent de la donació, el donant pot rebre, com a recompensa i l'assignació d'un producte o servei.	I
7	Tenir plantilles d'aparador de projectes (Project showcase). Incloure pàgines tipus landing multicausa, que agrupen diverses campanyes de crowdfunding d'un o més àmbits relacionats entre sí.	I
8	Tenir plantilles d'esdeveniments. Incloure pàgines que permetin celebrar un esdeveniment anual de recaptació de fons, venda de tickets, entrades, etc	I
9	Tenir plantilles de campanya subhasta. Incloure la possibilitat d'implementar subhastes amb productes o serveis per atraure donants a la campanya. Un cop la subhasta ha acabat, el donant que ha realitzat l'augment més alt rep automàticament un càrrec per l'import d' aquesta	I
10	Tenir plantilles per a voluntariat i recollida de signatures. Incloure la possibilitat de desenvolupar campanyes especials de recollida de signatures o accions de voluntariat. En aquests casos, no hi hauria transacció econòmica	I
11	Tenir una funcionalitat o modalitat de pàgina amb donació permanent que permeti fer donacions recurrents com a soci i/o el cobrament periòdic de quotes (per exemple, de membres d'aumni))	I
12	Tenir activació de l'altaveu. Incloure la possibilitat de crear i de compartir la campanyes perquè qualsevol empresa o ambaixador pugui difondre-la i amplificar-la als seus propis canals	I
13	Tenir calculadora fiscal. Disposar d'una calculadora de deduccions que permeti al donant simular la quantitat que li serà deduïda de la legislació tributària estatal i catalana, segons sigui la seva aportació. Per donacions per damunt de 100€, o la quantitats que legalment d'estableixi, el sistema ha de requerir automàticament les dades d'identificació del donant	I
14	Tenir les funcionalitats necessàries perquè totes les pàgines i campanyes siguin adaptables/accessibles (responsive) i es puguin veure's correctament des de diferents dispositius (ordinadors, tauletes i smartphones)	I
15	Tenir eines per desenvolupar campanyes "peer to peer" en què els mateixos donants puguin crear les seves pròpies campanyes i que les recaptacions obtingudes des de les seves landings s'integrin a la campanya pròpia de la Universitat	I
16	Tenir les funcionalitats necessàries per a l'extracció de dades en format Excel i/o CSV	I
17	Tenir les funcionalitats necessàries per a la personalització de les campanyes amb la imatge gràfica de la UAB. Com a mínim, el logotip, les fonts i els colors corporatius	I
18	Tenir la possibilitat que l'adreça web (URL) d'accés principal correspongui al domini uab, donacions uab o l'url que s'estableixi	I
19	Tenir les funcionalitats necessàries perquè pugui ser accessible per tot tipus de persones amb diversitat funcional i des de qualsevol tipus de dispositiu amb nivell d'accessibilitat AA	I
20	Tenir les funcionalitats necessàries per generar codis QR que facilitin accés directe a cada campanya.	I

B	Característiques relacionades amb les passarel·les de pagament, les transaccions financeres i la gestió econòmica	Tipus
1	Donacions en moneda estrangera. Possibilitat de donacions en moneda d'altres països.	I
2	Els botons per activar les donacions han de ser amb literals personalitzables. Com a mínim, ha de tenir:	I
3	- Un botó per activar l'acció de la donació única tipus "DONA ARA"	I
4	- Un botó per activar l'acció de les donacions recurrents tipus "DONACIÓ PERIÒDICA"	I
	Mètodes de pagament per fer donacions mitjançant targetes bancàries (dèbit i crèdit) a través de les següents plataformes:	
5	- Mètodes de pagament digitals: Redsys	I
6	- Mètodes de pagament digitals: Stripe	I
7	- Mètodes de pagament digitals: Paypal	I
8	- Mètodes de pagament digitals: Braintree	I
9	- Mètodes de pagament digitals: Bizum	I
10	- Mètodes de pagament digitals: Sofort	I
11	- Mètodes de pagament digitals: PayU	I
12	- Mètodes de pagament digitals: Apple Pay	I
13	- Mètodes de pagament digitals: Google Pay	I
14	- Mètodes fora de línia: transferència offline	I
15	- Mètodes fora de línia: transferència bancària offline	I
16	- Mètodes fora de línia: domiciliacions bancàries	I
17	- Mètodes fora de línia: txec bancari	I
18	Exportacions de dades amb el format adequat per poder integrar-se amb les eines de gestió internes de la UAB.	I
19	Generació automatitzada per a l'elaboració del model 182 (declaració informativa de donacions, donacions i aportacions rebudes) de l' Agència Estatal d'Administració Tributària (AEAT).	I
20	Extracció d' informes bàsics: total de donants, per mes, per any, per tipus de donació, etc.	I
21	Registre de donants. Les dades del donant i la seva donació són recollides en la plataforma i poden ser accessibles i consultables en qualsevol moment podent actualitzar les dades, veure les dades històriques, etc.	I
22	Possibilitat d' afegir un widget al e-commerce, de forma nativa i integrat amb l' entorn programari.	I
23	Possibilitat d'integració total amb el sistema CRM de la UAB a través de funcionalitats tipus API.	I

C	Sistemes de seguretat e integració amb el sistema tecnològic de la Universitat Autònoma de Barcelona	Tipus
1	Certificats ISO 27001 en termes de seguretat en infraestructura física i programari	I
2	Sistemes de còpia de seguretat del servidor	I
3	Alta disponibilitat: clúster per garantir la integritat de la informació en tot moment i respostes tipus "hot"	I
4	Capacitat d'integració amb el sistema d'inici de sessió unificat (Single Sign On, SSO) de la UAB, utilitzant un protocol com SAML2, CAS o similar. Aquesta integració possibilitarà accés directe per als membres de la UAB i per als perfils de gestió i administració de la aplicació	I
5	Accés a través de protocols segurs HTTPS	I
6	Compliment de l' Esquema Nacional de Seguretat (ENS)	I

D	Suport tècnic i manteniment	Tipus
1	Accés a un entorn de prova idèntic a la plataforma en producció	I
2	Assignació personalitzada de l' administrador de projectes per a la configuració i el suport tècnic	I

3	Temps de resposta en cas d' incidència. Per correu electrònic o amb sistema de tiquets de suport: Immediat (24x7x365)	I
4	Servei d' atenció ininterromput durant l' horari d' oficina: De 8: 00 a.m. a 7:00 p.m., de dilluns a dijous. De 8: 00 a.m. a 3: 00 p.m., divendres	I
5	Manual d' instruccions. Centre de suport en línia. Categoritzat per seccions (creació de campanyes, disseny, informes, gestió, funcionalitats...), i en actualització permanent.	I

5. Altres

De conformitat amb l'article 126.5.b) de la LCSP, cada referència realitzada en aquest plec a especificacions tècniques contingudes en normes nacionals que incorporin normes europees, a avaluacions tècniques europees, a especificacions tècniques comunes, a normes internacionals, a sistemes de referències tècniques elaborats pels organismes europeus de normalització o a normes nacionals, a documents d' idoneïtat tècnica nacionals o a especificacions tècniques nacionals en matèria de projecte, càlcul i execució d' obres i d' ús de subministraments, s' ha d' entendre que ho són també a especificacions tècniques equivalents.

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES
APÈNDIX I:
MODEL DE COMPROMÍS DE COMPLIMENT DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

D./D^a

amb DNI nº

- ☐ en nom propi
☐ en representació de l' empresa

amb NIF nº

i domicili fiscal a

En qualitat de

Per tal de participar en la licitació del contracte denominat

convocat per la Universitat Autònoma de Barcelona com a expedient nº

assabentat de les condicions i requisits que s' exigeixen per a la seva adjudicació:

ES COMPROMET a dotar a la Universitat Autònoma de Barcelona de una plataforma tecnològica en els termes que expressen a continuació:

A	Funcionalitats relacionades amb el disseny, la promoció i comunicació de campanyes	Tipus	Grau de compliment
1	Tenir plantilles formulari HTML bàsiques per a la producció de pàgines tipus landing i formulari de donació o de generació de contactes.	I	
2	Tenir la funcionalitat multi llenguatge. Com a mínim en català, castellà i anglès.	I	
3	Tenir la integració amb xarxes socials, incloure l'opció de configurar els botons de les principals xarxes socials (Facebook, X, Instagram i WhatsApp) sota el botó de "Donar", per oferir als donants la possibilitat de compartir-lo a les seves xarxes socials. Aquesta opció ofereix una major visibilitat de la campanya i ajuda a augmentar les possibilitats de la captació de fons	I	
4	Tenir plantilles de campanya personalitzades amb diferents finalitats: formularis de captació (socis, donants, leads), landings de campanya, e-commerce solidari (venda de producte, model de recompensa, venda d'entrades), aparador de projectes, campanyes de peer to peer	I	
5	Tenir una pàgina de campanya en blanc (HTML en blanc) per organitzar la informació lliurament.	I	
6	Tenir plantilles de campanya de donació i recompensa. Incloure la possibilitat de crear campanyes i que, depenent de la donació, el donant pot rebre, com a recompensa i l'assignació d'un producte o servei.	I	
7	Tenir plantilles d'aparador de projectes (Project showcase). Incloure pàgines tipus landing multicausa, que agrupen diverses campanyes de crowdfunding d'un o més àmbits relacionats entre sí.	I	
8	Tenir plantilles d'esdeveniments. Incloure pàgines que permetin celebrar un esdeveniment anual de recaptació de fons, venda de tickets, entrades, etc	I	
9	Tenir plantilles de campanya subhasta. Incloure la possibilitat d'implementar subhastes amb productes o serveis per atraure donants a la campanya. Un cop la subhasta ha acabat, el donant que ha realitzat l'augment més alt rep automàticament un càrrec per l'import d'aquesta.	I	

10	Tenir plantilles per a voluntariat i recollida de signatures. Incloure la possibilitat de desenvolupar campanyes especials de recollida de signatures o accions de voluntariat. En aquests casos, no hi hauria transacció econòmica.	I	
11	Tenir una funcionalitat o modalitat de pàgina amb donació permanent que permeti fer donacions recurrents com a soci i/o el cobrament periòdic de quotes (per exemple, de membres d'aumni)).	I	
12	Tenir activació de l'altaveu. Incloure la possibilitat de crear i de compartir la campanyes perquè qualsevol empresa o ambaixador pugui difondre-la i amplificar-la als seus propis canals.	I	
13	Tenir calculadora fiscal. Disposar d'una calculadora de deduccions que permeti al donant simular la quantitat que li serà deduïda de la legislació tributària estatal i catalana, segons sigui la seva aportació. Per donacions per damunt de 100€, o la quantitats que legalment d'estableixi, el sistema ha de requerir automàticament les dades d'identificació del donant.	I	
14	Tenir les funcionalitats necessàries perquè totes les pàgines i campanyes siguin adaptables/accessibles (responsive) i es puguin veure's correctament des de diferents dispositius (ordinadors, tauletes i smartphones).	I	
15	Tenir eines per desenvolupar campanyes "peer to peer" en què els mateixos donants puguin crear les seves pròpies campanyes i que les recaptacions obtingudes des de les seves landings s'integrin a la campanya pròpia de la UAB.	I	
16	Tenir les funcionalitats necessàries per a l'extracció de dades en format Excel i/o CSV.	I	
17	Tenir les funcionalitats necessàries per a la personalització de les campanyes amb la imatge gràfica de la UAB. Com a mínim, el logotip, les fonts i els colors corporatius.	I	
18	Tenir la possibilitat que l'adreça web (URL) d'accés principal correspongui al domini uab, donacions uab o l'url que s'estableixi	I	
19	Tenir les funcionalitats necessàries perquè pugui ser accessible per tot tipus de persones amb diversitat funcional i des de qualsevol tipus de dispositiu amb nivell d'accessibilitat AA.	I	
20	Tenir les funcionalitats necessàries per generar codis QR que facilitin accés directe a cada campanya.	I	

B	Característiques relacionades amb les passarel·les de pagament, les transaccions financeres i la gestió econòmica	Tipus	Grau de compliment
1	Donacions en moneda estrangera. Possibilitat de donacions en moneda d'altres països.	I	
2	Els botons per activar les donacions han de ser amb literals personalitzables. Com a mínim, ha de tenir:	I	
3	- Un botó per activar l'acció de la donació única tipus "DONA ARA"	I	
4	- Un botó per activar l'acció de les donacions recurrents tipus "DONACIÓ PERIÒDICA"	I	
	Mètodes de pagament per fer donacions mitjançant targetes bancàries (dèbit i crèdit) a través de les següents plataformes:		
5	- Mètodes de pagament digitals: Redsys	I	
6	- Mètodes de pagament digitals: Stripe	I	
7	- Mètodes de pagament digitals: Paypal	I	
8	- Mètodes de pagament digitals: Braintree	I	
9	- Mètodes de pagament digitals: Bizum	I	
10	- Mètodes de pagament digitals: Sofort	I	
11	- Mètodes de pagament digitals: PayU	I	
12	- Mètodes de pagament digitals: Apple Pay	I	
13	- Mètodes de pagament digitals: Google Pay	I	
14	- Mètodes fora de línia: transferència offline	I	

15	- Mètodes fora de línia: transferència bancària offline	I	
16	- Mètodes fora de línia: domiciliacions bancàries	I	
17	- Mètodes fora de línia: txec bancari	I	
18	Exportacions de dades amb el format adequat per poder integrar-se amb les eines de gestió internes de la UAB.	I	
19	Generació automatitzada per a l'elaboració del model 182 (declaració informativa de donacions, donacions i aportacions rebudes) de l' Agència Estatal d'Administració Tributària (AEAT).	I	
20	Extracció d' informes bàsics: total de donants, per mes, per any, per tipus de donació, etc.	I	
21	Registre de donants. Les dades del donant i la seva donació són recollides en la plataforma i poden ser accessibles i consultables en qualsevol moment podent actualitzar les dades, veure les dades històriques, etc.	I	
22	Possibilitat d' afegir un widget al e-commerce, de forma nativa i integrat amb l'entorn programari.	I	
23	Possibilitat d'integració total amb el sistema CRM de la UAB a través de funcionalitats tipus API.	I	

C	Sistemes de seguretat e integració amb el sistema tecnològic de la Universitat Autònoma de Barcelona	Tipus	Grau de compliment
1	Certificats ISO 27001 en termes de seguretat en infraestructura física i programari	I	
2	Sistemes de còpia de seguretat del servidor	I	
3	Alta disponibilitat: clúster per garantir la integritat de la informació en tot moment i respostes tipus "hot"	I	
4	Capacitat d'integració amb el sistema d'inici de sessió unificat (Single Sign On, SSO) de la UAB, utilitzant un protocol com SAML2, CAS o similar. Aquesta integració possibilitarà accés directe per als membres de la UAB i per als perfils de gestió i administració de l'aplicació.	I	
5	Accés a través de protocols segurs HTTPS	I	
6	Compliment de l' Esquema Nacional de Seguretat (ENS)	I	

D	Suport tècnic i manteniment	Tipus	Grau de compliment
1	Accés a un entorn de prova idèntic a la plataforma en producció.	I	
2	Assignació personalitzada de l' administrador de projectes per a la configuració i el suport tècnic.	I	
3	Temps de resposta en cas d' incidència. Per correu electrònic o amb sistema de tiquets de suport: Immediat (24x7x365).	I	
4	Servei d' atenció ininterromput durant l' horari d' oficina: De 8: 00 a.m. a 7:00 p.m., de dilluns a dijous. De 8: 00 a.m. a 3: 00 p.m. divendres.	I	
5	Manual d' instruccions. Centre de suport en línia. Categoritzat per seccions (creació de campanyes, disseny, informes, gestió, funcionalitats...), i en actualització permanent.	I	