

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

1. Objecte del contracte

L'objecte d'aquesta licitació és la contractació de *l'adquisició d'una llicència d'ús d'una aplicació per a la gestió i la promoció en línia de projectes de finançament participatiu amb el seu manteniment i suport, en modalitat de servei al núvol (SaaS), per a la Universitat Politècnica de Catalunya.*

Específicament estaran inclosos tots els subministraments i serveis que siguin necessaris per a l'execució total i completa del contracte en els termes detallats, mentre no s'especifiqui el contrari.

L'aplicació s'ha de posar a disposició en una plataforma al núvol en modalitat "aplicació com a servei" (SaaS) de manera que no suposi per la UPC 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.

Així doncs, ha d'incloure:

- La llicència d'ús durant un any d'una aplicació que permeti a la UPC portar a terme campanyes de captació de fons mitjançant micromecenatge (*fundraising*) amb la finalitat d'aconseguir finançament participatiu per a diferents projectes.
- Les actualitzacions de l'aplicació. Aquestes actualitzacions han d'incloure tant les correccions dels errors o fallides detectades com les millores susceptibles d'incorporar-se al sistema per motiu d'innovacions tecnològiques, canvis normatius o modificacions dels requisits de funcionament.
- Els serveis d'allotjament, la infraestructura i el nivell de servei necessaris perquè la UPC pugui utilitzar l'aplicació amb totes les seves funcionalitats i particularitats sense haver d'adquirir equipament de servidors i infraestructures.
- Els serveis, dispositius, infraestructures i procediments necessaris per garantir el bon funcionament dels mòduls instal·lats i per maximitzar la disponibilitat de les funcionalitats i la continuïtat del servei amb un rendiment acceptable en un horari de 24x7 de dilluns a diumenge.
- La instal·lació d'actualitzacions sense afectació als usuaris en l'horari de producció 12x7 (de 8:00 a 20:00h de dilluns a divendres)
- Servei de suport per a la resolució d'incidències.

- Servei d'implementació, configuració, personalització i posada en funcionament de la plataforma per a la UPC.

2. Abast

L'abast de la contractació és:

- Dotar la UPC d'un software dissenyat específicament per automatitzar i facilitar bona part dels processos administratius associats a les campanyes de captació de fons, intuïtiu, fàcil d'utilitzar, multi-idioma i personalitzable amb la imatge corporativa de la Universitat.
- Aportar solucions per a la creació de campanyes de fundraising de múltiples modalitats, com ara: campanyes de donació permanent, formularis de donació per a projectes puntuals de micromecenatge, gestió d'espais peer-to-peer per a la comunitat universitària, aparadors de projectes, tíqueting d'esdeveniments, etc.
- Disposar d'una eina informàtica que automatitzi la gestió de pagaments i la comptabilitat dels ingressos associats a les campanyes de captació de fons. Per a això, haurà de disposar d'una passarel·la transaccional compatible amb les principals plataformes de pagament (PayPal, Stripe, TPV, Bizum...) i ser capaç d'automatitzar processos i evitar errors de tractament de dades, tot facilitant la generació del Model 182 de l'agència tributària (de declaració informativa de donatius, donacions i aportacions rebudes) i l'emissió de certificats de donació immediatament després de cada donació.
- Integrar l'aplicació de *fundraising* al portal de la UPC i en els nostres sistemes d'informació i accés.
- Servei de suport per a la resolució d'incidències que contempli, com a mínim, els següents acords de nivell de servei:
- Incidències crítiques: aquelles que no permeten dur a terme les funcions primàries i indispensables de l'aplicació i n'impedeixen la gestió bàsica. El temps màxim de resolució serà de 12 hores laborables. Si fos necessari els tècnics de l'empresa s'hauran de desplaçar a la universitat sense que això suposi un cost addicional per aquesta.
- Incidències urgents: les que impedeixen fer accions secundàries de l'aplicació, però no impedeixen la funció bàsica. Tindran un temps màxim de resolució de 4 dies laborables.
- Incidències ordinàries: la manca pot ser resolta per altres mitjans. Temps màxim de resolució de 14 dies laborables.

- Incidències lleus: que tenen un grau d'importància baix. La solució d'aquestes s'incorporarà a la propera versió del mòdul al que pertanyin.

S'entén com a temps de resolució el transcorregut entre la comunicació de la incidència a l'equip tècnic de l'adjudicatari i fins a la seva resolució (amb plena capacitat operativa).

- Disponibilitat i rendiment de l'aplicació:
- La disponibilitat de les funcionalitats haurà d'estar per sobre del 99%.
- Entenent com a disponibilitat completa (100%) el funcionament de tots els components 24 hores al dia 7 dies a la setmana.
- Qualsevol aturada de funcionament, error o disminució estimable de rendiment durant aquest interval s'interpreta com a una pèrdua de disponibilitat.
- La disponibilitat es calcularà cada mes com el percentatge entre el temps total de funcionament correcte i el temps de disponibilitat completa.
- Assessorament funcional de l'aplicació.
- Manteniment i allotjament de l'aplicació

Els serveis de manteniment i d'allotjament s'aplicaran a qualsevol dels mòduls adquirits per la Universitat i s'estendran a qualsevol altre mòdul que es pugui adquirir amb posterioritat.

3. **Garantia i manteniment**

El termini de garantia del subministrament serà de 1 mes a partir de la finalització del termini del dret d'ús del programari.

El manteniment ha d'incloure:

- Assistència telefònica i per altres mitjans per a resolució d'incidències.
- Monitorització del sistema per a la resolució d'incidències.
- Actualització de versions de l'aplicació per evitar l'obsolescència o adequar-la a canvis tecnològics de la plataforma informàtica o per cobrir necessitats d'obligat compliment per imperatiu legal, així com també per introduir noves funcionalitats que es considerin convenientes en l'operativa del sistema.
- Instal·lació sota demanda de qualsevol versió de programari que solucioni una vulnerabilitat de seguretat crítica.

L'adjudicatari proporcionarà un sistema per a la comunicació i la gestió del seguiment de les incidències, que ha d'explicar de manera explícita en la documentació a presentar amb l'oferta.

4. Classificació dels requeriments

En aquest document es descriuen els requeriments i les funcionalitats que es demanen al software de gestió de la plataforma de *fundraising* i les corresponents condicions de seguretat i manteniment.

A més, i per tal de concretar el mètode d'avaluació, es classifiquen en els següents termes:

Imprescindible (I)	En cas de no complir aquest requeriment l'oferta queda descartada.
Desitjable (D)	Es valorarà que la plataforma i el software l'incorporin o puguin incorporar-lo en el futur, però no es considera imprescindible.

5. Requeriments i funcionalitats

L'empresa adjudicatària ha de proporcionar a la UPC una plataforma tecnològica que, sense necessitats de desenvolupaments addicionals, proporcioni les funcionalitats i/o serveis següents:

A.	Funcionalitats relacionades amb la promoció i la comunicació de campanyes	Tipus
1	L'aplicació ha de disposar de plantilles HTML bàsiques per a formularis i <i>landing</i>	I
2	L'aplicació ha de ser multi-idioma (mínim català, castellà i anglès)	I
3	Integració amb xarxes socials. Disposar de l'opció de configurar botons de Facebook, Twitter i Whatsapp a sota el botó "Donar", per oferir als donants la possibilitat de compartir-ho a les seves xarxes socials. Aquesta opció ofereix una major visibilitat de la campanya i ajuda a augmentar les possibilitats de recaptació.	I

4	Disposar de plantilles de campanya personalitzables	I
5	Disposar de pàgina de campanya en blanc (html en blanc per disposar la informació de forma lliure)	I
6	Disposar de plantilles de campanya de Donació i Recompensa. Possibilitat de crear campanyes i que, en funció de la donació, el donant pugui rebre l'assignació d'un producte o servei	I
7	Disposar de plantilles de campanya Subhasta. Implementació de subhastes amb productes o serveis per atreure donants a la nostra campanya. Un cop finalitzada la subhasta, el donant que hagi realitzat la puja més alta rep automàticament un càrrec per l'import d'aquesta	I
8	Disposar de plantilles d'Aparador de Projectes. També denominades landing multicausa, es tracta de pàgines que agrupen totes les campanyes de crowdfunding d'una determinada temàtica (pot incloure també les campanyes peer 2 peer).	I
9	Disposar de formularis de signatures i voluntariat. Campanyes especials de recollida de signatures o accions de voluntariat. En aquests casos no es produeix cap transacció econòmica.	I
10	Disposar de <i>Landing</i> captació de socis que fan un donatiu recurrent o quota. Una modalitat de pàgines amb donació permanent que permet el cobrament periòdic de quotes d'associats	I
11	Activació d'altaveus. Possibilitat de compartir la campanya perquè qualsevol empresa o ambaixador la comparteixi en els seus propis canals	I
12	Calculadora fiscal. Disposar d'una calculadora de desgravacions que permeti simular la quantitat que es desgravarà el donant amb la legislació espanyola segons la seva contribució	I
13	Totes les pàgines i campanyes seran adaptatives (<i>mobile responsive</i>) i es podran visualitzar correctament des de diferents dispositius (ordinadors, tablets i Smartphones)	I

14	Eines per desenvolupament de campanyes <i>Peer 2 Peer</i>	I
15	Extracció de dades en format Excel i/o CSV	I
16	Personalització de la imatge de l'aplicació amb la imatge gràfica de la UPC. Com a mínim logo, tipus de lletra i colors corporatius en el frontend	I
17	S'ha de poder posar una URL d'accés amb el domini de la UPC (xxxxxxx.upc.edu)	D
18	L'aplicació ha de ser accessible per tot tipus de persones amb discapacitats i des de qualsevol tipus de dispositiu amb nivell d'accessibilitat AA	I
19	Possibilitat de generar codis QR que facilitin l'accés directe a cada campanya.	I

B.	Funcionalitats relacionades amb les passarel·les de pagament, transaccions financeres i gestions econòmiques	Tipus
1	Donacions en moneda estrangera. Possibilitat de realitzar donacions en monedes d'altres països.	I
2	Els botons per activar les donacions han de ser amb literals personalitzables. Com a mínim hi ha d'haver:	I
3	☐ Un botó per activar l'acció de donació puntual: "Donar ara"	I

4	☐ Un botó per activar l'acció de donacions recurrents: "Donació periòdica"	I
5	Integrat Blanqueig de Capitals	I

	Disposar dels següents mètodes de pagament per tal de fer les donacions:	
6	☐ Mètodes de pagament digitals: targetes bancàries (dèbit i crèdit) a través de plataforma Redsys	I
7	☐ Mètodes de pagament digitals: Stripe	I
8	☐ Mètodes de pagament digitals: PayPal	I
9	☐ Mètodes de pagament digitals: Braintree	I
10	☐ Mètodes de pagament digitals: Sofort	I
11	☐ Mètodes de pagament digitals: PayU	I
12	☐ Mètodes de pagament digitals: Bizum	I
13	☐ Mètodes de pagament digitals: Apple Pay	I
14	☐ Mètodes de pagament digitals: Google Pay	I
15	☐ Mètodes de pagament offline: transferència offline	I
16	☐ Mètodes de pagament offline: rebuts domiciliats	I
17	☐ Mètodes de pagament offline: xecs bancaris	I
18	Automatització del certificat fiscal de donació de manera que el donant pugui descarregar el certificat en el mateix moment de la donació	I
19	Assistència tecnològica en la confecció del model 182	I
20	Reports bàsics: Poder extreure reports (llistats) de: Total de donants, per mes, per any, per tipus de donació, etc.	I
21	Registre de donants. Les dades del donant queden recollides a la plataforma i aquest pot tenir-hi accés en qualsevol moment, actualitzar les dades, veure els històrics, etc.	I

22	Possibilitat d'afegir un Widget per a e-commerce, de manera nativa i totalment integrada	D
----	--	---

C.	Sistemes d'informació per a la seguretat i accés als sistemes d'informació de la UPC	Tipus
1	Certificat de la norma ISO 27001 quant a seguretat en infraestructura física i de programari	I
2	Sistemes de backup per servidor	I
3	Alta disponibilitat: Cluster per garantir la integritat de la informació en tot moment i resposta "en calent"	I
4	Integració en la modalitat d'accés que tingui la UPC i per als perfils de gestió i administració de l'aplicació	I
5	Accés a través de protocols segurs https	I
6	Compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS)	I

D.	Suport tècnic i manteniment	Tipus
1	Accés a un entorn de proves idèntic a la plataforma en producció	I
2	Assignació de Project Manager personalitzat per a configuració i suport	I
3	Temps de resposta en cas d'incidència. Per correu electrònic o amb sistema de tiquets de suport: Immediat (24x7x365)	I
4	Atenció telefònica ininterrompuda en horaris d'oficina: De 8.00h a 19.00h, de dilluns a dijous De 8.00h a 15.00h, els divendres	I

5	[Manual d'instruccions Centre de suport] online. Categoritzat per seccions (creació de campanyes, disseny, reports, gestió, funcionalitats....) i en permanent actualització	I
---	--	---

El responsable del contracte

Valentí Guasch, director de l'Àrea de Recerca i Transferència

Barcelona, a data de la signatura