

UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA

CONTRACTE RELATIU AL

**SUBMINISTRAMENT D'UNA EINA, EN MODALITAT SAAS, DE CANAL DE
CONSULTES I DENÚNCIES I A LA PRESTACIÓ DE SERVEIS ASSOCIATS
PER A LA UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA**

EXPEDIENT OSU00006/2026

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

1. Antecedents

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.

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.

Els cinc valors que regeixen l'acció de la UOC són:

- **Compromís:** amb els estudiants, els graduats i la societat; amb la qualitat dels serveis i amb la innovació com a constant de l'organització.
- **Respecte:** per les persones, les idees, les cultures i el món.
- **Transparència:** en les informacions, en les dades i en els processos.
- **Professionalitat:** apoderant a les persones que formen part de l'organització; reconeixent els èxits i aprenent dels errors.
- **Sostenibilitat:** econòmica, social i ambiental de l'activitat que emprèn la nostra organització.

La UOC és avui dia una institució de referència en l'ensenyament superior en línia, i per la seva dimensió i complexitat, necessita d'un canal de consultes i denúncies.

Per la seva dimensió, estructura organitzativa i relacions amb els diferents col·lectius que integren o es relacionen amb la Institució, requereix disposar de mecanismes adequats per facilitar la comunicació de consultes i de possibles irregularitats relacionades amb la seva normativa interna i amb la legislació que resulti aplicable.

En aquest context, la UOC disposa del Canal de Consultes i Denúncies (en endavant, el “Canal”), que constitueix el mitjà per gestionar els possibles dubtes o inquietuds sobre el Codi de Conducta de la UOC, el seu Sistema de Gestió de Compliment Penal i la resta de normativa interna, així com per comunicar possibles incidències, irregularitats o incompliments d'aquesta normativa o de la legislació vigent.

Actualment, la UOC disposa d'una solució tecnològica destinada a la gestió del Canal, que permet rebre, gestionar i fer el seguiment de les comunicacions que s'hi formulen.

La UOC considera necessari garantir la continuïtat d'aquest servei mitjançant una solució en modalitat SaaS que permeti gestionar aquestes comunicacions de manera segura, confidencial i,

quan així ho decideixi la persona comunicant, anònima, així com disposar de les funcionalitats i serveis associats necessaris per a la seva correcta administració, manteniment i actualització.

2. Abast de la contractació

El present plec té per objecte la prestació i regulació de les condicions tècniques que han de regir la contractació dels serveis de subministrament i manteniment de la solució, en modalitat SAAS, del canal de consultes i denúncies que permeti gestionar els possibles dubtes o inquietuds envers el Codi de Conducta de la UOC, el Model de prevenció i detecció de delictes penals de la UOC i la resta de normativa interna de la Universitat, així com també denunciar possibles casos de conflictes i/o irregularitats d'aquesta normativa o de la legislació vigent, mitjançant un canal segur i confidencial que inclogui la possibilitat de fer una denúncia anònima, així com la realització de totes les tasques d'implantació i configuració necessàries per al seu correcte funcionament.

En cas que la solució adjudicada sigui diferent de la que utilitza actualment la UOC, l'adjudicatari haurà d'executar totes les actuacions necessàries per a la transició a la nova solució. Aquestes actuacions inclouran, com a mínim, la implantació i configuració de la nova plataforma, la migració de les dades i de la informació necessària del sistema actual, la configuració dels fluxos de treball que corresponguin, les proves prèvies a la posada en producció, la formació dels usuaris clau i el suport durant la posada en funcionament.

La transició s'haurà d'executar de manera que es garanteixi la continuïtat del Canal, la integritat i disponibilitat de la informació i la minimització de qualsevol possible indisponibilitat durant el procés de migració.

L'empresa adjudicatària que subministri l'eina haurà de prestar els següents serveis associats:

- (i) Implantació i configuració de la solució, incloent les actuacions necessàries per a la seva posada en producció.
- (ii) Formació en relació amb l'ús i la gestió de la llicència d'ús de la referida eina.
- (iii) Servei de suport i d'assistència tècnica de la llicència, durant tota la vigència del contracte, en els termes i amb els nivells de servei establerts en aquest Plec.
- (iv) Consultoria en relació amb l'ús i la gestió de la llicència d'ús de la referida eina.
- (v) Manteniment i actualització de la solució, incloent les actuacions necessàries per garantir-ne el correcte funcionament durant tota la vigència del contracte. i,
- (vi) Migració i transició, en cas que la solució adjudicada sigui diferent de l'actualment utilitzada per la UOC, incloent la migració de les dades i informació necessàries i les actuacions associades a la posada en producció de la nova solució.
- (vii) Transició i devolució del servei a la finalització del contracte, en els termes previstos en aquest Plec, amb l'objectiu de garantir la continuïtat del Canal i la portabilitat de la informació.

3. Objectius

Els principals objectius a assolir amb la prestació objecte d'aquest contracte son:

3.1. Objectius

- Disposar d'una eina que permeti la gestió de tota mena de consultes i denúncies de conflictes i/o irregularitats en la seu de la UOC, a través de la canalització de les incidències en qualsevol moment i des de qualsevol lloc.
- Garantir que el Canal sigui accessible en qualsevol moment i des de qualsevol lloc, i que permeti gestionar les comunicacions de manera segura i confidencial, incloent-hi la possibilitat de formular comunicacions anònimes.
- Garantir la traçabilitat i adequada documentació de totes les actuacions realitzades en relació amb cada consulta o denúncia, preservant en tot moment la confidencialitat de la informació i de les persones que hi intervenen.
- Assegurar que el tractament, conservació, accés i eventual supressió de la informació gestionada a través del Canal es realitzi de conformitat amb la normativa aplicable en matèria de protecció de dades personals i amb les polítiques i procediments interns de la UOC.
- Disposar d'una solució que permeti una gestió eficient del Canal, amb eines de seguiment, consulta, explotació d'informació i obtenció d'indicadors que facilitin la seva administració i supervisió.

4. Abast i descripció del subministrament objecte del contracte

El subministrament demandat per la UOC a través del present plec de prescripcions tècniques compren un conjunt de funcionalitats necessàries per complir els objectius descrits a l'apartat anterior i garantir el correcte funcionament del servei tècnic durant el període de durada del contracte.

L'eina a subministrar i mantenir ha de disposar de les següents funcionalitats:

Funcionalitats relacionades amb l'ús i presentació de comunicacions

- L'eina ha de permetre garantir als usuaris un canal de comunicació confidencial, segur i anònim per defecte. L'eina ha de garantir que la confidencialitat de totes les comunicacions que s'hi rebin en tots els seus aspectes i, en especial, en preservar la identitat del denunciant a través de l'anonimització de les dades personals, així com en establir un canal de comunicació segur a través de l'encriptació de les dades i les comunicacions.
- L'eina ha de permetre realitzar consultes i denúncies de manera anònima, és a dir, no és necessari que la persona que fa la consulta o interposa la denúncia s'identifiqui amb el nom i els cognoms.
- L'eina ha d'ésser segura, en el sentit que ha de protegir la informació en les seves tres

dimensions bàsiques (confidencialitat, integritat i disponibilitat) i disposar de mecanismes de xifratge adequats per protegir les dades i les comunicacions, tant durant la seva transmissió com durant el seu emmagatzematge.

- Quan la persona informant s'identifiqui, la solució haurà de disposar de les mesures necessàries per preservar la confidencialitat i reserva de la seva identitat i impedir-ne l'accés per persones no autoritzades.
- La solució haurà de permetre adjuntar documentació i fitxers a les consultes i denúncies, així com incorporar documentació addicional durant la seva tramitació.
- L'eina ha d'ésser utilitzable des de qualsevol lloc i a qualsevol hora. El canal ha d'estar disponible les 24 hores del dia els 365 dies de l'any, i s'ha de poder accedir a través de la Intranet de la Universitat (mitjançant un enllaç web).
- Disponibilitat de l'eina per part dels usuaris que determini la UOC. S'estima que el número d'usuaris potencials sigui d'entre 1.000 i 10.000 usuaris, els quals fonamentalment seran personal de gestió i personal acadèmic (professors i investigadors).
- La solució haurà de permetre mantenir una comunicació bidireccional, segura i confidencial entre les persones encarregades de gestionar la comunicació i la persona informant, incloent-hi les comunicacions formulades de manera anònima.

Funcionalitats relacionades amb la gestió de les consultes i denúncies

- La solució haurà de permetre registrar, classificar, assignar, gestionar, documentar, fer el seguiment i tancar les consultes i denúncies rebudes.
- Cada consulta o denúncia haurà de disposar d'un número o codi únic de referència i d'un registre cronològic de les actuacions realitzades durant la seva tramitació.
- La solució haurà de permetre documentar totes les actuacions realitzades en relació amb cada consulta o denúncia i mantenir-ne la corresponent traçabilitat.

Funcionalitats relacionades amb els perfils, rols i permisos

- L'eina ha de permetre designar un perfil que pugui interlocutar amb la persona que formula la consulta i/o la denúncia. A aquests efectes, l'eina ha de disposar de les amb les següents funcionalitats:
 - Han de tenir accés a totes les consultes i denúncies que se li adrecen.

- Ha de poder donar curs a totes les consultes i denúncies que rebi, d'acord amb la normativa interna específica corresponent.
- En cas que s'ofereixi per l'adjudicatari, ha de poder començar una conversa de xat amb la persona que ha enviat el consulta o una denúncia, amb l'objectiu d'obtenir més informació o recollir documentació, fins i tot si es tracta d'una denúncia anònima.
- Ha de poder derivar la denúncia a un tercer expert en una matèria concreta des del mateix canal, amb l'objectiu de rebre assessorament extern.
-
- L'eina ha de permetre designar un perfil d'Administrador, al qual se li habilitaran les següents funcionalitats:
 - Ha de tenir accés a totes les consultes que rep la UOC
 - Ha de ser informat, mitjançant un missatge electrònic, de totes les consultes i denúncies que es formulin a través del canal. En aquest missatge s'ha de detallar el número de referència (número de consulta i/o de denúncia) i (ii) l'Interlocutor que la persona que ha enviat el la consulta o la denúncia ha seleccionat.
 - Ha de tenir accés a les estadístiques del canal en relació amb el conjunt de totes les consultes i denúncies que rep la Universitat i les societats del seu grup empresarial.
 - Ha de poder documentar totes les consultes i denúncies que s'han rebudes.
 - Ha de poder exercir, alhora, el rol d'interlocutor.

Funcionalitats relacionades amb la capacitat de la solució

- Disponibilitat de la web control sense límit d'interlocutors i sense límit de consultes i denúncies.
- La solució haurà de permetre disposar dels perfils d'interlocució i gestió necessaris per a les necessitats de la UOC, sense que l'ús efectiu de la plataforma quedi condicionat per limitacions tècniques en el nombre de consultes o denúncies gestionades.
-

Funcionalitats relacionades amb els idiomes, l'usabilitat i l'accessibilitat

- L'eina ha d'estar disponible en els següents idiomes: català i castellà. Aquests idiomes han d'estar habilitats tant en la part de front-end de fer la denúncia, com en la part de back-end, relativa a la gestió i documentació de la mateixa.
- La solució haurà de permetre configurar els textos informatius, avisos i altres continguts que es mostrin a les persones usuàries.

- L'eina ha de poder parametritzar si els usuaris creats com a receptors han de rebre notificacions per correu electrònic de l'activitat dels "clicks".
- L'eina ha d'ésser usable, per tant, ha de permetre el recorregut seqüencial que realitza l'usuari fins a completar el procés, permetent la recarrega efectiva de l'eina en el mateix punt en el qual es troba l'usuari.
- La solució haurà de ser accessible des dels principals navegadors web actualitzats

Gestió, traçabilitat i portabilitat

- L'eina ha de permetre la migració de dades per part de l'usuari a un altre sistema o dispositiu informàtic.
- La solució haurà de mantenir un registre de les actuacions efectuades sobre les comunicacions que permeti identificar, com a mínim, les operacions efectuades, la data i hora i, quan correspongui, l'usuari que les ha realitzat
- La UOC haurà de poder obtenir, durant l'execució del contracte i a la seva finalització, una exportació íntegra de les dades i documentació gestionades a través de la plataforma en formats estàndard, estructurats i reutilitzables que permetin la seva migració a una altra solució.
- L'exportació haurà de preservar, en la mesura que resulti tècnicament possible, les relacions entre les comunicacions i els seus documents, missatges, estats, metadades i actuacions associades.

Protecció de dades personals

- La solució haurà de permetre el compliment de la normativa aplicable en matèria de protecció de dades personals i, en particular, de les obligacions derivades del Reglament (UE) 2016/679, de la Llei orgànica 3/2018 i de la Llei 2/2023, en allò que resulti aplicable al Sistema intern d'informació de la UOC.
- La plataforma haurà de permetre aplicar mesures adequades de minimització de dades, limitació d'accés, confidencialitat, traçabilitat, conservació i supressió de la informació.
- L'adjudicatari, en la mesura que tracti dades personals per compte de la UOC en la prestació del servei SaaS, tindrà la consideració d'encarregat del tractament i haurà de complir les obligacions que li corresponguin d'acord amb la normativa aplicable i amb les condicions establertes en la documentació contractual.

Analítica i Informes

- L'eina ha de proporcionar estadístiques de les denúncies i consultes realitzades (com a mínim, núm. de denúncies, núm. de consultes, temps mig de tancament, estat de les denúncies i/o consultes, tipus de denúncies, etc.).
- L'eina ha de permetre consultar denúncies històriques.

- L'eina ha proporcionar informes normalitzats i personalitzats amb la possibilitat d'exportar les dades.
- L'eina ha de permetre supervisar i fer un seguiment de l'activitat del canal.

5. Serveis associats

Adicionalment al subministrament de la solució a què es refereix l'apartat anterior, l'empresa adjudicatària haurà de prestar els serveis associats necessaris per garantir-ne la correcta implantació, funcionament, administració i continuïtat durant tota la vigència del contracte.

Manteniment

L'empresa adjudicatària serà responsable del manteniment de la solució subministrada durant tota la vigència del contracte, incloent-hi totes les actuacions necessàries per garantir-ne el correcte funcionament i disponibilitat.

El servei de manteniment haurà d'incloure, com a mínim:

- El manteniment correctiu necessari per resoldre errors, incidències o comportaments anòmals de la solució.
- L'aplicació de les actualitzacions, correccions i noves versions de la plataforma que formin part del servei SaaS contractat.
- L'aplicació de les actualitzacions de seguretat que siguin necessàries.
- El manteniment de les configuracions i funcionalitats necessàries per assegurar la continuïtat del servei.
- La comunicació prèvia a la UOC de les actuacions de manteniment programat que puguin afectar la disponibilitat o funcionalitat del Canal.

Les actualitzacions o canvis introduïts en la plataforma no podran comportar una reducció de les funcionalitats exigides en aquest Plec ni afectar negativament la continuïtat, seguretat o disponibilitat del servei.

En cas que la solució adjudicada sigui diferent de la que utilitza actualment la UOC, les obligacions de manteniment previstes en aquest apartat seran aplicables a la nova solució a partir de la seva posada en producció, sens perjudici de les obligacions de transició i migració establertes en aquest Plec.

Formació

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar la formació necessària per garantir que les persones designades per la UOC puguin utilitzar, administrar i gestionar correctament la solució.

La formació s'adreçarà, com a mínim, a:

- Les persones amb perfil d'administració de la plataforma.

- Les persones designades per la UOC com a gestores o interlocutores del Canal.
- Altres persones que determini el responsable del contracte en funció de les necessitats derivades de la implantació i ús de la solució.

La formació haurà de cobrir, com a mínim:

- Configuració i administració de la plataforma.
- Gestió d'usuaris, rols i permisos.
- Recepció, assignació, tramitació, documentació i tancament de consultes i denúncies.
- Comunicació amb les persones informants.
- Consulta d'històrics, obtenció d'informes i explotació de dades.
- Ús de les funcionalitats de traçabilitat, exportació i gestió documental.
- Gestió de les principals configuracions i notificacions de la plataforma.

Les sessions es podran prestar presencialment o per mitjans telemàtics, d'acord amb el que determini la UOC.

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar el material formatiu i la documentació necessària per al correcte ús de la plataforma

Suport i assistència tècnica

L'empresa adjudicatària haurà de prestar un servei de suport i assistència tècnica durant tota la vigència del contracte, destinat a resoldre les incidències, problemes tècnics i consultes relacionades amb el funcionament de la solució.

El servei de suport haurà de permetre, com a mínim:

- Comunicar incidències tècniques relacionades amb la disponibilitat o funcionament de la plataforma.
- Formular consultes relatives a l'ús o configuració de la solució.
- Fer el seguiment de les incidències comunicades fins a la seva resolució.
- Conèixer l'estat, prioritat i evolució de cadascuna de les incidències obertes.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar, com a mínim, d'un canal de suport mitjançant correu electrònic o sistema de gestió d'incidències, així com d'un canal telefònic per a les incidències que, per la seva criticitat, requereixin una atenció immediata.

Consultoria

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar assessorament i suport funcional a les persones designades per la UOC en relació amb l'administració, configuració i ús de la plataforma.

Aquest servei inclourà, entre d'altres:

- Suport durant la configuració inicial i posada en funcionament de la solució.
- Assessorament sobre la configuració de tipologies de comunicacions, formularis, fluxos de treball, rols, permisos, notificacions i altres funcionalitats de la plataforma.
- Suport per a la modificació de configuracions derivada de necessitats organitzatives o funcionals de la UOC.
- Resolució de dubtes sobre les funcionalitats disponibles i la seva utilització.
- Suport en l'explotació de les funcionalitats d'analítica, informes i exportació de dades.

L'assessorament podrà prestar-se mitjançant reunions presencials o telemàtiques, segons les necessitats de la UOC.

5. Condicions del subministrament i dels serveis associats

5.1. Model de relació

El model de relació defineix les funcions i responsabilitats de l'empresa adjudicatària i la UOC en un marc d'actuació comú, per assegurar el compliment de les obligacions de cadascuna de les parts. És un marc de relació que permet acordar el contingut i nivell de la prestació, així com el seguiment de la prestació real en els aspectes estratègics, contractuals, tàctics i operatius.

5.1.1. Comitè de Direcció

La supervisió dels treballs així com les funcions de Direcció General de les accions a realitzar per l'empresa adjudicatària correspon a la responsable del Contracte, i si aquests ho consideren convenient podran establir determinades normes de procediment.

Les normes de procediment poden contemplar els següents aspectes:

- Reunions de treball amb l'empresa adjudicatària
- Informes sobre com s'està duent a terme el servei
- Aspectes de caràcter auxiliar no previstos expressament en els documents contractuals i que siguin convenients de regular

La responsable del Contracte exercirà les següents funcions:

- Vetllar per la correcta realització del subministrament i dels serveis associats
- Determinar i fer complir el mètode per la realització del subministrament i dels serveis associats contractats.
- Fixar el calendari de reunions amb l'adjudicatari relatives al funcionament de l'eina i a l'execució de les prestacions associades a la mateixa.
- Decidir l'acceptació de les modificacions proposades per part de l'empresa adjudicatària en el desenvolupament del subministrament i dels serveis associats contractats.

- Aquells aspectes de caràcter auxiliar no previstos expressament als documents contractuals que fossin convenients reglamentar.

5.1.2. Perfils professionals

És fonamental garantir que l'empresa adjudicatària disposa de solvència tècnica suficient pel nivell de gestió que necessita la UOC, tant a nivell d'empresa com de professionals assignats. També és clau assegurar el nivell de dedicació i disponibilitat.

Per part de l'empresa adjudicatària, es designarà un responsable del servei tècnic, amb el perfil descrit a continuació, com a únic interlocutor amb la UOC, amb la funció de canalitzar les comunicacions, instruccions, consultes i modificacions que es produeixin en l'execució del contracte així com per a dur a terme les activitats, en l'àmbit dels serveis, necessàries per a la correcta prestació dels mateixos.

El responsable del contracte de la UOC estarà en estreta col·laboració amb el responsable del contracte de l'empresa adjudicatària que, com a interlocutor únic, proporcionarà tota la informació necessària per poder conèixer amb el detall suficient l'avanç del servei en curs

A més, l'empresa adjudicatària ha de disposar d'un equip de professionals suficientment extens per poder donar solució i cobertura a la UOC en funció de les seves necessitats. Per tant, serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària disposar dels recursos necessaris per a la realització del subministrament complint amb el nivell de servei establert i per a la prestació dels serveis addicionals que en aquest Plec es descriuen.

5.2. Execució del subministrament

La relació entre la UOC i l'empresa adjudicatària serà continua durant tot el període de la prestació.

5.2.1. Requisits d'execució

En aquest apartat es descriuen les condicions que regeixen el subministrament objecte del present contracte i dels serveis associats, i que l'adjudicatari haurà de complir en tot cas:

- Per tal de poder realitzar un seguiment de la prestació o plantejar millores en l'estratègia a seguir, es realitzaran les següents accions puntuals de coordinació entre la UOC i l'empresa adjudicatària.
- Les reunions entre l'empresa adjudicatària i la UOC podran ser presencials a les oficines de la UOC, o per via telefònica o videoconferència (online).
- L'empresa adjudicatària, per tal de poder executar la prestació, accedirà a les plataformes i canals de la UOC a través d'un permís d'accés, que prèviament li haurà facilitat la UOC.
- L'empresa adjudicatària ha de disposar d'una adreça de correu electrònic de Google gmail i una plataforma d'allotjament d'arxius Google Drive.

- La via habitual de petició serà el correu electrònic, servei de missatgeria instantània i plataformes d'allotjament d'arxius Google Drive, amb accés restringit al personal adscrit a l'execució del contracte.
- L'empresa adjudicatària ha de tenir una comunicació telefònica, durant tot l'horari del servei tècnic, per garantir una comunicació àgil i eficient amb la UOC.
- L'empresa adjudicatària es compromet a facilitar a la UOC, en el termini màxim de 10 dies naturals a comptar des de la signatura del contracte, tota la documentació contractual relativa al subministrament de l'eina en modalitat SaaS i, si s'escau, de les llicències per a ús de les aplicacions que siguin necessàries per a la gestió de les necessitats i requeriments del servei establerts en el present Plec, així com la documentació tècnica associada a l'eina i a l'execució dels serveis associats.

5.2.2. Lliurables

Els lliurables són els següents:

- Manuals del funcionament de l'eina per als administradors i els interlocutors.

Els lliuraments dels fitxers informàtics que s'han d'adreçar a la UOC es duran a terme mitjançant plataformes d'intercanvi o enviament de fitxers (correu electrònic, Google Drive, FTP, etc.). Es demanarà que l'empresa adjudicatària disposi o faciliti la informació necessària per establir aquests ports, notifiquin les seves adreces i/o claus d'accés, o bé que utilitzin les que la UOC posarà a la seva disposició.

Adicionalment, l'adjudicatari es compromet a facilitar a la UOC tota la documentació contractual relativa al subministrament de l'eina en modalitat SaaS, així com la documentació tècnica associada a la plataforma i al servei d'allotjament cloud associat, així com qualsevol altra documentació generada expressament per l'adjudicatari en el marc de l'execució del present contracte.

L'adjudicatari es compromet també a complir, com a mínim, amb els requisits de seguretat que garanteixin:

- Confidencialitat de les dades.
- Disponibilitat de "logs" que proporcionin traçabilitat dels fluxos de dades i de les accions realitzades sobre aquestes.

5.2.3. Acords de Nivell de Serveis

Els ANS serviran per definir el compromís de servei acordat entre la UOC i l'adjudicatari del contracte i s'han 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.

L'adjudicatari haurà de complir amb el conjunt d'indicadors i acords de nivells de servei més adequat per cadascun dels serveis i activitats que no podran ser mai menors que els mínims indicats a la taula següent.

Els indicadors (ANS) són els següents:

Indicador d'ANS	Nivell mínim acompliment
Indicador de disponibilitat (% del temps que el servei està disponible)	99,75%
Indicadors relacionats amb incidències	Veure sota

Els indicadors relacionats amb incidències mesuren el grau de compliment del servei en termes de eficiència i efectivitat del servei i estan sotmesos a acords de nivell de servei:

- **Temps d'avaluació i compromís:** Temps que passa des de que s'obre la petició fins que un tècnic del servei fa la valoració de l'esforç requerit per la resolució de l'incident o petició. (descomptant els temps en els que la petició està pendent d'informació, o en espera d'actuació d'un tercer)
- **Temps de resolució:** Temps que passa des de que s'obre la petició fins que aquesta ha quedat resolta (descomptant els temps en els que la petició està pendent d'informació, o en espera d'actuació d'un tercer)

Es defineixen les següents prioritats:

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 per les accions d'operació són:

	Temps avaluació i compromís		Temps de resolució	
Prioritat	objectiu ANS	objectiu servei	objectiu ANS	objectiu servei
Blocker/ Critical	4h	95%	8h	95%
Alta	8h	90%	16h	90%
Normal	16h	88%	24h	88%
Minor/trivial	24h	85%	48h	85%

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, el seu horari (de 9 a 18 hores els dies laborables) i en visió servei (descomptant els temps en els que la petició està pendent d'informació, o en espera d'actuació d'un tercer).

5.2.4. Sistema de Penalitzacions

L'adjudicatari estarà subjecte al sistema de penalitzacions fixat en el Plec de Clàusules Particulars, les quals també inclouen l'incompliment dels nivells de servei establerts en el Plec de Clàusules Particulars.

6. Auditories

La UOC es reserva el dret a realitzar tots aquells controls i inspeccions que cregui oportuns amb el fi de garantir el compliment del contracte, de forma que podrà realitzar auditories per verificar el compliment dels compromisos contractuals i la fiabilitat de la informació facilitada.

L'adjudicatari proporcionarà la seva total cooperació a la realització d'aquestes auditories. Això inclourà el lliurament de documentació i l'accés físic a les instal·lacions on s'estiguin realitzant els serveis objecte del contracte, al personal de la UOC o als tercers subcontractats.

No caldrà donar avís previ per realitzar tasques d'auditoria on no es requereixi col·laboració activa del personal de l'adjudicatari. En els casos en què la UOC demani una col·laboració activa del personal de l'adjudicatari, es donarà avís amb una setmana d'antelació.

6.1. Ubicació del servei

Per la pròpia naturalesa del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de prestar els serveis associats des del seu propi centre de treball o instal·lacions, excepte en aquells en què es

requereixi la presència de l'adjudicatari a les instal·lacions de la UOC.

6.2. Desplaçaments

L'empresa adjudicatària ha d'estar disposada a desplaçar-se als diferents centres de treball de la UOC per efectuar reunions i/o presentacions relacionades amb la prestació dels serveis associats anteriorment referits. Els costos derivats de qualsevol d'aquests desplaçaments a les dependències de la UOC seran a càrrec de l'adjudicatari i amb mitjans de transport facilitats per ell mateix.

L'adjudicatari haurà de poder prestar els seus serveis presencials a qualsevol de les seus de la UOC. Actualment: Seu de 22@ Barcelona (Rambla del Poblenou, 156, 08018 Barcelona).

6.3. Mitjans tècnics requerits

L'empresa adjudicatària ha de disposar d'aquests mitjans tècnics; bàsicament en allò que respecta al hardware, ordinadors i connexió a internet, i pel software:

- Eines bàsiques d'ofimàtica: Word, Excel, PowerPoint, PDF
- Altres eines de comunicació per a l'accés a través de la VPN de proveïdors a la xarxa de la UOC.

7. Condicions d'execució del servei

7.1. Fase I: Implantació (15 dies)

La fase d'implantació ha d'incloure totes les tasques necessàries per posar en funcionament la solució i iniciar la prestació ordinària del servei.

Aquesta fase s'iniciarà a partir de la formalització del contracte i haurà de finalitzar en el termini màxim de **15 dies naturals**.

L'empresa adjudicatària haurà de dur a terme, com a mínim, les actuacions següents:

- Elaborar un pla d'implantació que identifiqui les activitats a realitzar, la seva planificació temporal, les dependències existents i les persones responsables de cadascuna de les actuacions.
- Identificar els recursos necessaris, tant per part de l'empresa adjudicatària com de la UOC, per dur a terme correctament la implantació.
- Configurar la plataforma d'acord amb els requeriments funcionals, de seguretat i organitzatius establerts en aquest Plec.
- Configurar els usuaris, rols, permisos, tipologies de comunicacions, fluxos de treball, notificacions i altres paràmetres necessaris per al funcionament del Canal.
- En cas de canvi de solució, executar la migració de les dades i informació que la UOC determini, incloent-hi, quan sigui aplicable, les dades històriques, documents adjunts, comunicacions, estats, metadades i altres elements necessaris per garantir la continuïtat funcional del Canal.

- Efectuar les comprovacions necessàries per verificar la integritat i completitud de les dades migrades.
- Realitzar les proves funcionals i tècniques necessàries abans de la posada en producció.
- Corregir les incidències detectades durant les proves que impedeixin o dificultin la correcta posada en funcionament de la solució.
- Impartir la formació inicial prevista en aquest Plec.
- Facilitar la documentació i manuals necessaris per a l'administració i ús de la solució.
-

La finalització de la Fase I es donarà per tancada prèvia validació per part de la UOC de cada un dels diferents punts descrits en aquest apartat i una vegada lliurat el Manual d'usuari de funcionament de l'eina.

La validació de la Fase I no impedirà que la UOC pugui comunicar posteriorment incidències, defectes o incompliments que no haguessin pogut ser detectats durant les proves inicials.

7.2 Fase II: Servei Regular

Un cop validada la posada en producció, s'iniciarà la fase de servei regular, que es mantindrà durant tota la vigència del contracte.

Durant aquesta fase, l'empresa adjudicatària haurà de garantir, com a mínim:

- La disponibilitat i correcte funcionament de la solució d'acord amb els Acords de Nivell de Servei establerts en aquest Plec.
- El suport als usuaris clau designats per la UOC.
- L'atenció, gestió i resolució de les incidències del servei.
- La prestació del suport tècnic i funcional necessari.
- L'administració i manteniment de la plataforma en els termes previstos en aquest Plec.
- L'aplicació de les actualitzacions, correccions i noves versions incloses en la prestació SaaS.
- El seguiment dels Acords de Nivell de Servei i la facilitació a la UOC de la informació necessària per verificar-ne el compliment.
- La participació en les reunions de seguiment que determini la UOC.
- El manteniment actualitzat de la documentació de la solució.
- El suport necessari per efectuar modificacions de configuració que es trobin incloses en les funcionalitats estàndard de la plataforma.

7.3 Fase III Transició i devolució del servei (15 dies)

Amb caràcter previ a la finalització del contracte, sigui quina sigui la seva causa, l'empresa adjudicatària haurà de col·laborar amb la UOC en la transició i devolució del servei. En cas de finalització ordinària per venciment del termini, aquesta fase s'iniciarà amb l'antelació necessària perquè pugui completar-se dins dels darrers quinze (15) dies de vigència contractual.

En cas de produir-se una devolució del servei cap a un nou proveïdor, sol·licita l'assegurament

dels següents treballs:

- Devolució de la tota la documentació generada durant l'execució del contracte
- Extracció de totes les dades del sistema actualitzades fins al moment, incloses les dades històriques.
- Transformació del format de les dades extretes del sistema cap als formats compatibles de la nova solució.
- Transferència de dades al nou sistema
- Transferència de coneixement i de la documentació tècnica a la UOC.
- Suport i acompanyament a la UOC i al nou adjudicatari del servei durant la fase de devolució del nou servei.

Totes les activitats que es presten en la fase del servei regular també es presten durant el període de devolució.

Un cop finalitzat el contracte, l'adjudicatari haurà de fer les accions necessàries per tal que el servei es pugui prestar pel proveïdor que la UOC indiqui en el seu moment, sense interrupció del servei, i efectuant el traspàs de coneixement, informacions, dades, documents i tot el material necessari per la continuació de la prestació.

Les dades existents a l'aplicació s'entregaran, com a mínim, en un format estàndard internacional, no propietari, que pugui ser processat i visualitzat per diferents tipus d'aplicacions i dispositius, i que inclogui tota la informació disponible en l'aplicació de gestió i permeti relacionar els diferents elements entre ells de forma clara. Altres formats propietaris o no estàndard hauran de ser acceptats per la UOC en el moment de fer la transició del servei per poder ser utilitzats.

La finalització de la Fase III es donarà per tancada prèvia validació per part de la UOC de cada un dels diferents punts descrits ens aquest apartat i dels següents lliurables:

- Documentació generada durant l'execució del contracte
- Extracció de totes les dades del sistema actualitzades fins al moment, incloses les dades històriques.
- Documents sobre procediments i circuits de flux de treball que s'han dut a terme entre la UOC i l'empresa adjudicatària durant l'execució del servei regular