



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

**SERVEI DE MANTENIMENT DEL SISTEMA INFORMÀTIC DE GESTIÓ STUDY ABROAD
MANAGEMENT (SAM)**

Índex

1. Introducció i Antecedents	3
2. Objecte del contracte.....	4
3. Abast del servei. Suport i manteniment.....	5
4. Acords de nivell de servei.....	6
5. Equip de treball	7
6. Evolutius majors	9
7. Riscos i seguretat. Confidencialitat i Protecció de dades.....	9
8. Finalització i traspàs del servei.....	10
9. Seguiment del servei i acompliment d'objectius	11

1. Introducció i Antecedents

Els **Programes específics per a estudiants internacionals- Study Abroad** és la resposta de la UAB/FUAB a una demanda d'estudiants internacionals que volen passar una estada a la UAB fora dels programes d'intercanvi. S'ofereixen tres opcions:

1. **Selected Courses** - seguint **assignatures que cursen els** estudiants locals de grau i altres estudiants internacionals
2. **Pre- Established Programme** – seguint un programa dissenyat per estudiants internacionals de Grau i Màster amb assignatures impartides en anglès o en castellà, amb l'opció de fer cursos de llengua. Aquesta opció també contempla programes adreçats a estudiants no universitaris (GAP Year).
3. **Tailor Made Programmes** programes acadèmics personalitzats.

Els cursos estan ubicats al Campus de Bellaterra i a Casa Convalescència a la ciutat de Barcelona

Study Abroad utilitza l'aplicatiu SAM (*Study Abroad Management*) principalment pel programa **Pre-Established**, per gestionar les preinscripcions i matricules dels estudiants, cursos, assignació de grups, professorat, avaluació, expedients acadèmics, certificació i extracció d'informes a *Back Office*.

Al programa hi poden accedir diferents usuaris (Administració, Professors, Agències, *Providers* i Universitats).

El professorat utilitza SAM per fer el seguiment dels seus grups i estudiants, visualitzar informació, informar de l'assistència, inserir qualificacions i penjar documents del curs.

Les universitats, agències i *providers* que treballen amb nosaltres tenen accés a SAM per realitzar les preinscripcions, penjar documents relacionats amb els estudiants, seleccionar assignatures i descarregar informes.

També ofereix la plataforma *Front Office* a la que els estudiants accedeixen una vegada matriculats per visualitzar els seus cursos, progrés acadèmic, assistència i descarregar documents acadèmics. Les universitats i agències que treballen amb nosaltres tenen accés per fer les preinscripcions, matriculació, i seleccionar assignatures.

Actualment hi ha diversos mòduls en desenvolupament relacionats amb la Gestió Econòmica dels programes, l'emissió dels certificats acadèmics en format digital, així com la possibilitat de incloure la resta de programes de Study Abroad: Selected, GAP i Tailor Made.

El producte ha estat desenvolupat i mantingut per l'empresa que actualment presta el servei, a partir d'un altre producte anterior del que disposava Study Abroad (GECAC) des del 2010 i aquesta prestarà el servei fins a l'extinció del contracte derivat del corresponent expedient de contractació pública que finalitzarà el 31 de juliol de 2023.

2. Objecte del contracte

Seràn objecte del contracte els serveis de manteniment de la solució SAM implementada a la Fundació Universitat Autònoma de Barcelona MP (en endavant FUAB), pel que fa a la part funcional de la solució. No són objecte del contracte els serveis de manteniment de la part tecnològica ni l'administració del sistema, que són responsabilitat de la Universitat Autònoma de Barcelona (en endavant UAB).

La prestació del servei inclourà:

- Resoldre les incidències dels programaris de la solució SAM i mantenir el sistema en correcte funcionament, assessorant i donant suport als usuaris.
- Realitzar petits evolutius sobre funcionalitats ja implantades.
- Documentar els procediments relacionats amb el Servei de Manteniment
- Posar al dia la documentació tècnica de la solució.
- Gestionar la prestació del servei en base a indicadors. L'empresa adjudicatària es compromet a dissenyar e implementar un sistema d'indicadors de servei. Així mateix, el model de gestió del servei haurà d'estar basat en aquests indicadors.

La plataforma tecnològica és:

- Servidor web: Oracle OHS
- Servidor d'aplicacions: Weblogic Application Server
- Servidor de bases de dades: Oracle

3. Abast del servei. Suport i manteniment.

Es descriu a continuació la tipologia dels serveis de suport i manteniment a proveir per part de l'empresa adjudicatària.

➤ Servei de suport

Suport: Gestió de les incidències tècniques del sistema no vinculades a la infraestructura de maquinari o programari base.

Suport de segon nivell: Implica la resolució de dubtes específics sobre el funcionament de les aplicacions, així com la formació específica i especialitzada als usuaris quan es consideri adient.

➤ Servei de manteniment

Manteniment Correctiu: El manteniment correctiu implica la correcció de totes les incidències (tècniques i funcionals) que, per motius de mal funcionament del sistema, de la parametrització/configuració realitzada, estiguin fent que les dades o els procediments executats en el sistema, no siguin els adequats.

Correcció de Dades: Inclou la modificació de dades a la base de dades per corregir errors deguts a funcionaments incorrectes de programes. Seguint els mecanismes permesos per la UAB i la FUAB.

Manteniment Perfectiu i Preventiu: Està orientat a la reducció del manteniment correctiu, mitjançant la identificació d'incidències repetitives. Implicarà identificar propostes de millores tècniques i de lògica a les aplicacions. Inclourà petites modificacions dels programaris fruit de les necessitats de les àrees d'usuaris segons el treball del dia a dia.

Manteniment Evolutiu legal: Implica adaptacions de parametritzacions o desenvolupaments deguts a canvis de normativa legal, amb la suficient antelació per aconseguir amb els requisits legals establerts en cada moment.

Manteniment Evolutiu tecnològic: Implica les adaptacions de parametritzacions o desenvolupaments derivades de les possibles obsolescències tecnològiques dels programaris.

Documentació: Suposa l'elaboració de documentació dels procediments implantats per a la prestació del servei i la relativa als programes i parametritzacions realitzades.

Gestió de canvis i pas a producció: Per qualsevol de les tasques de manteniment efectuades, i canvis en les aplicacions que es suporten, s'hauran de fer les proves necessàries en els entorns de desenvolupament del proveïdor i preparar la instal·lació per poder traspasar el canvi a l'entorn de test primer i un cop validat pels usuaris passar el canvi a l'entorn productiu.

Els canvis i implantacions sobre l'entorn de test i de productiu recauran sobre l'equip de sistemes i gestió de la producció de la UAB i, per tant, no formen part de l'abast del present contracte.

Reunions periòdiques de seguiment: L'adjudicatari haurà de realitzar unes reunions periòdiques per prendre el pols del nivell de satisfacció del servei, recollir noves propostes, i comentar aspectes pendents o resolts.

La comunicació entre els responsables d'Study Abroad i l'empresa adjudicatària ha de ser mitjançant una eina de ticketing que permeti reportar les incidències i peticions i fer un seguiment de l'evolució de les mateixes.

D'aquesta eina s'ha d'extreure la informació de seguiment del SLA a reflectir en els informes de seguiment, de manera que pugui ser validada i consensuada la informació presentada en els informes.

El servei tindrà durada d'un any i la previsió d'hores anuals màximes és de **1200 hores anuals**, amb un repartiment per perfils tal com es demana a l'apartat 5 (equip de treball) del present document.

El servei es facturarà mensualment, en base al consum d'hores realitzat en el mes.

Finalitzat l'any de vigència del contracte, les hores no consumides passaran a l'any següent, en el cas que la Fundació UAB decideixi prorrogar el contracte, o no es facturaran en cas que finalitzi el contracte.

4. Acords de nivell de servei

Les incidències es classificaran en tres grups segons l'impacte que representen per l'usuari del servei. Aquesta classificació permetrà determinar els temps associats de resposta i resolució en que seran tractades.

Els criteris de classificació que s'han establert són genèrics i no estan associats als serveis que pot oferir el sistema de forma específica. L'escala de classificació es fa en base a l'impacte i a la criticitat segons la classificació següent:

Impacte	Descripció	Criticitat	Descripció
Alt	Incidència genèrica, afecta a la major part d'usuaris o a tot un col·lectiu .	Extrema	Requereix resolució immediata.
Mig	Afecta a un grup d'usuaris.	Alta	Impedeix la feina habitual
Baix	Afecta a usuaris aïllats	Media	Dificulta la feina habitual.

En base a aquesta classificació es determina la prioritat de l'acció:

IMPACTE	CRITICITAT	PRIORITAT
	Extrema	Molt Alta
Alt	Alta	Alta
Alt	Mitja	Alta
Mig	Alta	Alta
Mig	Mitja	Mitja
Baix	Alta	Mitja
Baix	Mitja	Mitja

Acords de nivell de servei (ANS)

En la taula següent s'indiquen els acords de nivell de servei (ANS) associats a la prestació del manteniment correctiu que es desitja contractar:

Prioritat	Temps resolució	Acompliment	Temps resolució màxim
Molt Alta	8h. laborables	≥ 95 %	16h. Laborables
Alta	16h. laborables	≥ 90 %	32h. Laborables
Mitja	40h. laborables	≥ 85 %	80h. Laborables

L'empresa adjudicatària elaborarà un informe mensual de seguiment dels Acords de Nivell de Servei, a consensuar entre la FUAB i l'empresa adjudicatària.

Aquests temps de resposta poden veure's incrementats en períodes de vacances d'estiu i de Nadal, de manera pactada entre l'empresa adjudicatària i la FUAB.

5. Equip de treball

El personal que haurà d'intervenir en cada tipologia de servei de suport i/o manteniment serà el següent:

➤ Servei de suport

Un perfil de tècnic programador que aporti els coneixements per resoldre les incidències reportades i pugui oferir formació a l'usuari que ho necessiti. No intervé cap altre perfil de tècnic. Haurà de detectar incidències repetitives i si és necessari assignar una tasca del servei de manteniment.

Un perfil de analista/arquitecte que supervisi al programador i s'encarregui de la revisió i l'administrament dels diversos projectes i serveis de manteniment encarregats per la Fundació UAB, i portar a terme la seva correcta resolució.

Un perfil de cap de projecte que s'encarregui de supervisar que els diversos projectes i serveis de manteniment encarregats per la Fundació UAB es portin a terme per a la seva correcta resolució.

Fundació UAB pot reclamar la devolució de les hores carregades per el servei de suport en cas de que es detecti que una incidència és repetitiva i no hi ha voluntat de solució per part de l'empresa adjudicatària.

➤ **Servei de manteniment**

Tots els serveis de manteniment hauran de ser autoritzats per part de Fundació UAB en base a un pressupost tancat previ a l'execució del servei. Igualment, un cop aprovat, s'ha de complir la tasca encomanada en funcionalitat, disseny, temps i hores acordades.

Qualsevol canvi d'àmbit que impliqui un canvi de planificació, o increment d'hores, haurà de ser comunicat a Fundació UAB en format de document d'acceptació de la desviació prevista, informant dels motius, i de les desviacions i sobre costos previstos.

No s'acceptaran càrrega d'hores per desviacions que no hagin estat prèviament aprovades per Fundació UAB.

Tampoc s'acceptarà imputar hores pel concepte d'elaboració de pressupost.

El servei haurà de ser prestat per un equip que inclogui els perfils adients per donar cobertura a les necessitats expressades en aquest document.

Els perfils necessaris, amb coneixement de la plataforma tecnològica utilitzada, per a la prestació del servei estaran constituïts per :

- | | |
|-------------------------|------------------------------|
| • Programador | 70% del total de l'activitat |
| • Analista / Arquitecte | 20% del total de l'activitat |
| • Cap de projecte | 10% del total de l'activitat |

El personal de l'empresa adjudicatària haurà d'estar capacitat, per formació i titulació d'acord amb la normativa vigent, per realitzar les tasques especificades al present plec de prescripcions tècniques.

L'empresa adjudicatària haurà de designar una persona responsable de la bona marxa dels treballs i el comportament del personal; també ha de fer d'enllaç amb els corresponents serveis informàtics i el responsable del contracte.

6. Evolutius majors

Els evolutius majors estaran inclosos dins de les 1200 hores anuals contractades que es descriuen a l'apartat 3 d'aquest plec.

En cas que la Fundació UAB consideri necessari la realització d'evolutius majors addicionals demanarà un pressupost d'hores previ a l'empresa adjudicatària, que haurà de ser aprovat per part de Fundació UAB.

En el cas que l'evolutiu major excedeixi les hores màximes contractades anuals, es podrà fraccionar la seva execució en diverses fases durant la durada del contracte i les possibles successives pròrroques.

Aquest servei addicional per evolutius majors haurà de ser prestat per un equip que inclogui els perfils adients per donar cobertura a les necessitats expressades en aquest document.

Els perfils necessaris, amb coneixement de la plataforma tecnològica utilitzada, per a la prestació del servei estaran constituïts per :

- | | |
|-------------------------|------------------------------|
| • Programador | 70% del total de l'activitat |
| • Analista / Arquitecte | 20% del total de l'activitat |
| • Cap de projecte | 10% del total de l'activitat |

7. Riscos i seguretat. Confidencialitat i Protecció de dades

L'empresa adjudicatària s'obliga a no difondre a tercers i a guardar el màxim secret sobre tota la informació i dades de caràcter personal a les que tingui accés en el compliment d'aquest contracte i a subministrar-la únicament al personal autoritzat per l'entitat contractant.

L'empresa adjudicatària tindrà només accés a les dades de caràcter personal que siguin necessàries per a dur a terme la prestació acordada en aquest contracte, comprometent-se a adoptar les mesures de seguretat que siguin necessàries per a assegurar la confidencialitat i integritat de la informació i les dades de caràcter personal a les que tingui accés.

Cal que la prestació del servei s'adeqüi a les directius legals que es desprenen del Real Decret 3/2010, de 8 de gener (BOE del 29 de gener), per el que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) en l'àmbit de l'administració electrònica.

Els desenvolupaments realitzats en l'àmbit d'aquest contracte també han d'estar subjectes a l'acompliment d'aquestes normes regulatòries.

Aquests termes s'hauran d'aplicar igualment a futurs desenvolupaments normatius que es facin de les normes anteriors, així com a les posteriors que puguin sortir en l'àmbit de seguretat.

En virtut del que preveu la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, la normativa de desenvolupament i el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (RGPD), pel tractament de dades de caràcter personal per compte de tercers **l'entitat contractant i l'empresa adjudicatària formalitzaran un contracte que reguli l'accés a les dades de caràcter personal per part de la empresa adjudicatària.**

L'empresa adjudicatària cedirà a la FUAB el dret d'ús, modificació, reproducció total o parcial, traducció, adaptació, arreglo o qualsevol transformació dels programes originals, dels dissenys, de tota la documentació i dels informes que s'hagin creat en l'àmbit d'aquest contracte.

8. Finalització i traspàs del servei

Abans de la finalització del servei, en cas que l'empresa adjudicatària no torni a ser adjudicat en el període posterior a la vigència de l'actual contracte, s'establirà una fase de devolució del servei a la FUAB-UAB o a un altre eventual proveïdor de manteniment

La planificació de la fase de devolució del servei consta de dues tasques principals que garanteixen la correcta transferència del servei al nou prestatari a la vegada que es minimitzen els riscos associats. Les tasques són les següents:

- Transferència del coneixement de les aplicacions
- Cessió gradual del servei

A continuació es detalla cadascuna de les tasques anteriors.

Transferència del coneixement

Per tal de realitzar la transferència del coneixement es realitzaran accions de formació que es basaran en sessions on es tractaran aspectes funcionals, aspectes tècnics, els procediments, l'organització i la documentació associada. Així mateix, hi haurà un traspàs de la documentació tècnica, de gestió i de qualitat realitzada durant tot el servei.

Aquesta tasca té una durada prevista de dos jornades

Cessió gradual del servei

La cessió del servei és la tasca més delicada de tota la fase de reversió, i per aquest motiu i amb l'objectiu de minimitzar els riscos, es realitzarà una cessió gradual dels serveis mitjançant la qual es garanteix la cessió real del coneixement. La tasca de cessió gradual del servei es dividirà en dues accions principals:

- a) Sessions presencials de treball de tècnics de l'empresa adjudicatària sortint amb la nova empresa adjudicatària atenent a peticions reals de treball per part d'Study Abroad

Aquesta tasca té una durada prevista de dos jornades

- b) Suport remot. Poder disposar d'accés per consultes a l'empresa sortint per part de la nova empresa adjudicatària.

Aquesta tasca té una durada prevista d'una setmana.

9. Seguiment del servei i acompliment d'objectius

Es realitzarà un Comitè de Seguiment mensual, al qual assistirà el responsable d'equip de la empresa adjudicatària i les persones que puntualment es consideri idoni pel correcte seguiment del servei

L'empresa adjudicatària elaborarà un informe mensual de seguiment dels Acords de Nivell de Servei pel manteniment en el present document, a consensuar entre la FUAB i l'empresa adjudicatària. L'informe es revisarà en la reunió del Comitè de Seguiment que correspongui. Igualment aquest informe contindrà el desglossament de totes les tasques realitzades i la seva imputació al saldo de previsió d'hores anuals màximes, detallant:

- Sol·licitant de l'actuació
- Dia i hora de la sol·licitud
- Descripció de l'actuació
- Hores per perfil invertides
- Explicació de la resolució aplicada
- Dia i hora de finalització de l'actuació

L'empresa adjudicatària igualment elaborarà l'acta corresponent a les reunions de seguiment i enviarà per correu electrònic a tots els participants en la mateixa, per recollir les possibles esmenes. A la següent reunió del Comitè de Seguiment s'aprovarà la mateixa si s'escau.