

Plec de prescripcions tècniques

1. Objecte del contracte

Constitueix l'objecte del contracte la renovació del dret d'ús de la plataforma que gestiona el procés d'avaluació de la docència de la UPF (AVALDO) de la Universitat Pompeu Fabra, en la modalitat de servei al núvol ("Software as a Service" o SaaS).

En concret, es vol renovar el dret d'ús dels productes següents:

Subscripció al producte Blue en la modalitat de servei al núvol (*Blue hosted subscription*) amb les següents capacitats:

- Fins a 13000 estudiants a temps complet (FTE)
- Fins a 150.000 formularis de resposta anuals
- 3 llicències d'administrador de Blue
- 3 subscripcions (places) a l'Explorance Academy.

La renovació també ha d'incloure els següents mòduls i serveis:

- *Blue Experience Management Platform* - Enquestes i avaluacions tot en un (per a estudiants i professorat).
- *Blue Test Server* – plataforma de prova o preproducció.
- *Blue Integration Engine* – SIS, LMS, CRM, SSO (sistema d'accés unificat) i accés a la interfície de programació de les aplicacions (I/O API).
- *Blue Email Engine* – Sistema per a enviament (i personalització) de correu-e.
- *Blue Reporting Module* – Mòdul per a la realització d'informes.
- *Blue Vetted Item Bank (course evaluations)*
- *Blue initial Integration support service* – Servei de suport al desplegament de noves versions
- Accés gratuït a les noves versions de programari
- Suport global en horari 24/7 (24 hores els 7 dies de la setmana)
- *Blue dashboard* - Quadre de comandament
- *Blue language pack* – 1 x Catalan

La solució ha de complir amb diversos requisits que es detallen a l'apartat 2 d'aquest plec, però a grans trets ha de garantir que:

- Els estudiants tindran accés, només a aquelles enquestes que hagin de valorar. És a dir: les enquestes referides a les assignatures-grup a les que estan matriculats (primer dinamisme) i, dins d'aquestes, les enquestes referides als professors que han impartit docència a l'estudiant en concret. Cal tenir en compte que dos estudiants d'una mateixa assignatura-grup poden tenir professors de seminari diferents (segon dinamisme).

- Un professor tan sols ha de ser avaluat per aquells estudiants als quals ha impartit docència.
- Els responsables acadèmics tindran accés només a la informació que sigui de la seva responsabilitat.
- El professorat tindrà accés, específicament, als seus resultats.
- La resta d'usuaris tindran accés només a la informació que els correspongui segons el seu rol i als permisos que els pertoqui.
- La solució que es contracti haurà de permetre fer canvis per adaptar-se a les necessitats futures.

Així mateix, la solució ha de permetre:

- L'estructura de dades necessàries per a realitzar l'enquesta i consultar els resultats: dades de les assignatures i dels professors a valorar, dels estudiants que han de valorar, de tota la comunitat universitària (PDI, estudiants i PAS) per poder consultar els resultats. Així com també el procés de càrrega d'aquesta estructura.
- Configurar les edicions de qüestionaris que es consideri necessari posar a disposició dels estudiants d'acord als estudis escollits i en un calendari definit.
- Activar el període de respostes per part dels estudiants.
- Activar els càlculs i/o informes i permetre adaptar-los a les necessitats de la Universitat.
- Activar la visibilitat dels resultats segons necessitats: cada professor els seus resultats, els recents i els històrics; els responsables acadèmics (degans i directors de centre i departament), han de poder tenir tant una visió de conjunt com de consulta; i tota la comunitat universitària (estudiants, personal docent investigador –PDI- i personal d'administració i serveis –PAS-) que han de tenir accés a la consulta de resultats de l'assignatura.

Adicionalment, la solució ha de facilitar l'autonomia de la Universitat a l'hora d'activar cadascuna de les fases que comporta el procés esmentat, de manera que no necessiti de la intervenció de l'empresa proveïdora per poder-ho fer.

La solució, en un sentit més general hauria d'incloure els següents elements, funcionalitats i serveis:

1. Allotjament, manteniment, suport i execució de la plataforma en modalitat de servei al núvol (SaaS) de manera que no suposi 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.
2. Integració, posada en explotació i gestió del servei.
3. Suport i manteniment de la plataforma (manteniment correctiu, evolutiu, adaptatiu i perfectiu) definit més detalladament en l'apartat corresponent del plec durant el termini de prestació del servei.
4. Ha de disposar 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 (assignatures, estudis, matrícula, assignació docent, etc...).

5. La plataforma ha de ser multi-idioma (català, castellà i anglès) en totes les funcionalitats destinades als usuaris finals (enquesta, respostes i panells de resultats) i també pels visualitzadors d'informes i reports. L'usuari ha de poder escollir en quin idioma vol navegar.
6. La plataforma s'ha de poder 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). Aquesta personalització ha d'estar inclosa en les tasques d'implementació i configuració.
7. La plataforma ha de ser accessible als administradors en tots els seus components, als estudiants per respondre el qüestionari, i a tota la comunitat universitària (estudiants, responsables acadèmics, secretaries, PDI i PAS) per consultar els informes que correspongui a cadascú.

Específicament estaran inclosos 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.

La plataforma a proporcionar, ha de ser un producte ja desenvolupat i plenament operatiu, que ja estigui funcionant en clients (especialment universitats) amb requisits similars, i del que es puguin comprovar les funcionalitats en el moment de la valoració de la proposta.

2. Especificacions i requisits generals

Les solució ha d'ajustar-se als següents principis generals:

- Flexibilitat i escalabilitat, garantint la seva evolució i adaptació constant als canvis de l'entorn universitari.
- Accessibilitat a la informació d'una manera segura i comprensible.
- Seguretat en relació a la identitat, la integritat, la conservació i la confidencialitat de la informació i de les transaccions.
- Multiidioma. La plataforma ha de ser multi-idioma, com a mínim, en la interfície d'usuari final (mínim català, castellà i anglès).
- Accessibilitat WCAG (World Content Accessibility Guidelines) 2.1 AA.
- Disseny adaptatiu (responsive) en totes les funcions d'usuari final.
- 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 baix.
- L'empresa adjudicatària es compromet a garantir la permanent actualització de la plataforma als canvis legals i tecnològics que es puguin produir en el futur durant la vigència del contracte.

3. Requisits de la plataforma

En aquest apartat es descriuen les característiques globals, i les integracions amb els diferents productes de la UPF, que han de tenir la plataforma i els serveis agrupats segons temàtica.

Així mateix, s'hi detallen les diferents funcionalitats que han d'estar a disposició de l'administrador UPF de la plataforma, en les diferents fases del procés de la valoració de la docència impartida pel professorat:

- configuració del qüestionari
- accés i resposta del qüestionari
- seguiment de la participació
- suggeriments dels professors
- càlculs estadístics
- elaboració i publicació dels informes de resultats
- accés als resultats històrics, de les edicions anteriors

És una plataforma a la que han de tenir accés:

- Estudiants
- Administrador del sistema: Personal del Servei d'Estratègia, Dades i Qualitat.
- Secretaria de les UGA (Unitats de Gestió Acadèmica): que tenen permisos tant de departament com de Facultat/Escola
- Professorat
- Degans i Directors (Deganat/Direcció de Facultat/Escola)
- Director/a de departament
- Coordinador/a d'estudis
- Coordinador/a d'assignatura/es
- Qualsevol membre de la comunitat UPF

A. Característiques globals

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

La plataforma ha de permetre configurar, com a mínim, els següents rols:

- Estudiant (respon qüestionari i consulta resultats)
- Administrador (controla tot el procés)
- Secretaria UGA (Unitat de Gestió Acadèmica) (consulta resultats de la seva Facultat/Escola/Departament)
- Professor (consulta resultats propis)
- Degà o Director de Facultat/Escola (consulta resultats dels seus estudis)
- Director/a de departament (consulta resultats dels seus professors)
- Coordinador/a d'estudis (consulta resultats dels seus estudis)
- Coordinador/a d'assignatura/es (consulta resultats de les assignatures de les que és responsable)
- Membre de la comunitat UPF (consulta resultats d'assignatura)

La plataforma ha de permetre implementar el flux de treball que comporta la valoració de la docència a la UPF de forma autònoma per part de la Universitat, sense necessitar de la intervenció de l'empresa adjudicatària. En concret la UPF ha de poder, com a mínim:

- configurar el qüestionari
- configurar una edició d'enquesta per posar-la a disposició dels estudiants, dels estudis escollits en un calendari definit
- carregar l'estructura de dades necessària per a realitzar l'enquesta
- activar el període de resposta per part dels estudiants
- activar els càlculs i/o informes
- activar la visibilitat dels resultats segons necessitats

La plataforma ha de ser multi-idioma (català, castellà i anglès) per les funcionalitats a què tenen accés els usuaris finals (respondre a l'enquesta i accés panells de resultats) i també pels visualitzadors d'informes. L'usuari ha de poder escollir en quin idioma vol navegar.

La plataforma s'ha de poder personalitzar amb la imatge de la UPF: mínim nom de la plataforma i logo
La plataforma ha de permetre emmagatzemar els resultats obtinguts en cada enquesta i any acadèmic sense limitació mentre duri el contracte.
La plataforma ha de ser accessible i complir el nivell WCAG 2.1 AA.
La plataforma ha de permetre fer arribar instruccions d'ajuda lliure i contextual en els següents punts del procés de valoració, com a mínim: • Pantalla d'inici de la plataforma • A cada pàgina de l'enquesta • Quan es passa el ratolí per sobre d'un camp • En els informes poder posar ajuda de context
La plataforma ha de permetre posar un accés directe a l'eina de helpdesk de la UPF (Jira Service Desk UPF) sempre accessible per l'usuari en totes les pantalles de la navegació.
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 UPF (Open LMS): enquestes genèriques, cursos, avaluacions 360, etc.
La plataforma ha de permetre afegir camps a la informació dels estudiants. Aquests camps han de participar en càlculs, panells i informes, com per exemple: • l'estudi de matrícula de l'estudiant que està cursant una assignatura d'un altre estudi. S'ha de poder treure informació per l'estudi de l'assignatura però també per l'estudi de l'estudiant • gènere • any naixement • si l'estudiant és repetidor en l'assignatura • Etc.
La plataforma ha de permetre afegir camps a la informació a nivell d'assignatura, com per exemple: idioma impartit, estudi assignatura, àrea de coneixement de l'assignatura, etc. Aquests camps han de poder participar en els càlculs i sortir en els panells i informes.

B. Integracions amb productes UPF
L'accés a la plataforma s'ha de poder fer per Single Sign On a través del SSO de la UPF (protocols CAS o SAML)
Integració amb OpenLMS (Moodle en modalitat SaaS) mitjançant l'estàndard LTI (Learning Tools Interoperability), 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 els que estigui inscrit.
La integració amb OpenLMS ha d'incorporar un avís amb sistema "popup" de recordatori per l'estudiant de les enquestes que li queden pendents de respondre.
La plataforma s'ha de poder configurar amb una URL pròpia amb domini UPF (upf.edu) que no sigui una simple redirecció.
S'ha de poder automatitzar l'assignació d'usuaris als rols de la plataforma en base a informació d'altres plataformes, mitjançant crides a serveis web (WS): Degà, Director Departament, Coordinador estudis, Coordinador d'assignatura, Secretaria UGA, PAS i Estudiant.
S'ha de poder donar d'alta manualment els usuaris dels rols a la plataforma: Degà, Director de Departament, Coordinador d'estudis, Coordinador assignatura, Secretaria UGA.

La plataforma ha de permetre traspasar de forma automàtica com a mínim amb crides a serveis web (WS), informació d'assignatures, docència, matrícula i dades personals necessàries de professors i estudiants de la UPF. En aquest traspàs d'informació s'hi podria afegir informació de les assignatures, com el curs acadèmic i el tipus (obligatòria, bàsica, optativa...).
Cal poder traspasar la fotografia del professor que ha de ser valorat, des de l'aplicació d'identitat de la UPF, mitjançant un sistema sftp o API (WS).
La plataforma ha de permetre traspasar de forma automàtica, com a mínim amb serveis web (WS), el cens d'estudiants que es vol per a cada edició, així com els professors que hi participen, de les dades que provenen des de la Gestió de la docència de la UPF (GEL).
La plataforma ha de permetre carregar el cens d'estudiants i professors que participen en una edició d'enquesta agafant dades directament del OpenLMS
Tots els rols han de poder accedir a la plataforma: • Des del OpenLMS • Directament, sense passar per la plataforma LMS
La plataforma ha de permetre extreure informació de forma automatitzada per traspasar a sistemes externs, com per exemple al datawarehouse de la UPF (OBIEE)

C. Funcionalitats de l'administrador de la plataforma a la UPF

L'administrador ha de poder donar manualment els diferents rols de la plataforma, amb compatibilitat amb l'assignació de rols de forma automàtica.
L'administrador ha de poder donar permisos de forma jeràrquica per centre i que automàticament incloguin tots els estudis del centre.
L'administrador de la plataforma a la UPF ha de poder accedir a la visió de tots els altres rols de la plataforma, per poder donar suport.
L'administrador ha de disposar d'un sistema de notificacions per correu avisant d'esdeveniments importants a diferents agents.
L'administrador ha de poder fer edicions, a conveniència, pels diferents centres, podent assignar quins estudis participen a cada edició i podent configurar els calendaris d'edició.
L'administrador ha de poder configurar les edicions que formen part d'un curs acadèmic.
Han de poder conviure simultàniament diferents edicions d'enquestes, per a tots els rols.

D. Configuració del qüestionari

En el qüestionari s'han de poder fer preguntes a nivell d'assignatura i preguntes a nivell de professor.
S'han de poder definir qüestionaris amb tantes preguntes com es vulguin a nivell d'assignatura (actualment 4) i que es puguin configurar les preguntes com a optatives o obligatòries de respondre
S'han de poder definir qüestionaris amb tantes preguntes com es vulguin a nivell de PDI (actualment 2). A les preguntes del PDI: que controli les preguntes obligatòries per professor.
No és obligatori respondre a tots els professors, però en cas de començar a contestar-ne un, cal que el sistema controli que l'usuari respongui totes les preguntes obligatòries

per al professor
S'ha de poder valorar una assignatura sense afegir la valoració dels seus professors.
El qüestionari ha de permetre incorporar un camp de text que anomenem suggeriments tant per al bloc de l'assignatura com per al bloc del professor.
Hi ha d'haver l'opció d'utilitzar diferents escales al mateix qüestionari (Sí/No; 0-10) i possibilitat de canviar l'escala de valoració numèrica (0-10, 1-5,...). Diferents tipus de respostes (radio buttons, selecció múltiple, checkeds, etc...)
Que hi hagi l'opció de respondre NS/NC (no sé/no contesto) a cada pregunta
Que hi hagi preguntes que condicionin les següents preguntes que veurà l'estudiant.
Possibilitat d'afegir preguntes segons l'estudi, assignatura, professor que participa en l'edició i que aquestes preguntes puguin variar segons les edicions (per exemple, afegir una pregunta en la qual l'estudiant marqui el seu grau d'assistència a classe) i que es pugui delegar quins rols poden afegir preguntes.
Els rols que poden afegir preguntes, les han de poder escollir d'entre les que l'administrador posi a la disposició i/o afegir preguntes lliures.

E. Accés i resposta del qüestionari

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 i s'apropi la data de tancament de l'enquesta.
La plataforma ha de permetre l'accés als estudiants amb una opció diferenciada per anar tan sols als qüestionaris pendents de respondre.
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. El sistema ha de poder comprovar que ja han respost, per no deixar-los tornar a respondre ni oferir-los l'entrada a l'assignatura ja resposta.
L'estudiant ha de poder accedir a un primer dinamisme del qüestionari: que puguin sortir tants qüestionaris com assignatures matriculades. Mostrant sempre primer les preguntes de l'assignatura.
En un qüestionari d'assignatura, s'ha de poder accedir al segon dinamisme: que dins d'una assignatura a cada estudiant li surtin els professors que hagi tingut a l'assignatura, siguin de pràctica, teoria o seminari, tenint en compte que no tots els estudiants de l'assignatura tenen els mateixos professors, per exemple, o han assistit a seminaris diferents.
L'estudiant ha de poder respondre només a les preguntes de l'assignatura, tingui o no tingui professors associats.
L'estudiant ha de poder escollir els professors de l'assignatura que vol avaluar. Pot escollir no avaluar cap professor. En cas de començar a avaluar un professor, ha de contestar totes les preguntes obligatòries del qüestionari del professor.

F. Seguiment de la participació

La plataforma ha de permetre que els administradors i responsables acadèmics, durant el període d'avaluació, puguin anar veient el grau de resposta de les titulacions del centre.
La plataforma ha de permetre que el professor, durant el període d'avaluació, pugui anar

veient el grau de resposta de l'assignatura o assignatures que està impartint.

G. Suggeriments dels professors

Per contextualitzar els comentaris/suggeriments dels estudiants cal que la plataforma permeti que el professor pugui fer comentaris dels seus resultats i aquests comentaris els puguin veure els degans.

H. Càlculs estadístics

La plataforma ha de permetre agrupar els càlculs o resultats de cada edició per professor, centre, estudi o departament. Ha de permetre donar aquesta informació per a cada una de les preguntes del qüestionari.

La plataforma ha de poder filtrar per camps de l'assignatura o de l'estudiant (estudi de matrícula, sexe, any naixement, estudi pare, codi assignatura, professor, centre, departament, àrea de coneixement,...)

La plataforma ha de permetre extreure resultats agregats de les diferents edicions que formen part d'un curs acadèmic.

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.

La plataforma ha de permetre eliminar les respostes d'un estudiant.

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.

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. Informes de resultats

La plataforma ha de permetre afegir el grau de fiabilitat en els informes.

La plataforma ha de permetre configurar plantilles d'informes a mida per als diferents rols amb diferent contingut, amb filtres d'assignatura, departament, estudi, etc.

La plataforma ha de permetre realitzar una extracció anònima de totes les respostes per a cada pregunta d'assignatura/professor d'una edició, associat sempre a la resposta d'un estudiant per fer-ne explotacions externes a la plataforma segons necessitats (poder carregar les dades a un SPSS per exemple) amb tots els camps d'assignatura i estudiant

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).

J. Publicació dels informes de resultats

La plataforma ha de posar a disposició dels diferents rols els informes que els hi corresponguin dins de la pròpia plataforma

Rol professor: ha de tenir accés a les seves estadístiques i a les de les assignatures que imparteix

Rol cap d'estudi: accés a les estadístiques de tot el seu estudi, tant a dades d'assignatura com de professors.
Rol director de departament: accés a les estadístiques de tot el seu departament i dels seus professors, tant a dades d'assignatura com de professors.
Rol secretaria UGA: accés a les estadístiques del professorat que pertany a la seva UGA (Facultat/Escola/Departament)
Tots els membres de la UPF introduïts a la plataforma han de poder tenir accés a la valoració de les assignatures, de les edicions actuals i també de les històriques realitzades a la plataforma.
Els administradors han de poder accedir a tots els informes a disposició dels diferents rols
La plataforma ha de permetre accedir als diferents informes segons els permisos de cada rol cercant amb filtres, per exemple, cercar per assignatura, estudi....
La plataforma ha de permetre a l'administrador afegir llegendes informatives de com interpretar la informació a la interfície de consulta.
Els usuaris han de poder configurar filtres en un panell predefinit per l'administrador, de tal manera que els resultats s'adaptin a les seves necessitats.
Que tots els informes es puguin descarregar en pdf i en csv.
Que hi hagi una URL d'accés directe als resultats, amb prèvia autenticació de l'usuari si fos necessari
Enviament automàtic al personal acadèmic per correu electrònic dels resultats de l'enquesta que els afecta.
Visió Demo. S'ha de poder emmascarar els resultats dels reports per poder ensenyar l'eina sense comprometre la protecció de dades del PDI avaluat

K. Històrics

La plataforma ha de guardar una versió dels resultats històrics de les edicions passades per tal que puguin ser extretes per l'administrador.
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.
La plataforma ha de permetre carregar i mantenir els resultats històrics del nostre actual sistema de valoració de la docència (AVALDO).

L. Prestació del servei

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 UPF com usuaris amb perfil administrador de la UPF.
S'ha de proveir pels administradors de la plataforma a la UPF d'un servei de suport en horari laborable, de dilluns a divendres
Temps de resposta per temes complexos que necessitin la participació de l'equip de desenvolupament en properes versions segons full de ruta de l'aplicació.
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

4. Condicions d'execució

Aquest apartat descriu les condicions d'execució del servei que l'adjudicatari haurà de complir.

4.1 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.

4.2 Suport al personal tic i administradors de la plataforma

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

- Atenció per a atendre consultes i la resolució de problemes o incidències en el servei i la plataforma.
- Comunicació i coordinació per a les accions planificades de manteniment, actualitzacions o canvis operatius.
- 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.

4.3 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.

4.4 Model de governança i gestió per a la prestació del servei

La UPF i l'empresa adjudicatària determinaran 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 (contractació i facturació)

Per a cada un dels tres processos es determinaran:

- Els interlocutors
- La via d'accés (correu-e, telèfon, videoconferència,....)
- Protocols de comunicació

5. Manteniment i suport

L'empresa adjudicatària oferirà un servei d'atenció als administradors i al personal TIC que contempla:

- Avisar al personal de TI de les incidències que es produeixen en el servei.
- Resoldre els problemes i incidències que es produeixen i siguin comunicades pels administradors i personal de TI de la universitat
- Avisar, per part del proveïdor, de les accions de manteniment planificat que puguin tenir incidència en el servei.
- 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

El subministrador oferirà un servei d'atenció sobre l'ús de la plataforma. El servei d'atenció pot ser una eina de *ticketing* o a través del correu electrònic, en compliment amb els requisits establerts a l'annex IV del plec de clàusules administratives.

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

Jordi Mas Parareda
Cap de la Unitat de Desenvolupament i Operacions
Servei d'informàtica

Barcelona, 29 juny de 2026