

## PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

---

### 1. OBJECTE DEL CONTRACTE

Constitueix l'objecte d'aquesta licitació la renovació de la llicència del programari AXES per a la gestió de les pràctiques acadèmiques externes i la borsa de treball de la Universitat Pompeu Fabra (UPF), tasca que té encomanada la Fundació UPF, en endavant la Fundació, en la modalitat de servei gestionat al núvol.

### 2. ABAST DEL CONTRACTE

L'abast del projecte és la renovació de la llicència del programari AXES que permet gestionar tot els processos associats a les pràctiques acadèmiques externes i nodrir una Borsa de treball. Aquest programari s'adapta als fluxos de gestió de les pràctiques dels estudiants de la UPF i permet la màxima automatització de certs processos, és multiusuari i permet el contacte de tots els actors de manera virtual i àgil. El programari també ha de facilitar la construcció d'indicadors d'anàlisi de l'activitat per al rendiment de comptes.

El programari AXES se subministra en modalitat "aplicació com a servei" (SaaS) de manera que no suposi ni per la Fundació ni per la UPF cap feina de gestió, manteniment, instal·lació, canvi de versió, etc., per tal de mantenir el programari funcionant, integrat, al dia tecnològicament i amb compliment de la legalitat vigent en aquesta matèria.

El programari del qual es renova la llicència garanteix, a grans trets,

- Que les empreses i institucions puguin publicar tant les seves ofertes de treball com de pràctiques.
- Que els estudiants i titulats de la UPF hi puguin accedir i les puguin sol·licitar.
- El contacte entre empreses i institucions i els estudiants i titulats.
- La gestió i signatura dels convenis de pràctiques acadèmiques externes que se'n desprenguin.
- L'elaboració d'enquestes des de dins mateix de l'aplicació per a l'obtenció d'indicadors de seguiment i d'execució.
- L'elaboració, execució i control dels fitxers necessaris per a poder fer les gestions amb la Seguretat Social en compliment de la DA52 del RDL 8/2015 de 30 d'octubre (TRLGSS).

El contracte de llicència del programari AXES inclou el següent flux de funcionalitats i prestacions:

- Alta de perfils d'entitats col·laboradores.
- Validació de les entitats col·laboradores per part dels gestors del Servei de Carreres Professionals de la UPF (en endavant SCP).
- Alta de perfils d'estudiants i titulats de la UPF.
- Comprovació automàtica dels requisits d'accés a les ofertes de pràctiques
- Publicació d'ofertes per part de les entitats col·laboradores, i la corresponent gestió per part dels gestors del SCP.
- Inscripció a les ofertes per part dels estudiants i/o titulats.
- Gestió de candidatures per part de les entitats col·laboradores.

- Gestió de convenis per part dels gestors del SCP.
- Validació de la pràctica per part de tots els actors que intervenen: gestor del SCP, estudiant, gestor de la Unitat de Gestió Acadèmica i tutor acadèmic dels estudis.
- Generació del conveni, entre l'estudiant, l'entitat col·laboradora i la UPF, que regirà la pràctica.
- Signatura del conveni. Així mateix, el programari s'ha d'integrar-se amb la Plataforma d'Administració Electrònica (PAE) de la UPF i el seu portafirmes.
- Elaboració, execució i control mitjançant un panell de control dels fitxers necessaris per a la gestió amb la Seguretat Social d'acord amb el que disposa la DA52 del RDL 8/2015 de 30 d'octubre (TRLGSS).

A més, en un sentit més general, també inclou els següents elements, funcionalitats i serveis:

1. Disposa d'una API (Application Programming Interface) i serveis web per la integració amb la resta de plataformes de la UPF, com per exemple la gestió d'identitats, per tal d'aprovisionar els usuaris, i les dades de docència (assinatures, estudis, matrícula, etc...).
2. Permet personalitzar amb la imatge gràfica de la UPF i disposar d'una URL pròpia amb el domini de la UPF (upf.edu) per tal d'accedir-hi de manera segura (https).
3. És accessible als gestors del SCP en tots els seus components, les empreses i institucions, per a poder entrar les ofertes, gestionar les candidatures dels estudiants o titulats i signar i consultar els convenis, als estudiants i titulats per consultar les ofertes, fer les sol·licituds, gestionar els CVs i signar els convenis, i als responsables de les UGA i als acadèmics per consultar, validar i signar els convenis.

### **3. PRESTACIONS GENERALS DE LA RENOVACIÓ DE LA LICÈNCIA DE PROGRAMARI**

La renovació de la llicència ha d'incloure el dret d'ús de la llicència amb les mateixes condicions que la llicència actual.

També ha d'incloure les següents prestacions:

- Actualitzacions de programari
- Suport tècnic

A més, el programari haurà d'ajustar-se als següents principis generals:

- Flexibilitat i escalabilitat, garantint la seva evolució i adaptació constant als canvis de l'entorn universitari.
- Accessibilitat. El programari ha de facilitar l'accessibilitat de tot tipus d'usuaris i, a ser possible, complir amb el WCAG (World Content Accessibility Guidelines) 2.1 AA.
- Seguretat en relació a la identitat, la integritat, la conservació i la confidencialitat de la informació i de les transaccions.
- Multiidioma. L'aplicació informàtica ha de ser multi-idioma, com a mínim, en la interfície d'usuari final (mínim català, castellà i anglès).
- Disseny adaptatiu (*responsive*) en totes les funcions d'usuari final.
- El programari haurà 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 baix.

- La llicència inclourà tots els serveis, provisions, subministraments, que siguin necessaris per a l'execució total i completa del contracte en els termes detallats en aquest plec de prescripcions tècniques.
- El contractista es compromet a prendre totes les mesures necessàries, i a tenir els mitjans adequats de qualitat per al correcte desplegament de la llicència. En particular serà necessari que el contractista disposi d'autorització del fabricant.

#### **4. PRESTACIONS ADDICIONALS RESPECTE la MODALITAT DE SERVEI AL NÚVOL (SAAS)**

En el cas de les llicència en modalitat de servei al núvol (SAAS), com és el cas del programari que ara es renova, el contracte inclourà els següents elements, funcionalitats i serveis:

- a. Allotjament, manteniment, suport i execució del programari en modalitat de servei al núvol (SaaS) de manera que no suposi per la Fundació UPF cap feina de gestió, manteniment, instal·lació, canvi de versió, etc., per tal de mantenir el programari funcionant, integrat, al dia tecnològicament i amb compliment de la legalitat vigent en aquesta matèria.
- b. Integració amb les altres aplicacions de la Fundació UPF i de la UPF, i gestió del servei, segons les necessitats i indicacions de la Fundació UPF. En aquest sentit, el programari s'ha d'integrar amb el sistema d'accés únic de la UPF (Single Sign-On SAML o CAS) per l'accés de tots els usuaris.
- c. Suport i manteniment del programari (manteniment correctiu, evolutiu, adaptatiu i perfectiu) durant el termini de prestació del servei.
- d. L'assistència per solucionar problemes crítics ha d'estar disponible 24 hores al dia, 7 dies a la setmana.
- e. El contractista oferirà, durant tota la vigència del contracte, el següent suport tècnic als responsables del servei (administradors) i al personal de TIC de la UPF, comprendrà:
  - Atenció per a atendre consultes i la resolució de problemes o incidències en l'aplicació informàtica.
  - 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.

El suport, per la resolució d'incidències, haurà de ser telemàtic (per telèfon o correu electrònic) i, com a mínim, en horari d'oficina (de dilluns a dijous de 9.30h a 18.00h i els divendres de 9.30h a 14.00h).

Els tipus d'incidències i temps de resposta hauran de ser les següents:

TIPUS D'INCIDÈNCIA	DESCRIPCIÓ	ACTUACIÓ
Bloquejant	Quan l'aplicació s'atura i un percentatge molt alt d'usuaris no pot accedir a la mateixa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar els logs.</li> <li>• Activar una pàgina de manteniment.</li> <li>• Detectar el problema i proposar una alternativa.</li> <li>• Temps de resposta màxim: 8 hores laborables.</li> </ul>
Greu	El sistema funciona però hi ha problemes funcionals, o bé funciona de manera parcial. Un percentatge alt d'usuaris no pot accedir a certes funcionalitats.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar els logs.</li> <li>• Activar una pàgina de manteniment.</li> <li>• Detectar el problema i proposar una alternativa.</li> <li>• Temps de resposta màxim: 24 hores.</li> </ul>
Lleu	El sistema funciona però hi ha problemes en alguns menús (no bloquegen el funcionament de la resta de funcionalitats).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Detectar el problema i proposar una alternativa.</li> <li>- Temps de resposta màxim: 72 hores.</li> </ul>

En el 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 21:30h i les 8:00h de la matinada (hora catalana).

Amb aquesta finalitat el contractista proporcionarà informació sobre la data i hora de l'aturada, la durada estimada i 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

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 Fundació 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 podrà 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 (mail, telèfon, videoconferència, etc.) i els protocols de comunicació

Mar Lluís Dixon  
Responsable del Servei de Carrers Professionals  
Fundació UPF

Barcelona, 2 de desembre de 2024