

CONTRACTE RELATIU AL

**Suport tècnic a la configuració i implementació de plataformes digitals
participatives dintre de la Plataforma Decidim**

EXPEDIENT OSE00005/2025

**PROCEDIMENT OBERT NO
SUBJECTE A REGULACIÓ HARMONITZADA**

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES
--

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	3
2. OBJECTE DEL CONTRACTE	3
3. SERVEIS A PRESTAR	4
3.1 Objectius de la contractació	4
3.2 Descripció general del servei	4
3.4. Requeriments tècnics	8
3.4.1. Compatibilitat i interoperabilitat	9
3.4.1.1 Multioperativitat. Sistemes	9
3.4.1.2 Multioperativitat. Plataformes	9
3.4.1.3 Multioperativitat. Navegadors	9
3.4.1.4 Accessibilitat	9
3.4.2 Requeriments tècnics	9
3.5 Resolució d'incidències	9
3.5.1. Acords de Nivell de Servei (ANS)	9
3.7.1. Altres condicions del servei.	13

1. INTRODUCCIÓ

La Universitat Oberta de Catalunya (en endavant, “la UOC”) és una universitat innovadora, arrelada a Catalunya i oberta al món, que forma les persones al llarg de la vida contribuint al seu progrés i al de la societat, alhora que duu a terme recerca sobre la societat del coneixement. El seu model educatiu es basa en la personalització i l'acompanyament de l'estudiant mitjançant l'*e-learning*; en aquest sentit, es tracta de la primera universitat a la xarxa a l'estat espanyol.

La UOC vol ser una universitat que, connectada en xarxa amb la resta d'universitats del món, impulsa la construcció d'un espai global de coneixement i la recerca frontera en societat del coneixement. Innova en el model educatiu propi que se centra en l'estudiant, oferint una formació de qualitat i personalitzable, per fomentar la seva competitivitat i contribuir al progrés de la societat.

El futur de la participació democràtica, i més en una universitat nativa digital com és la UOC, passa pel desenvolupament i ús de plataformes digitals que renovin les pràctiques tradicionals de participació. En aquest sentit, diferents iniciatives i projectes dins la UOC volen coordinar i articular processos de participació activa fent ús de plataformes basades en programari lliure, obertes, transparents, segures i de gestió pública-comú, com la plataforma Decidim.

En aquest procés d'integració de plataformes participatives a l'activitat de la UOC s'ha generat una necessitat tecnològica que consisteix en l'adequació del programari DECIDIM i els diferents mòduls existents a les necessitats específiques de la UOC en cada cas; hi ha projectes molt diversos que donaran diferent ús al programari i on caldrà fer un desenvolupament i adaptació de diverses plataformes ad-hoc en cada cas.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la prestació del servei de suport tècnic per a la configuració i implementació de plataformes digitals participatives basades en el software lliure i de codi obert dintre de la plataforma Decidim amb modalitat SaaS al cloud / **hosting**.

3. SERVEIS A PRESTAR

3.1 Objectius de la contractació

Decidim és una plataforma digital per a la participació ciutadana. Es tracta d'un programari lliure i de codi obert, mantingut per una comunitat extensa i activa. Amb Decidim es poden configurar espais de participació (iniciatives, assemblees, processos o consultes) i enriquir-los a través dels múltiples components disponibles (trobadres presencials, enquestes, propostes, votacions, seguiment de resultats, comentaris i molts més). L'ús del programari és

lliure, de manera que qualsevol persona o institució en pot fer ús.

La UOC vol utilitzar plataformes col·laboratives en diversos projectes que s'implementaran a la universitat, per a això és imprescindible un suport tècnic extern per a la configuració i implementació de plataformes col·laboratives, a partir del programari lliure de Decidim, que donin resposta a les necessitats concretes de cadascun dels projectes en què es desitja utilitzar una plataforma digital de participació col·laborativa.

Davant el plantejament estratègic de la Universitat, els objectius a assolir pel que fa a la contractació del servei relatiu al suport tècnic a la configuració i implementació de plataformes digitals participatives, són els següents:

- Configuració de plataformes digitals, adaptant-les a les necessitats dels projectes impulsats a la UOC, adaptant els espais de participació i components necessaris en cada cas
- Implementació de les plataformes segons les especificacions establertes en cada cas
- També serà necessari instal·lar l'aplicació amb modalitat SaaS al cloud / **hosting**.

3.2 Descripció general del servei

L'adjudicatari proporcionarà els serveis necessaris per dur a terme l'objecte del contracte. La solució a proveir per l'adjudicatari ha de permetre instal·lar, construir, adaptar i posar en marxa plataformes col·laboratives fent servir el programari lliure Decidim, seguint les necessitats definides per la UOC. Decidim és un marc de democràcia participativa basat en diversos motors *Ruby on Rails*. A més, a través de la Comunitat Decidim hi ha disponibles mòduls que permeten ampliar la funcionalitat de Decidim.

El servei contempla:

- Disseny de l'arquitectura i l'adaptació de la plataforma a les necessitats de cada projecte fent ús del programari de Decidim i els mòduls addicionals necessaris que permetin, entre altres coses:
 - Processos de participació: Processos consultius i participatius, Enquestes, *Feedback*
 - Espais compartits per penjar documents i treballar documents col·laborativament.
 - Gestió de permisos segons l'usuari
 - Creació de grups de treball o sales temàtiques
 - Espais específics per a diferents comunitats
 - Calendari compartit
 - Plataforma multilingüe
 - Panell de control sobre l'ús de la plataforma
 - Garantir la seguretat i confidencialitat dels vots emesos en els processos consultius
- Customització de la interfície d'usuari
- Suport a recomanacions de la comunitat: l'adjudicatari haurà de donar suport a les possibles recomanacions que faci tota la comunitat sobre el codi, ja que aquest serà

en format de codi obert i accessible a tothom amb la mateixa llicència CC-BY-SA (segons el que disposa la pàgina web de decidim.org).

- Pujada de la plataforma a un hosting que compleixi mínim els requisits indicats en aquest plec (apartat 3.4.2) i que contractarà l'empresa licitada
- Manteniment de la plataforma i actualització de funcionalitats
- Servei tècnic en cas d'incidència amb el funcionament de la plataforma
- També serà necessari instal·lar l'aplicació amb modalitat SaaS al cloud / **hosting**.

3.3 Abast del servei

Les activitats i tasques incloses en el servei a prestar són:

3.3.1 Posta en marxa

3.3.1.1 Execució

L'adjudicatari, en un termini màxim de 70 dies naturals des de la petició del servei per part de la UOC, i partint de l'última versió estable del codi de l'aplicació disponible, ha de desplegar l'aplicació amb modalitat SaaS al cloud / **hosting**.

L'adjudicatari haurà de presentar en un termini màxim de 15 dies naturals des de que la UOC li trasllada les especificacions tècniques concretes del projecte a desenvolupar, la següent informació:

- Nombre d'hores necessàries per donar resposta al servei sol·licitat i aportant un calendari per a la implementació del servei
- Pla d'acceptació: documentació a lliurar i proposta de proves per a l'acceptació de les aplicacions i serveis del projecte, acord amb els aspectes descrits en aquest apartat.

Tots els documents i/o plans d'execució del projecte hauran de ser necessàriament aprovats pel director del projecte de la UOC, tot i que aquest fet no eximirà a l'adjudicatari de la plena responsabilitat respecte al contingut del mateix.

Seguidament es descriuen els requeriments relacionats amb les condicions de lliurament de les aplicacions i serveis del sistema incloses en el plec.

Per assegurar la posta en marxa es planificaran les següents fases i tasques:

Fase d'instal·lació

- Instal·lació del producte en modalitat Cloud / **Hosting**

Fase de proves

- Es determinarà un pla de proves per assegurar que el nou servei implementat compleixi amb els requeriments funcionals demanats

Fase de posada en producció

- Una vegada validada la fase de proves es planificarà la posta en producció.

3.3.2. Servei regular de Plataformes Decidim

L'adjudicatari proporcionarà diverses plataformes per l'ús del programari Decidim en mode SaaS durant el transcurs del contracte, amb el manteniment requerit al punt 3.3.2.2.

3.3.2.1 Allotjament Cloud / Hosting

La instal·lació de la plataforma de Decidim es realitzarà en la modalitat de software com a servei al núvol a càrrec de l'adjudicatari, emprant els serveis externs que aquest consideri.

La infraestructura sobre la que estigui hostatjada la plataforma haurà de complir amb els requisits mínims que estableix el Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica.

Les prestacions tècniques i de servei de la plataforma hauran de ser compatibles amb els nivells de servei demanats al punt 3.3.2.2 *Servei de manteniment de la plataforma*.

L'import econòmic previst per aquest concepte es configura com una bossa que pot ésser utilitzada en part o totalment, sense que representi cap compromís per a la UOC.

Per aquest import no s'haurà de presentar oferta en el marc del procediment de licitació i s'abonaran pels treballs efectivament executats. El conjunt de treballs a realitzar en base a aquestes partides no podrà superar la seva previsió màxima.

Per tant, en el procediment de licitació no es presentarà oferta econòmica per aquestes tipologies de serveis o materials.

3.3.2.2 Servei de manteniment de la plataforma

A partir de la posta en funcionament del servei, i durant la vigència del contracte, l'adjudicatari haurà de proporcionar un servei de manteniment per atendre:

- Intervencions de suport, destinades a atendre les incidències i/o consultes que es poden produir durant la utilització de l'aplicació així com a millorar l'eficiència en el seu ús.
- Intervencions de manteniment correctiu: destinades a solucionar qualsevol error en el programari relacionat amb aquesta aplicació

El servei de manteniment haurà d'assegurar, com a mínim, el compliment de les següents prestacions del servei:

- Disponibilitat operativa mínima de la plataforma en 24x7: 99%
- Temps màxim de no disponibilitat (aturada) de la plataforma: 4 hores.
- Servei d'atenció per canal telefònic i telemàtica en horari d'oficina (9h-14h i 15h-18h de dilluns a dijous i de 8h a 15h els divendres, excepte festius. Els dies festius es regiran per la publicació adient del Ajuntament de Barcelona.)
- Servei de report i resolució d'incidències en horari 24x7 (només afecta per les peticions de tipus Blocker-Critical i Alta segons l'apartat 3.5.1)
- Servei adequat per l'acompliment dels nivells de servei demanats a l'apartat 3.5.1.
- Avís per part de l'adjudicatari i confirmació de la UOC per donar pas a les actualitzacions del fabricant en finestra pactada (preferiblement de 22h a 04h).

Es consideren els següents tipus de tasques de manteniment i evolució:

- Actualització de versions del fabricant de Decidim.

L'adjudicatari haurà de prestar el servei de manteniment preventiu (amb la finalitat de detectar possibles incidències o anomalies abans de que aquestes apareguin), servei de manteniment correctiu (per tal de donar resposta a les incidències o sol·licituds de servei), i servei d'assistència tècnica.

L'adjudicatari haurà de proporcionar les últimes actualitzacions del software per tal de mantenir el software en òptim funcionament i aquestes s'hauran d'estar disponibles en un termini màxim de tres mesos, llevat que la UOC indiqui el contrari.

3.4. Requeriments tècnics

L'adjudicatari ha de proveir a la UOC el servei de suport tècnic a la configuració i implementació de plataformes digitals participatives dintre de la Plataforma Decidim, d'acord amb els següents requeriments tècnics:

- La plataforma ha de tenir una arquitectura web basada en el llenguatge de programació Ruby on Rails.
- Ha d'oferir les APIs necessàries per a la seva integració amb aplicacions externes
- Ha d'oferir doble registre: per a usuaris de les universitats, amb adreça electrònica de les universitats membres d'OpenEU i per a usuaris externs.
- Ha d'incloure una cache per a millorar el rendiment i evitar la sobrecàrrega del sistema
- Sistema de votació xifrat. El sistema de participació i col·laboració online haurà de satisfer les propietats de seguretat de correcció, privadesa, robustesa, democràcia, justícia i verificabilitat individual i universal.

3.4.1. Compatibilitat i interoperabilitat

3.4.1.1 Multioperativitat. Sistemes

Es podrà accedir a la plataforma des de terminals basats en PC Windows, MAC o Linux, en les seves versions utilitzades més habitualment.

3.4.1.2 Multioperativitat. Plataformes

Es podrà accedir a la plataforma des de plataformes PC, portàtils, tablets o mòbils (Android o IOS), en les seves versions més habituals.

3.4.1.3 Multioperativitat. Navegadors

Es podrà accedir a la plataforma utilitzant els navegadors més habituals (Chrome, FireFox, Edge, Safari, etc.). En el cas d'haver-hi alguna limitació s'especificarà.

3.4.1.4 Accessibilitat

La solució proposada haurà de ser accessible complint els estàndards WCAG 2.0 del World Wide Web Consortium (W3C) en el nivell AA.

3.4.2 Requeriments tècnics

El servidor ha de preveure els següents paquets que són requisits de Decidim:

- Git 2.34+
- PostgreSQL 14.5+
- Ruby 3.2.2
- NodeJS 18.17.x
- Npm 9.6.x
- ImageMagick

L'espai d'emmagatzematge ha de ser mínim de 500GB per ús de dades d'usuari.

El nombre mínim d'usuaris concurrents que el sistema ha de suportar ha de ser de 300.

3.5 Resolució d'incidències

El contractista tindrà l'obligació d'informar en un termini no superior a una hora i a una bústia de correu electrònic de la UOC, que es comunicarà oportunament, de les incidències que es puguin produir en el desenvolupament de les prestacions contractuals tot indicant el motiu de les mateixes i el temps estimat de resolució.

Així mateix, en cas d'incidències detectades per la UOC, el contractista haurà de respondre en un termini màxim d'1 dia hàbil indicant el temps estimat de resolució.

3.5.1. Acords de Nivell de Servei (ANS)

Els ANS serviran per definir el compromís de servei acordat entre la UOC i l'adjudicatari del contracte i s'hauran d'aplicar els mecanismes de gestió necessaris per controlar el seu grau de compliment.

Cada ANS està determinat pels següents paràmetres:

- Indicadors de mesura
- Valors acceptables pels indicadors
- Objectiu de compliment de l'ANS
- Freqüència de les mesures

Acords de Nivell de Servei mínims

Els indicadors són els següents:

- Indicadors d'activitat. Mesuren volums i dedicació i són indicatius, sense estar sotmesos a cap ANS.
- Indicadors de Compromís. Mesuren el grau de compliment del servei en termes d'eficiència i efectivitat del servei i estan sotmesos a acords de nivell de servei:
 - Temps d'avaluació i compromís: temps compromès per donar una primera resposta al peticionari. El servei ha d'haver analitzat i assignat la petició en aquest termini
 - Temps màxim en circuit: temps compromès per la resolució desde l'entrada de la petició. El servei ha d'haver transicionat la petició fins a l'estat de tancada o resolta. Els valors objectius d'aquest indicador es corresponen al límit màxim que una petició, estigui en circuit, desde que es reporta fins que es resol.
 - Temps de resolució: temps compromès per la resolució desde l'entrada de la petició. El servei ha d'haver transicionat la petició fins a l'estat de tancada o resolta (descomptant els temps en els que la petició està pendent d'informació, o en espera d'actuació d'un tercer)

La tipologia de les peticions en funció de la seva criticitat es defineixen com:

Blocker-Critical: Aquelles peticions relacionades amb incidències que provoquen que el servei estigui aturat.

Alta: Aquelles peticions relacionades amb incidències que provoquen que una part important de les funcionalitats del servei no estan disponibles.

Normal: Aquelles peticions relacionades amb Incidències que provoquen alguna disfunció concreta del servei però el servei segueix operatiu i proporcionant totes les funcionalitats importants.

Minor-Trivial: Aquelles peticions que son consultes o que estan relacionades amb Incidències molt concretes que no afecten al funcionament del servei.

Els valors i objectius de compliment mínims dels indicadors de compromís són:

Temps d'avaluació i compromís

Prioritat	Objectiu ANS	Objectiu Servei
Blocker-Critical	3h	95%
Alta	6h	90%
Normal	16h	88%
Minor-Trivial	25h	85%

Temps de resolució

Prioritat	Objectiu ANS	Objectiu Servei
Blocker-Critical	6h	95%
Alta	15h	90%
Normal	36h	88%
Minor-Trivial	60h	85%

Temps màxim en circuit

Prioritat	Objectiu ANS	Objectiu Servei
Blocker-Critical	12h	98%
Alta	90h	98%
Normal	90h	95%
Minor-Trivial	90h	95%

Les prioritats s'assignen a partir de l'avaluació de l'afectació de la incidència i el comportament de l'aplicació, i pot ser modificada a posteriori pel gestor de la petició o per algun responsable UOC, si es considera oportú.

Es mesuraran els temps a partir del calendari laboral del servei excepte per les peticions tipus Blocker-Critical, i Alta que fan referència a hores naturals. El seu horari i en visió servei (descomptant els temps en els que la petició està pendent d'informació, o en espera d'actuació d'un tercer).

3.6 Equip de treball dedicat al servei

El contractista que gestioni el servei ha d'assegurar:

- 1 Coordinador/a amb experiència professional mínima de 3 anys pel que fa a treballs previs relacionats amb l'objecte del contracte
- 1 Desenvolupador/a de programari amb experiència professional mínima de 3 anys pel que fa a treballs previs relacionats amb l'objecte del contracte i experiència en llenguatge de programació Ruby on Rails.

3.7 Forma de prestar el servei i control de seguiment

El present servei contempla el desenvolupament i implementació de diverses plataformes col·laboratives per l'ús del programari DECIDIM, segons necessitats dels diferents projectes.

En cada cas, la UOC s'assignarà a una persona de referència per al projecte.

La persona de referència de la UOC, traslladarà al contractista les especificacions tècniques concretes del projecte a desenvolupar, establint les fases i el termini màxim d'execució.

El contractista haurà de donar resposta a la UOC en el termini màxim de 15 dies naturals, amb una proposta de servei indicant el nombre d'hores necessàries per donar resposta al servei sol·licitat i aportant un calendari per a la implementació del servei. El contractista haurà d'iniciar el servei en un termini màxim de 10 dies naturals des de l'acceptació per part de la UOC de la proposta de servei. El contractista ha d'assegurar una dedicació mínima del 50% de la jornada laboral completa d'un desenvolupador de programari al servei contractat durant la posada en marxa de la plataforma, que tindrà una durada aproximada de 2 mesos màxim.

Els serveis descrits a l'apartat 3.2 relatius a la customització de la interfície d'usuari i de suport a recomanacions de la comunitat, haurà de ser prestat durant tota la vigència del contracte, així com el manteniment i el servei tècnic.

Durant l'execució de cadascun dels projectes, hi haurà coordinació entre l'equip de l'empresa adjudicatària (persona tècnica i coordinadora o responsable del contracte, si escau) i la persona de referència de la UOC, existint reunions periòdiques de seguiment que es podran dur a terme de forma presencial o en línia, segons s'acordi en cada cas.

La redacció dels documents que s'han de lliurar es farà en llengua catalana, castellà o anglesa segons les necessitats de la UOC, i haurà d'ajustar-se a les normes de qualitat bàsiques de correcció lingüística i d'estructura que s'acordin amb la UOC.

3.7.1. Altres condicions del servei.

Horari del servei

Aquest horari es refereix al període que l'adjudicatari té l'obligació d'atendre a l'usuari, ja sigui directament o indirectament a través d'un nivell d'atenció superior.

- Horari: dilluns a divendres de 08:30 a 18:30

Ubicació del servei

Els serveis es presten en general des de les instal·lacions de l'adjudicatari. Només en casos excepcionals, si resulta imprescindible per la prestació adequada del servei es portaran a terme a les instal·lacions de la UOC.

Calendari de treball

El calendari laboral de la UOC no contempla períodes de tancament per vacances i, per tant, el servei contractat haurà d'estar disponible durant tot l'any incloent vacances d'estiu, Setmana Santa i Nadal.

No obstant això, la dedicació en períodes de vacances, atenent a l'històric, és molt inferior a la resta de períodes.

Desplaçaments

Els costos de qualsevol desplaçament a les dependències de la UOC per a la resolució de peticions, incidències, assistències tècniques, reunions de seguiment o qualsevol altra tasca contemplada dins del servei seran a càrrec de l'adjudicatari i amb mitjans de transport facilitats per ell mateix.

Devolució del servei

L'adjudicatari assumirà la devolució del servei en el moment que deixi de prestar el servei.

Com a devolució del servei, durant el darrer mes de contracte, l'adjudicatari haurà de:

1. Presentar la documentació de les diferents aplicacions actualitzada fins el moment de l'entrega: documentació funcional, tècnica i manual d'usuari.
2. Lliurar el codi de les diferents customitzacions, millores i evolucions fetes sobre el programari Decidim
3. Traspassar el servei al nou adjudicatari o a la pròpia UOC durant els darrers 30 dies de servei.