

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES DEL CONTRATO DE SERVICIO CUYO OBJETO ES "EL DESPLIEGUE DEL SOFTWARE MOBILITY-ONLINE, EN MODALIDAD [SAAS], PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE PROGRAMAS DE MOVILIDAD DE LA UNIVERSIDAD, SU ALOJAMIENTO, MANTENIMIENTO Y PARAMETRIZACIÓN"

0. ANTECEDENTES O CONTEXTO

El Plan Estratégico de la Universidad 22-25 ha establecido 4 ejes transversales sobre los que actuar y dos de estos ejes son: la Internalización y la Transformación digital, con el objetivo principal, de impulsar y mejorar la Movilidad, a través de la revisión y simplificación de los procedimientos y su implementación, en un sistema de información que aporte las funcionalidades necesarias para mejorar la oferta y su gestión.

La Dirección de Movilidad Internacional ha realizado un análisis de la situación actual y ha identificado cuatro bloques de **trabajo** en los que actuar para lograr esta transformación:

- La estructura organizativa y el modelo de gestión de la Movilidad y las acciones asociadas.
- La simplificación y digitalización de los procedimientos en todas las fases del proceso. Mejora de la tramitación y aplicar un diseño centrado en las personas solicitantes.
- La adecuación de las Normativas y Convocatorias de los programas de movilidad.
- La gestión de indicadores y datos maestros centralizados y comunes.

Y para ello resulta imprescindible la implantación de un Software de Gestión de Movilidades, que proporcione un sistema de información, sobre el que aplicar el cambio.

MOBILITY-ONLINE será el sistema para la administración y gestión integral de todos los programas de movilidad que la UPV/EHU suscriba y de los procesos y convocatorias de movilidad nacionales e internacionales que de ellos se deriven. Un producto terminado que requiere de las parametrizaciones técnicas e integraciones propias a realizar en el proceso de implantación en la universidad.

1. OBJETO

El objeto del contrato consta de las siguientes prestaciones:

1. Licencias de uso

Provisión de licencias ilimitadas de uso del producto y alojamiento del sistema.

Se requiere acceso a la plataforma de Mobility Online, para la gestión integral de programas de movilidad, en modalidad Software as a Service (SaaS).

En los siguientes entornos:

- Entorno productivo: será el entorno que presta disponibilidad a las personas usuarias de los servicios de Mobility Online
- Entorno de Preproducción: se usará como un paso previo antes de llegar a producción y será donde se validarán las implementaciones y cambios a llevar al entorno productivo.
- Entornos de Desarrollo se usarán como entorno de desarrollo

Despliegue (puesta en marcha)

Puesta en marcha del sistema

Incluye la planificación del proyecto a realizar durante la fase de planificación del proyecto una vez adjudicado y conforme el adjudicatario adquiera un conocimiento más detallado del proyecto

- Gestión del Proyecto
- Análisis y Captura de Requisitos
- Parametrización del Sistema
- Gestión del Cambio
- Operación del Servicio

La anterior descomposición de tareas es únicamente una propuesta ilustrativa, la contratista puede variar o ampliar esta propuesta y detallar los paquetes de trabajo en cada tarea.

2. Servicios Profesionales

- Parametrización del sistema para adecuarlo a los requisitos e integraciones necesarias en la Universidad
- Gestión del cambio en la organización:
 - Formación funcional avanzada a técnicos/as de la Dirección Internacional y TICS
 - Formación en el uso de la herramienta a las personas usuarias

3. Mantenimientos Soporte operativo y despliegue progresivo

Soporte a las personas usuarias de la herramienta ante dudas, incidencias, etc.

2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS QUE DEBEN REUNIR LOS BIENES A SUMINISTRAR

2.1. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

1. El producto se proporcionará en modo SaaS.
2. Los servidores donde se aloje la aplicación y los datos deberán estar localizados en países de la Unión Europea
3. La aplicación dispondrá de un módulo a modo de capa de servicios que facilite las integraciones con otros sistemas de la Universidad tanto a la hora de importar datos cómo a la hora de exportar.
4. Esta capa de servicios admitirá servicios REST y SOAP. La comunicación con servicios SOAP será necesaria para las integraciones con el nodo de interoperabilidad de las Administraciones Públicas Vascas (NISAE)
5. La licencia incluirá tres entornos: DESARROLLO, PREPRODUCCIÓN y PRODUCCIÓN
 - DESARROLLO: Entorno donde se desarrollarán todas las integraciones necesarias con los sistemas de la universidad y donde se realizarán las pruebas hasta dejar un entorno estable.
 - PREPRODUCCIÓN: Entorno de pruebas estable, donde antes del paso a PRODUCCIÓN realizará el usuario funcional las pruebas.
 - PRODUCCIÓN: Entorno productivo donde se gestionarán las movilidades

6. La aplicación se integrará con el SSO (Single Sign On) de la UPV/EHU para los usuarios tramitadores y gestores. La UPV/EHU como gestor de accesos utiliza el OAM (Oracle Access Management) que proporciona los siguientes protocolos de integración: SAML, OAuth2
7. Para dar acceso a las personas solicitantes se utilizará GILTZA y se accederá desde el catálogo de procedimientos de la SEDE ELECTRÓNICA de la UPV/EHU

REQUISITOS FUNCIONALES A CUBRIR POR EL PRODUCTO MOBILITY ONLINE

Gestión de las personas Usuarías internas

1. Gestión y asignación de roles y perfiles a las personas usuarias en relación a la estructura organizativa y de gestión diseñada por la Universidad: Dirección de internacionalización, Centros, Facultades, Coordinador/a de Movilidad, Tutor Docente de Movilidad, etc.

Perfiles previstos:

Administrativos de la Oficina de Relaciones Internacionales: responsables de la gestión e implementación de proyectos, presupuestos, convocatorias, convenios, movilidades y cursos a nivel de la ORI central.

Administrativos de movilidad en las facultades: responsables de la gestión de movilidades, convenios y convocatorias a nivel de facultad.

Coordinadores de movilidad: responsables de la gestión de movilidades, convenios, convocatorias y gestión académica a nivel de facultad.

Tutores docentes: responsables de la gestión de movilidades y gestión académica a nivel de facultad.

Personas Solicitante: responsables de la gestión de movilidades (información y tramitación) como persona solicitante.

Técnicos informáticos: responsables de la capa de servicios utilizada en las integraciones con el resto de los sistemas de la UPV/EHU tanto en la importación como en la exportación de datos.

2. Creación de usuarios/as con roles y perfiles de acceso (puede/no puede acceder) a las distintas funcionalidades del sistema.
3. Sistema de gestión de roles que permita una gestión transparente y personalizable de las cuentas, para adaptarse a las distintas funciones asignables. Este sistema debe permitir la adaptación de cada rol para que la persona usuaria pueda controlar y visualizar determinados aspectos y funciones de la plataforma, así como para que no pueda acceder a aquellos que no sean de su competencia.
4. Uso simultáneo del sistema por todas las personas usuarias.

Gestión Personas Solicitantes

5. La gestión de los datos de las personas solicitante debe ser flexible, pudiendo intercambiarlos con sistemas de terceros, agregar sus propios campos en tablas preexistentes y juntarlos con la ayuda de cuestionarios en línea de ser necesario.
6. Los datos de las personas solicitantes que pudieran ser necesarios en casos de emergencia deben poder ser guardados y estar accesibles en cualquier momento con el fin de gestionar una situación de riesgo de una forma óptima. Igualmente debe incluir dinámicas que faciliten al máximo posible estas circunstancias de darse. Dichas dinámicas deben posibilitar, como mínimo: un formulario de registro de viaje disponible para los viajeros, el registro y el seguimiento de los viajeros, informarse

sobre el nivel de riesgo de los destinos de viaje y un enlace que sirva para establecer contacto con el desplazado/a en una situación de emergencia.

Plantillas

7. Proporcionar plantillas personalizables para estandarizar los Documentos y Mensajes que se generen para ser puestos a disposición de las personas usuarias solicitantes o instituciones asociadas, desde los diferentes canales de comunicación y que cada documento o mensaje se guarde automáticamente en un archivo virtual relacionado con el destinatario correspondiente

Funciones de Notificaciones / Comunicaciones y Avisos

8. El sistema debe permitir la publicación y la comunicación fácil por parte de la Universidad y sus centros información sobre eventos y noticias.
9. Cuando el proceso de tramitación de las solicitudes en los programas de movilidad requiera Comunicar o Notificar una información a la persona solicitante este proceso se realizará a través de su publicación en la sede electrónica de la universidad.
10. En lo relativo a los avisos que debe integrar el sistema, es necesario que el software cuente con una funcionalidad de correo electrónico que permita la creación y envío de correos masivos personalizados ilimitados para grupos específicos, desde cuentas de la Universidad.
Es importante que el sistema permita el reenvío de mensajes con un solo clic, para agilizar la comunicación con los solicitantes, con los coordinadores académicos, representantes internacionales, personas de contacto de instituciones asociadas y demás contactos. Además, deberá existir la posibilidad de enviar notificaciones al usuario con información que este deba conocer en el momento de estar disponible: alertas/actualizaciones, etc.

Canales de Comunicación e los avisos

- Correo electrónico: direcciones de correo para el envío de información @ehu.eus
- SMS: envío de mensajes desde teléfonos de la Universidad.

Presencia Web

11. Aplicar en los sitios web la personalización de la guía de estilos y marca de la UPV/EHU y los criterios que regulan el uso de las lenguas oficiales.
 - SEO
 - Responsive
 - Accesibilidad
12. La herramienta debe contar con un portal de búsqueda personalizado que ofrezca el acceso vía mapa, vía filtros de búsquedas, vía listados, etc., los acuerdos bilaterales, las universidades asociadas, las cooperaciones internacionales, y los eventos e informaciones diversas análogas como documentos descargables en el formato requerido.
13. La herramienta debe permitir a los candidatos visualizar todas las oportunidades de intercambio y plazas disponibles en un solo paso, considerando diferentes criterios de búsqueda preseleccionados. El sistema debe proporcionar un acceso directo a la candidatura en línea después de que se seleccione una plaza. El sistema debe ser eficiente y fácil de usar para las personas candidatas.
14. La herramienta debe contar con una interfaz y una lógica dinámica que guíe al candidato durante el proceso de solicitud, durante y después de su estancia en el extranjero. Todas las tareas que este deba realizar deberán visualizarse en una lista ordenada, como si de un flujo de trabajo se tratara.

15. La herramienta debe contar con formularios disponibles en línea que permitan la gestión de la información entre las diferentes partes de los procesos de manera eficiente. Dichos formularios deben poder ser creados y modificados, según los requisitos establecidos por la UPV/EHU en cada convocatoria. Aplicando los servicios de interoperabilidad y de integración que habiliten la comprobación de requisitos si la aportación de documentación por parte de la persona solicitante.
16. Las personas solicitantes deben tener a su disposición un portal individual para mostrar sus acciones y redes académicas en línea. Igualmente deben poder visualizar los programas de intercambio y enviar su solicitud directamente desde el portal a través de su perfil.
17. El software estará en condiciones de ofrecer información sobre alojamientos para los desplazados. Igualmente, que estos puedan expresar sus preferencias y recibir ayuda para las gestiones relativas a este asunto por parte de los responsables del asunto requerido. Todo ello se entiende, desde su perfil de usuario.

Flujos de gestión y tramitación

18. El sistema deberá encargarse de la gestión, contratación y procesos de admisión de los programas de movilidad ofertados por la Universidad, cubriendo tanto la movilidad de los estudiantes, como de los profesores, personal de administración y servicios, prácticas nacionales e internacionales, practicantes, académicos invitados, PTGAS, PDI y PPI si fuera necesario.
19. Adjudicación automatizada de las plazas de movilidad en la gestión de las convocatorias con la posibilidad de parametrizar los criterios de adjudicación en relación a cada convocatoria y la estructura organizativa de la Universidad: Oficina Central, Centros, Facultades, etc.
20. Gestión fácil y flexible de programas y acciones que no se limitan a convocatorias de movilidad: cursos de verano, cursos de idioma, curso de competencias interculturales, cuestionarios y encuestas, seguros de viaje, programa Buddy, programa Tandem, programas de becas y ayudas económicas, etc.
21. Los procesos de negocio desarrollados en el sistema de cara al cumplimiento de los fines de la enseñanza superior deben poder adaptarse libremente de acuerdo con las necesidades de estos, todo ello con el fin de facilitar las tareas diarias de administración y gestión.
22. Igualmente, la herramienta debe ofrecer un interfaz para que la/s oficina/s y centros de la Universidad encargados de la gestión de los programas de intercambio y movilidad, visualicen las etapas de cada uno de los programas y dispongan de una gestión simplificada de los procesos de trabajo. Con el objetivo de aplicar un control y una planificación de las tareas que mejoren los tiempos del proceso de negocio.
23. El software debe facilitar la administración y ejecución de los proyectos internacionales y nacionales, a lo largo de todas sus etapas, respetando las formalidades y documentos necesarios. Es necesario que el sistema permita el seguimiento de todas las etapas de cada proyecto internacional y nacional, desde el inicio hasta la finalización, para garantizar que el proceso sea transparente y eficiente. La herramienta debe ser capaz de proporcionar una visión global del estado de cada proyecto, lo que permitirá a las personas usuarias tomar decisiones informadas en todo momento.

Datos

24. Proporcionar un sistema de intercambio que proporcione una amplia gama de datos relevantes, incluyendo datos de movilidad individual y datos generales. Estos datos generales deben incluir información relevante de las universidades de todo el mundo, códigos ISCED 2013 (y posibilidad de albergar futuras modificaciones) y carreras, entre otros. Asimismo, es importante que este sistema permita la creación de nuevas asociaciones de manera rápida y efectiva mediante la utilización de esta información.
25. La información que sea necesaria compartir en línea debe estar siempre disponible en el portal de la herramienta para que las personas solicitantes puedan realizar un seguimiento siempre actualizado del desarrollo de sus redes académicas y facilitar la búsqueda de socios.
26. La herramienta debe permitir definir todos los tipos de cooperación que la Universidad desarrolla utilizando la propia terminología de la Universidad.

EWP

27. La Comisión Europea ha definido los estándares del EWP que comenzaron a ser gradualmente de obligado cumplimiento desde el año 2021. El software debe cumplir a rajatabla con dichos estándares fijados por las autoridades europeas en el marco EWP.

Informes

28. Es igualmente indispensable que el software cuente con una función que permita crear y exportar informes y estadísticas de manera rápida y eficiente. El sistema debe ofrecer la posibilidad de generar informes para diferentes destinatarios, la propia universidad, la Comisión Europea, la CRUE (Conferencia de Rectores de Universidades españolas), los órganos estatales superiores o agencias nacionales e internacionales. Debe poder crear estadísticas de diversas tablas de datos y exportar los informes en una variedad de formatos, como MS-Word, XLS, PDF, XML, ASCII, entre otros.
29. Además, se debe proporcionar la posibilidad de mostrar los datos por medio de gráficos, como diagramas de tarta o gráficos de barras, para facilitar la comprensión de la información.

Gestión Económica

30. La herramienta debe permitir el control y la gestión del presupuesto y de los recursos financieros asociados a los planes de movilidad, brindando la posibilidad de crear informes exportables sobre el desarrollo presupuestario o la asignación de fondos.
31. El software debe permitir manejar fácilmente todas las becas que ofrece la Universidad para los programas de movilidad que oferta estableciendo cantidades, criterios de pago y la información complementaria sobre estas que pueda ser necesaria. También debe poder enviar órdenes de pago y generar informes automáticos sobre el presupuesto y la asignación de fondos. Además, deberá ser compatible con plataformas de pago electrónico.

Integraciones

32. La parametrización del producto requiere de su integración con los sistemas propios de la Universidad:
 - Sistemas de Gestión de la UPV/EHU: Académica, de Personal, Económica

Para el envío y/o recepción de información necesaria entre los diferentes sistemas de gestión y Mobility Online

- Nodo de Interoperabilidad de las Administraciones Publicas vascas

Para la interoperabilidad de datos entre administraciones, eliminando la entrega de documentación en la acreditación de requisitos o condiciones de los programas de movilidad.

- Sede Electrónica

Para publicar información y dar acceso a la tramitación de los programas de movilidad a las personas solicitantes desde el Catálogo de Procedimientos y Servicios de la Universidad.

- Archivo Digital

Para aplicar la política de gestión documental de la Universidad y almacenar la documentación, presentada y/o generada en el archivo digital, cumpliendo con los requisitos establecidos (formatos, metadatos, etc.)

- Sistema de Notificaciones

Para la publicación de Notificación en la Sede Electrónica

- Sistema de Identificación y Firma

Para dar acceso a las personas solicitantes a la tramitación de los programas de movilidad a través de los medios de identificación y firma establecidos por la universidad.

Para dar acceso a las personas tramitadoras y gestoras de los programas al sistema Se utilizará el SSO de la UPV/EHU.

- Portafirmas e-sinadura

Para aplicar los flujos de firma a través del portafirmas corporativo de la universidad

Estas integraciones se realizarán a través de servicios REST o SOAP según los requisitos de la aplicación a integrar con MOBILITY ON-LINE.

Seguridad y LOPD

33. Certificación de conformidad respecto al nivel Medio del Esquema Nacional de Seguridad, con alcance el desarrollo seguro del producto software, así como las posibles tareas de instalación y soporte. Dicha certificación se ha de obtener mediante una auditoría formal con las garantías metodológicas y de independencia, profesionalidad y adecuación requeridas. Como resultado de tal certificación, se contará con un informe de auditoría, dictaminando sobre el grado de cumplimiento con el Esquema Nacional de Seguridad, identificando sus deficiencias y sugiriendo, en su caso, posibles medidas correctoras o complementarias y las recomendaciones que se consideren oportunas. Asimismo, dicho informe deberá incluir o referenciar los criterios metodológicos de auditoría utilizados, el alcance y el objeto de la auditoría, y los datos, hechos y observaciones en que se basen las conclusiones formuladas.
34. La empresa responsable del sistema, como Encargada del Tratamiento, atenderá todos los requisitos relativos al cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Así, como a lo dispuesto en el Reglamento

2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos). Dichos requisitos se trasladan en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

2.2.SERVICIOS PROFESIONALES

La contratista debe realizar las parametrizaciones de la plataforma que la universidad considere necesarias en la puesta en marcha del producto y en la puesta en marcha de los diferentes programas de movilidad que se diseñen.

Para la realización de esta prestación se han estimado un máximo de 100 horas anuales, en el primer año y 200 horas anuales en el segundo y tercer año, que se irán ejecutando durante la vigencia del contrato en función de las necesidades, siempre a petición de la universidad y previa valoración de cada actuación por parte del contratista. El consumo de las horas por parte del contratista deberá justificarse mediante la presentación de partes de trabajo, en los cuales debe constar tanto el tiempo dedicado a cada desarrollo como un resumen de las tareas realizadas.

El tiempo de dedicación de cada perfil será el que en cada caso se necesite en función de las circunstancias particulares de la universidad.

Perfiles

Senior Business Process Consultant

Facilita la definición y alineación de los procesos de la Universidad con las mejores prácticas. Asesora a los propietarios del procedimiento y valida que se obtiene los resultados esperados y plantea la hoja de ruta para futuros pasos.

Senior Tech Consultant y Tech Consultant

Orientación técnica y desarrollo. Asesorar a los equipos de desarrollo sobre la configuración de la plataforma y los desarrollos requeridos para las integraciones con los sistemas de la universidad.

Elementos que forman parte del proceso de parametrización del producto en la UPV/EHU: son al menos los siguientes:

Apartados Generales

- Reuniones: metodología de trabajo, planificación y calendarización
- Idiomas y traducciones

Procesos específicos

- Importación de datos maestros:
- Socios
- Titulaciones/grados
- Convenios
- Datos de contacto
- SSO y servicios de Rest
- Descripción del proceso
- Usuarios/roles/funciones

- Estructura de accesos en MO.

Integraciones

- Con los sistemas de la Universidad: gestión académica, gestión de personal, sede electrónica, servicio de firma, archivo digital, etc.

Puesta en marcha de Programas de Movilidad de la Universidad

Implementación del proceso

- Pasos y campos (workflow y pipeline)
- Funcionalidades (adjudicación, simulaciones, nominación, Digital Learning Agreement, cuestionarios, etc.)
- Becas y presupuesto
- Reports/ informes necesarios dentro del proceso
- Plantillas/Notificaciones: correos, cartas, notificaciones, avisos, etc.
- Elaborar versionado del proceso por cada idioma de publicación
- Testeo del proceso en los diferentes entornos
- Revisión final y Cierre

3. OTROS ASPECTOS RELATIVOS AL ALCANCE DEL CONTRATO

3.1.SEGURIDAD DE LOS DATOS

Los datos almacenados:

- Son propiedad de la Universidad del País Vasco y son confidenciales
- NO pueden salir de la Unión Europea
- NO pueden ser cedidos a ninguna tercera parte.

Cualquier acceso no autorizado a los datos está expresamente prohibido.

Cualquier violación de la seguridad debe ser comunicada a la persona responsable del contrato de la Universidad en un plazo máximo de 1 h después de su detección

3.2.DISPONIBILIDAD

El servicio deberá estar disponible 24 x 7 (24 horas al día / 7 días a la semana / 365 días del año)

El porcentaje de disponibilidad del servicio debe ser superior al 99% anual (el 99% del tiempo del año el servicio debe estar disponible) incluyendo los periodos de no disponibilidad por actualización del sistema.

Las actualizaciones del sistema que impliquen una indisponibilidad del servicio:

Se harán siempre fuera del horario normal de trabajo de oficina, en el rango horario de 21:00 h a 07:00h
Se avisarán con al menos 24 h de antelación

3.3.INCIDENCIAS Y RESOLUCIÓN

Tiempos de resolución

En la siguiente tabla se detallan los tiempos de resolución de los diferentes tipos de incidencia:

Incidentes técnicos graves: no disponibilidad general del servicio o imposibilidad de uso no	60 minutos desde su comunicación al proveedor del servicio
Incidentes técnicos medios: errores puntuales alguna funcionalidad concreta	3 horas desde su comunicación al proveedor del servicio
Incidentes funcionales: dudas sobre funcionamiento del sistema informático	6 horas desde su comunicación al proveedor del servicio

El ciclo de vida de una incidencia será la siguiente:

La persona usuaria registrará la incidencia técnica o funcional en la herramienta que el contratista determine (ej: jira)

El escalado se hará a través del mecanismo que el proveedor del servicio determine como:

El contratista trabajará en su resolución y en el momento en que se solucione avisará a la persona solicitante utilizando los medios que se determinen y registrando el cierre de la incidencia, donde quedara evidencia del tiempo transcurrido y de la solución aplicada, así como la tipología de la incidencia

Mecanismos de control y seguimiento

El contratista en base a los datos de las incidencias (fecha / hora de apertura, actividades y fecha / hora de cierre) elaborará bajo demanda un [informe de situación de incidencias que será utilizado para

Medir la calidad del servicio

Como base determinar si hay que aplicar las penalizaciones previstas y que se recogen en el documento de condiciones administrativas particulares

3.4.DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO

En caso de que se discontinue con el servicio, el proveedor deberá facilitar todos los datos en un formato computable como:

Un export de la base de datos (incluyendo ficheros adjuntos aportados)

Ficheros XML/json con los metadatos + ficheros adjuntos aportados... o cualquier otro formato que permita procesar los datos y cargarlos en otro sistema

Se proporcionarán todos los datos disponibles en el sistema

Además de los datos se proporcionarán todas las instrucciones y documentación necesarios para construir los mecanismos necesarios para interpretarlos y poder importarlos en un nuevo sistema.

3.5. SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE

El servicio de mantenimiento y soporte incluirá el mantenimiento correctivo, el soporte funcional y técnico, así como el mantenimiento evolutivo asociado al ciclo de vida del producto.

Mantenimiento correctivo y soporte funcional y técnico

A todos los efectos se entenderá por reporte cualquier incidencia, pérdida de funcionalidad, duda, sugerencia o petición de trabajo o, en general, cualquier comunicación que, en relación con la administración de los sistemas objeto de este pliego, la Universidad realice mediante los procedimientos descritos a continuación.

El soporte para la comunicación y el seguimiento de incidencias será preferiblemente a través de un sistema de gestión de incidencias web que el adjudicatario pondrá a disposición de la UPV/EHU. En cualquier caso, es necesario la disposición del canal telefónico de contacto al que dirigirse para comunicar incidencias críticas y urgentes a ser entregado en el momento de la firma del contrato.

Todos los reportes realizados por la Universidad contendrán la información suficiente, apoyada, en su caso, por ficheros o documentos, para que la contratista pueda identificar la naturaleza del problema y su gravedad en orden a la prestación del mejor servicio.

El soporte se realizará en idioma español y se realizará en el horario de 9am a 17pm (hora de Madrid, España)

La contratista trasladará a la persona responsable del contrato o a la unidad encargada del seguimiento y ejecución ordinaria del contrato las incidencias o cuestiones relacionadas con el sistema cuya resolución no pueda alcanzar por sí misma al objeto de poder solucionarlas.

Mantenimiento evolutivo: actualizaciones de software

El mantenimiento evolutivo incluirá la actualización de todas aquellas nuevas versiones de producto que se produzcan a lo largo del periodo del contrato.

Estas actualizaciones deben garantizar asimismo el cumplimiento de la legislación vigente en las materias afectadas por seguridad de la información, protección de datos y propiedad intelectual.

3.6. FINALIZACIÓN DEL CONTRATO

La contratista debe indicar, una vez puesto en producción el primer Programa de Movilidad, y nos mas tarde 3 meses desde la firma del contrato, el procedimiento estipulado para la reversión del servicio, tanto en el caso de la finalización de la vigencia de este contrato como en el caso de terminación del servicio.

Si la contratista almacenase información o documentos de la UPV/EHU en sus servidores, a la finalización del contrato deberá eliminar fehacientemente y de forma definitiva toda la información y/o dicha documentación, y emitir una certificación en la que se haga constar de forma fehaciente el cumplimiento de esta obligación del cumplimiento de este requisito.

3.7. IMPLANTACION Y FORMACIÓN

Durante la implantación, la contratista aportará cuantos apoyos sean necesarios para la implementación del software, mediante soporte remoto o de manera presencial, según se requiera.

La formación tendrá que ser diferenciada según los perfiles a formar y su rol en la aplicación, con formaciones específicas a los usuarios finales y a los usuarios administradores funcionales y técnicos del producto.

Administrativos de la Oficina de Relaciones Internacionales: formación y documentación detallada de la gestión e implementación de proyectos, presupuestos, convocatorias, convenios, movilidades y cursos a nivel de la ORI central.

Administrativos de movilidad en las facultades: formación y documentación detallada de la gestión de movilidades, convenios y convocatorias a nivel de facultad.

Coordinadores de movilidad: formación y documentación detallada de la gestión de movilidades, convenios, convocatorias y gestión académica a nivel de facultad.

Tutores docentes: formación y documentación detallada de la gestión de movilidades y gestión académica a nivel de facultad.

Personas Solicitante: formación y documentación detallada de la gestión de movilidades (información y tramitación) como persona solicitante.

Técnicos informáticos: formación y documentación detallada de la capa de servicios utilizada en las integraciones con el resto de los sistemas de la UPV/EHU tanto en la importación como en la exportación de datos.

Se precisa que el primer servicio de importación de datos y el primer servicio de exportación sean realizados por la empresa contratista en presencia de técnicos de UPV/EHU a modo de formación práctica. Los segundos servicios para implementar serán implementados por UPV/EHU bajo la supervisión de la empresa contratista para guiar y resolver dudas. El resto de los servicios los implementará UPV/EHU