

Aprovació de l'encàrrec de gestió de la UPC a UPCnet, SL

Annex I

Gerència

Barcelona, 12 de novembre de 2015

Encàrrec de gestió UPC – UPCnet



Annex I Detall dels serveis al 2015

28 d'octubre de 2015

1. Introducció

Aquest document descriu la relació completa de serveis inclosos a l'encàrrec de gestió que la UPC fa a UPCnet per a l'any 2015, així com el seu dimensionament, model de relació i preu.

El preu global de l'encàrrec de gestió per al 2015 és de **8.559.208,78 € + IVA** (9.281.223,71 €, IVA inclòs). Aquest import inclou:

- Els serveis prestats per UPCnet amb recursos propis:
6.365.490,00 € + IVA (6.626.825,19 €, IVA inclòs)
- Els béns i serveis contractats a subministradors:
2.193.718,78 € + IVA (2.654.398,52 €, IVA inclòs)

Aquests imports es detallen més endavant a l'apartat **4. Resum econòmic**.

2. Catàleg de serveis

Els serveis s'estructuren en 5 àmbits o categories. A continuació, es descriuen aquests àmbits i es detallen els serveis indicant, en els casos que s'escau, el volum d'unitats contractades, els usuaris o col·lectius als que s'adrecen i la seva criticitat.

A. Serveis d'infraestructura TIC

Serveis de telecomunicacions i d'administració de les infraestructures de procés de dades que donen suport als sistemes d'informació de la UPC.

Aquesta categoria inclou:

Codi	Servei	Unitat	#	Usuaris	Criticitat
A1	Telefonia fixa				
A1.1	Telefonia Ibercom	Línies	5.000	PDI / PAS	No crític
A1.2	UPCConnect	Línies	1.800	PDI / PAS	Crític
A2	Telefonia mòbil				
A2.1	Telefonia mòbil	Línies	900	PDI / PAS	No crític
A3	Infraestructures de comunicacions				
A3.1	Administració i connexió de xarxes locals	Ports	8.500	PDI / PAS	Crític
A3.2	Atenció a incidents de seguretat (IRT)	Tiquets incident	1.500	PDI / PAS	No crític
A3.3	Gestió de dominis d'Internet (DNS)	Dominis tipus	1.100	Tota la UPC	Crític
A3.4	Manteniment hardware d'equips de comunicacions				
A3.5	Reparacions i petites ampliacions de cablat				
A3.6	Tallafocs gestionats	Tallafocs	30	PDI / PAS	No crític
A3.7	UPClink	Usuaris simultanis	200	PDI / PAS	Crític
A3.8	Xarxa Sense Fils (XSF)	Punts d'accés	800	Tota la UPC	No crític
A3.9	Xarxa troncal i connexió a Internet	Port connexió	60	Tota la UPC	Crític
A4	Infraestructures de servidors				
A4.1	Allotjament servidors CPD Omega			PDI / PAS	Crític
A4.2	Cloud Privat UPC				Crític
A4.3	Còpies de seguretat de dades de servidors	TB	16	Tota la UPC	Crític

A4.4	Manteniment hardware de servidors				
A4.5	Monitorització de servidors			Tota la UPC	No crític
A5	Llicències de programari				
A5.1	Control de llicències flotants	Programari		Tota la UPC	No crític
A5.2	Distribució de software	GB	700	PDI / PAS	No crític

B. Serveis del lloc de treball i atenció als usuaris

Serveis de gestió del programari i maquinari dels llocs de treball i serveis de suport multicanal als usuaris.

Aquesta categoria inclou:

Codi	Servei	Unitat	#	Usuaris	Críticitat
B1	Atenció a l'usuari				
B1.1	Atenció a l'usuari	Tíquets	1.600	Tota la UPC	Crític
B1.2	gn6, Gestor de Serveis TIC	Instàncies	40	PDI / PAS	Crític
B1.3	Suport funcional	Tíquets	3.000	Tota la UPC	No crític
B2	Estacions de treball informàtiques				
B2.1	Gestió d'estacions de treball - entorn Linux	PC	50	PDI / PAS	No crític
B2.2	Gestió d'estacions de treball - entorn Windows	PC	1.600	PDI / PAS	No crític
B2.3	Manteniment hardware d'equips ofimàtics			PDI / PAS	No crític
B3	Repositori de fitxers i impressió en xarxa				
B3.1	Repositori de fitxers	Usuaris GB	1.800 1.600	PAS	No crític
B3.2	Impressió en xarxa	Cues	250	PAS	No crític

C. Sistemes d'informació per a la docència, la recerca i la gestió universitària

Serveis de gestió i manteniment d'aplicacions en els àmbits de la docència, la recerca i la gestió dels processos de la Universitat.

Aquesta categoria inclou:

Codi	Servei	Unitat	#	Usuaris	Criticitat
C1	Atenea UPC				
C1.1	Atenea UPC (inclou Live, Saurus, Labs i BI)	Usuaris GB Accessos	40.000 2.000 60.000.000	PDI / Estudiantat	Crític
C2	PRISMA				
C2.1	Administració de la infraestructura PRISMA			PDI / Estudiantat	No crític
C3	Aplicacions de recerca				
C3.1	DRAC. Descriptor de la Recerca			PDI	No crític
C3.2	Càlcul de costos de projectes europeus (Tarifes)			CTT	No crític
C4	Aplicacions de gestió econòmica				
C4.1	Sistema de gestió SAP EcoFin	Usuaris	340	PDI / PAS	No crític
C4.2	Portals Medi i Flux			PDI / PAS	No crític
C4.3	Altres sistemes de suport			PAS	No crític
C5	Aplicacions de gestió de la identitat				
C5.1	Gestió de l'autenticació d'usuaris: gAUSS			Tota la UPC	No crític
C5.2	Directorí UPC			PDI / PAS	No crític
C5.3	gCarnets i PAU, gFotos, myID, CitaPrèvia, Contrasenyas			Tota la UPC	Crític
C6	Aplicacions de gestió de personal				
C6.1	Sistema de gestió SAP SPA	Usuaris	150	PDI / PAS	No crític
C6.2	Sistema de gestió Revisions mèdiques			PDI / PAS	No crític
C7	Altres aplicacions de gestió universitària				
C7.1	Sistemes de gestió Títols i Beques SGA			PAS	No crític
C7.2	Aplicació de gestió de certificats MATUPC			PAS	No crític
C7.3	Gestió del Doctorat: geDAD			PAS	No crític
C7.4	Gestió de la Qualitat: TOTQ			PDI / PAS	No crític
C7.5	Bus SOA	Serveis	150	PDI / PAS	Crític
C7.6	Gestió del Registre: gRED			PAS	No crític
C7.7	Gestió de processos electorals: gPEU				No crític
C7.8	Gestió de consums telefònics: gCOT			PDI / PAS	No crític
C7.9	Enviament SMS: gSMS			PDI / PAS	No crític

C7.10	Gestió d'edificacions i instal·lacions: FACIL			PDI / PAS	No crític
C7.11	GESprotocol			Rectorat	No crític

D. Sistemes de comunicació i col·laboració

Serveis de gestió i manteniment de sistemes i aplicacions per a la comunicació, la col·laboració i el treball en equip o per a la gestió d'informació personal.

Aquesta categoria inclou:

Codi	Servei	Unitat	#	Usuaris	Críticitat
D1	Correu electrònic				
D1.1	Correu electrònic (K2pim i DN)	Usuaris	10.000	Tota la UPC	Crític
D1.2	Relay i gestió de dominis	Missatges	10.000.000	PAS TIC	No crític
D2	Llistes de distribució de correu				
D2.1	Llistes de distribució de correu	Llistes	1.500	Tota la UPC	No crític
D3	Genweb UPC				
D3.1	Genweb UPC	Genwebs	400	Unitats UPC	No crític
D3.2	Gengrup UPC	Gengrups	240	Unitats UPC	No crític
D3.3	Motor d'activitat social: MAX				
D4	Webs UPC				
D4.1	Home UPC	Visites	30.000.000	Tota la UPC	Crític
D4.2	Canal tv.upc.edu			Tota la UPC	No crític
D4.3	Sala de premsa			Tota la UPC	No crític
D4.4	Allotjament de webs sobre Plone i Linux	GB	400	Unitats UPC	No crític
D4.5	Allotjament de webs i BD sobre Lotus Domino	GB	200	Unitats UPC	No crític

E. Gestió operativa i suport a la governança TIC de la UPC

Sota aquesta categoria s'inclouen un conjunt de serveis i activitats de gestió transversal que faciliten una relació directa, transparent i alineada en tot moment amb l'estratègia de la UPC.

Aquests són:

E1. Servei d'innovació oberta

La innovació sobre els serveis prestats a la UPC en aquest encàrrec segueix un model d'innovació oberta, mitjançant el qual es combina el coneixement de tota la comunitat TIC de la UPC i d'UPCnet per tal de dissenyar i desenvolupar els productes, projectes i tecnologies innovadores que necessita la Universitat.

Les activitats clau d'aquest servei, que UPCnet executarà de forma sistemàtica i conjuntament amb la comunitat TIC de la UPC, són:

- Realitzar vigilància tecnològica (dins i fora de la UPC).
- Realitzar anàlisi intern i extern per tal d'identificar oportunitats d'innovació.
- Compartir dins de la comunitat TIC de la UPC les tendències i oportunitats identificades per tal d'evolucionar els serveis o plantejar-ne nous.
- Promoure la participació activa del personal TIC de la UPC en l'evolució dels serveis.
- Participar en iniciatives d'innovació de la comunitat TIC de la UPC.
- Definir, proposar i gestionar el programa de projectes d'innovació en els serveis a la UPC.

E2. Programa de projectes d'innovació

Com a conseqüència de les activitats descrites al servei anterior, anualment s'executarà una relació de projectes TIC d'innovació acordada amb la UPC.

La missió principal d'aquests projectes serà millorar i ampliar l'oferta de serveis TIC prestats a la UPC. A més, UPCnet incorporarà aquestes innovacions al catàleg de serveis tecnològics que ofereix a tots els seus clients, actualment centrada en les tecnologies per a l'aprenentatge i el coneixement. D'aquesta manera, la UPC es beneficia de l'experiència d'ús d'aquestes tecnologies en una base més àmplia de clients i de les millores realitzades directament per a aquests.

E3. Servei de qualitat i sostenibilitat

Amb l'objectiu de garantir la millora contínua, la qualitat i la sostenibilitat dels serveis, s'inclouen les següents activitats:

- Fer seguiment i analitzar les dedicacions de recursos, indicadors de servei, dimensionaments, etc.
- Cercar eficiències, sinergies i optimitzacions que permetin assolir estalvis en els serveis.

- Realitzar i presentar els informes de seguiment, quadres de comandament i propostes de millora.
- Mantenir les certificacions de qualitat.
- Definir, proposar i gestionar el programa de projectes de qualitat i sostenibilitat en els serveis a la UPC.

E4. Programa de projectes de qualitat i sostenibilitat

Com a conseqüència de les activitats descrites al servei anterior, anualment s'executarà una relació de projectes TIC acordada amb la UPC i orientada a assegurar els serveis en algun dels següents aspectes:

- Qualitat (disponibilitat, rendiment, etc.)
- Adequació tecnològica
- Optimització del cost

E5. Assessorament en solucions TIC

Les necessitats canviants de la UPC requereixen, de forma permanent, d'un procés de gestió de la demanda de nous serveis i projectes que inclou les següents activitats:

- Identificar i analitzar les noves necessitats de les unitats de la UPC.
- Dissenyar i proposar solucions per satisfer aquestes necessitats amb visió global, cercant sinergies i afavorint l'interès general de la Universitat per sobre de les necessitats concretes expressades per les unitats.
- Realitzar i presentar els informes de seguiment dels encàrrecs realitzats per la UPC.

E6. Gestió de compres i contractació

De forma sistemàtica, es realitzen les activitats de gestió de les compres i aprovisionament de serveis TIC que necessita la UPC:

- Analitzar el cost, competitivitat i fiabilitat dels béns i serveis contractats i dels proveïdors.
- Donar suport i assessorar en l'execució de les compres TIC.
- Planificar i executar les compres TIC centralitzades.
- Optimitzar la despesa de la UPC en les compres de béns i serveis TIC.
- Analitzar, elaborar i posar a disposició de la UPC la informació sobre les compres que faciliti la presa de decisions i la definició de polítiques TIC.

E7. Gestió econòmica i financera

L'objectiu principal és identificar, analitzar, elaborar i posar a disposició de la UPC la informació econòmico-financera necessària per poder valorar l'efecte econòmic de tots els serveis prestats i facilitar la presa de decisions.

A més, s'inclouen les activitats de planificació, organització, control i execució dels processos de gestió econòmica derivats d'aquest encàrrec.

3. Activitats recurrents i activitats d'evolució i millora

L'abast dels serveis inclosos en e l'encàrrec es descriu, per una banda, a través del catàleg detallat a l'apartat anterior i, per una altra, a través de les prestacions incloses en les activitats de tipus **recurrent** i de tipus **evolució i millora**, acotades en esforç al dimensionament assignat en cada cas.

A continuació es descriu l'abast d'aquests tipus d'activitats en els serveis de les categories A, B, C i D. L'abast dels serveis de gestió operativa i suport a la governança TIC de la UPC (categoria E), ja s'ha descrit a l'apartat anterior.

Activitats de tipus recurrent

Les activitats de tipus recurrent son aquelles que s'executen de forma proactiva o reactiva, però continuada, amb la finalitat de garantir la disponibilitat dels serveis, el correcte funcionament dels sistemes d'informació i l'ús per part dels usuaris finals. Són les activitats i operacions realitzades en el dia a dia de la prestació dels serveis:

- Administració d'infraestructures i del programari base
 - Resolució d'incidents i problemes relacionats amb les infraestructures i el programari base
 - Manteniment de la configuració i gestió del canvi en les infraestructures, per controlar-ne tots els elements i les seves relacions, mitjançant la base de dades de la configuració (CMDB)
 - Gestió de les versions de programari instal·lat i actualització del programari base
 - Gestió dels nivells de servei: definició i monitorització
 - Gestió de la capacitat per garantir el dimensionament d'acord a la demanda, realització del pla de capacitat, monitorització del rendiment
 - Gestió de la continuïtat per impedir o minimitzar la interrupció dels serveis: còpies de seguretat, pla de contingència
 - Gestió de la disponibilitat: monitorització dels servei, planificació d'actuacions sobre els serveis
 - Gestió de la seguretat: atenció d'alertes de seguretat i integritat, gestió d'accessos als serveis
- Estacions de treball (ET) i atenció a usuaris
 - Manteniment i gestió dels sistemes comuns d'estacions de treball
 - Creació i manteniment de les imatges estàndard de les ET
 - Actualització de pegats i programari estàndard de les imatges, incloent l'antivirus.

- Atenció a incidències, peticions i consultes relacionades amb les ET
- Suport funcional a paquets ofimàtics, programari estàndard, Atenea i Drac
- Manteniment i gestió de les llicències de programari UPC
- Manteniment recurrent dels sistemes d'informació
 - Manteniment correctiu: localització i correcció de defectes o malfuncionaments del programari d'acord amb les especificacions o el comportament esperat
 - Suport funcional: suport a usuaris envers el funcionament del programari, resolució de dubtes, formacions, etc.
 - Suport operatiu: realització de tasques necessàries per mantenir operatius els sistemes com inicialització o historificació de dades; suport a usuaris en l'extracció o càrregues d'informació; supervisió de processos crítics; manteniment d'usuaris i autoritzacions d'accés als sistemes; etc.
 - Actualització de versions, resolució de conflictes o adaptacions i verificació de bon funcionament de productes de tercers (exclòs el programari base): canvis de versions de segon dígit i següents, aplicació de pegats de seguretat, aplicació de pegats correctius i de noves funcionalitats. En aquesta categoria es contemplan productes com SAP, Moodle, Plone, etc.
 - Manteniment evolutiu normatiu sol·licitat pels interlocutors principals del servei i derivat de demandes d'ens externs o interns (la pròpia UPC i àmbits autonòmic, estatal i europeu), per a la implementació de normatives o lleis d'obligat compliment i que habitualment requeriran d'una definició d'abast, valoració, planificació i aprovació prèvies
 - Coordinació operativa: planificació i gestió de totes les activitats de servei i projectes d'evolució funcional o tecnològica, sigui quina sigui la seva via de finançament i equip de projecte
 - Interlocució amb els interessats o usuaris principals del sistema d'informació i amb la governança TIC de la UPC

Activitats de tipus evolució i millora

Les activitats de tipus evolució i millora són aquelles que s'executen a petició dels usuaris/interessats principals del servei que tenen per objectiu proporcionar noves funcionalitats o millorar les existents, buscant l'increment de productivitat i/o usabilitat del processos als que dona suport el sistema d'informació.

S'exclou en aquest tipus d'activitats el manteniment evolutiu de tipus normatiu, que es considera part del recurrent.

El dimensionament d'aquestes activitats establert en cada cas s'entén com el volum anual d'esforços mínim i necessari per cobrir les necessitats d'evolució, donades les característiques de cadascun dels serveis. A efectes de planificació de recursos i d'acompliment de dates de necessitat, l'execució de les activitats seguirà un pla de treball al llarg de l'any acordat entre UPCnet i UPC, d'acord amb el model de relació especificat més endavant en el punt 5.

La relació d'activitats és:

- Manteniment evolutiu: realitzar modificacions en el programari que siguin necessàries per dotar al sistema de noves funcionalitats o millora de les existents. Habitualment requeriran d'una definició d'abast, valoració, planificació i aprovació prèvies.
- Assessorament funcional i tècnic per a l'enfocament de projectes o evolutius de gran volum, iniciatives de transformació i estimació de recursos necessaris per a la presa de decisions.






4. Resum econòmic

La següent taula mostra el detall d'hores i els **importats assignats a cada un dels serveis** per a l'any 2015.

Els importats corresponents als **contractes de subministradors** són únicament una estimació i es regularitzaran a finals de 2015 en funció del consum real dels béns i serveis contractats.

Encàrrec de gestió UPC - UPCnet 2015

Resum econòmic (IVA no inclòs)

	Serveis prestats amb recursos propis				Contractes de subministradors	Total		
	Recurrent	Evolució i millora	Hores totals	Import	Import	Import		
Serveis d'infraestructura								
	A1	Telefonia fixa	5.585 h	0 h	5.585 h	316.907,01 €	142.365,78 €	459.272,79 €
	A2	Telefonia mòbil	616 h	0 h	616 h	34.953,40 €	190.000,00 €	224.953,40 €
	A3	Infraestructures de comunicacions	5.754 h	0 h	5.754 h	326.496,49 €	398.756,95 €	725.253,44 €
	A4	Infraestructures de servidors	6.782 h	0 h	6.782 h	384.827,81 €	391.817,33 €	776.645,14 €
	A5	Llicències de programari	1.233 h	0 h	1.233 h	69.963,53 €	370.066,22 €	440.029,76 €
	A	Total	19.970 h	0 h	19.970 h	1.133.148,24 €	1.493.006,29 €	2.626.154,52 €
Serveis del lloc de treball i atenció als usuaris								
	B1	Atenció a l'usuari	3.083 h	0 h	3.083 h	174.937,21 €	3.612,95 €	178.550,15 €
	B2	Estacions de treball informàtiques	6.679 h	0 h	6.679 h	378.983,33 €	14.700,00 €	393.683,33 €
	B3	Repositori de fitxers i impressió en xarxa	925 h	0 h	925 h	52.486,84 €	870,30 €	53.357,14 €
	B	Total	10.687 h	0 h	10.687 h	606.407,37 €	19.183,25 €	625.590,62 €
Sistemes d'informació per a la docència, la recerca i la gestió								
	C1	Atenea UPC	6.329 h	2.500 h	8.829 h	500.979,76 €	13.942,50 €	514.922,26 €
	C2	PRISMA	1.336 h	0 h	1.336 h	75.808,01 €	57.988,40 €	133.796,41 €
	C3	Aplicacions de recerca	2.055 h	0 h	2.055 h	116.605,89 €	- €	116.605,89 €
	C4	Aplicacions de gestió econòmica	7.035 h	300 h	7.335 h	416.206,42 €	32.654,77 €	448.861,19 €
	C5	Aplicacions de gestió de la identitat	7.984 h	600 h	8.584 h	487.077,84 €	8.778,84 €	495.856,68 €
	C6	Aplicacions de gestió de personal	8.734 h	0 h	8.734 h	495.589,22 €	508.013,47 €	1.003.602,69 €
	C7	Altres aplicacions de gestió universitària	4.577 h	350 h	4.927 h	279.570,42 €	50.129,44 €	329.699,86 €
	C	Total	38.050 h	3.750 h	41.800 h	2.371.837,57 €	671.507,42 €	3.043.344,99 €
Sistemes de comunicació i col·laboració								
	D1	Correu electrònic	5.651 h	0 h	5.651 h	320.652,01 €	- €	320.652,01 €
	D2	Llistes de distribució de correu	1.952 h	0 h	1.952 h	110.761,41 €	- €	110.761,41 €
	D3	Genweb UPC	1.850 h	0 h	1.850 h	104.973,67 €	- €	104.973,67 €
	D4	Webs UPC	2.672 h	0 h	2.672 h	151.616,03 €	10.021,83 €	161.637,86 €
	D	Total	12.125 h	0 h	12.125 h	688.003,12 €	10.021,83 €	698.024,95 €
Gestió operativa i suport a la governança TIC de la UPC								
	E1	Servei d'innovació oberta	4.300 h		4.300 h	243.992,86 €	- €	243.992,86 €
	E2	Programa de projectes d'innovació		4.000 h	4.000 h	226.970,10 €	- €	226.970,10 €
	E3	Servei de qualitat i sostenibilitat	1.800 h		1.800 h	102.136,55 €	- €	102.136,55 €
	E4	Programa de projectes de qualitat i sostenibilitat	3.600 h		3.600 h	204.273,09 €	- €	204.273,09 €
	E5	Assessorament en solucions TIC	2.800 h		2.800 h	158.879,07 €	- €	158.879,07 €
	E6	Gestió de compres i contractació	6.000 h		6.000 h	340.455,15 €	- €	340.455,15 €
	E7	Gestió econòmica i financera	5.100 h		5.100 h	289.386,88 €	- €	289.386,88 €
	E	Total	23.600 h	4.000 h	27.600 h	1.566.093,70 €	- €	1.566.093,70 €
Total (IVA no inclòs)			104.432 h	7.750 h	112.182 h	6.365.490,00 €	2.193.718,78 €	8.559.208,78 €

Glossari

Serveis prestats amb recursos propis

Serveis realitzats directament per UPCnet i expressats en hores. Inclouen activitats de tipus recurrent i d'evolució i millora.

Activitats recurrents

Són aquelles que s'executen de forma continuada amb la finalitat de garantir la disponibilitat dels serveis, el correcte funcionament dels sistemes d'informació i l'ús per part dels usuaris finals.

Activitats d'evolució i millora

Són aquelles que s'executen d'acord amb els usuaris/interessats principals del servei i que tenen per objectiu proporcionar noves funcionalitats o millorar les existents.

Contractes de subministradors

Béns i serveis contractats a subministradors, com ara serveis i consums de telefonia, llicències de programari, manteniments d'equipament informàtic i de comunicacions.

Serveis d'infraestructura TIC

Serveis de telecomunicacions i d'administració de les infraestructures de procés de dades que donen suport als sistemes d'informació de la UPC.

Serveis del lloc de treball i atenció als usuaris

Serveis de gestió del programari i maquinari dels llocs de treball i serveis de suport multicanal als usuaris.

Sistemes d'informació per a la docència, la recerca i la gestió universitària

Serveis de gestió i manteniment d'aplicacions en els àmbits de la docència, la recerca i la gestió dels processos de la Universitat.

Sistemes de comunicació i col·laboració

Serveis de gestió i manteniment de sistemes i aplicacions per a la comunicació, la col·laboració i el treball en equip o per a la gestió d'informació personal.

Gestió operativa i suport a la governança TIC de la UPC

Serveis i activitats de gestió transversal que faciliten una relació directa, transparent i aliada en tot moment amb l'estratègia de la UPC.

5. Model de relació

La relació entre UPC i UPCnet per a la prestació dels serveis i per al seguiment de l'encàrrec s'estructura a diferents nivells. Principalment:

- Seguiment estratègic
- Seguiment econòmic
- Seguiment dels serveis per àmbits
- Seguiment tècnic

A més d'aquests nivells, ambdues parts podran acordar altres mecanismes de relació específics o complementaris que es considerin convenients.

Per cada un d'aquests nivells es definirà una estructura de comitès per al seguiment i control de l'encàrrec de gestió. Entre els membres que formaran part d'aquests comitès, hi ha haurà representació d'ambdues parts, que seran degudament nomenats per exercir les funcions encomanades.

Al detall dels serveis s'ha fet distinció entre els recursos destinats a activitats **recurrents** i els dedicats a **evolució i millora**, per tal de flexibilitzar la prestació del servei adaptant-se a les necessitats canviants de la UPC. D'aquesta manera, es facilita el trasllat dels recursos inicialment assignats a un determinat servei cap a altres serveis, ja sigui per a nous projectes, canvis en el dimensionament o modificació dels nivells de servei. Aquestes reassignacions s'acordaran entre les dues parts amb antelació suficient per mitjà del mecanisme establert per al seguiment estratègic de l'encàrrec. Així mateix, s'estableix, com a mínim un cop l'any, un període de revisió de l'encàrrec, en la fase d'elaboració i aprovació del pressupost de la UPC; podent-se obrir, si s'escau, un altre període de revisió addicional, aproximadament al maig, per a possibles reajustaments de cara al segon semestre de l'any.

Tot seguit es descriuen amb més detall els diferents nivells esmentats.

Seguiment estratègic de l'encàrrec de gestió

Procurarà l'alineació dels serveis de l'encàrrec amb l'estratègia TIC de la UPC. Les seves **funcions** són:

- Marcar les directrius estratègiques dels serveis de l'encàrrec.
- Concretar l'assignació dels recursos en modalitat evolució i millora, per a accions d'innovació.
- Impulsar la innovació i la millora continua dels serveis.
- Aprovar els projectes i assignar recursos.
- Aprovar la revisió anual de l'**Annex I – Detall dels serveis** (aprovar els recursos destinats a cada àmbit, aprovar altes i baixes de serveis, etc.).

Seguiment econòmic

Les seves **funcions** són:

- Fer el seguiment econòmic i financer de l'encàrrec.
- Aprovar la revisió anual del cost de l'encàrrec i totes les qüestions econòmiques i financeres que se'n derivin.

Seguiment àmbits de serveis

Els serveis estaran agrupats per àmbits (per exemple: acadèmic, recerca, econòmic, etc.) i per a cada àmbit es constituirà un Comitè de Seguiment de l'àmbit. Les seves **funcions** són:

- Vetllar pel conjunt dels serveis de l'àmbit.
- Definir l'estratègia TIC de l'àmbit (què es prioritza, recursos destinats, evolució tecnològica, evolució funcional, creació/eliminació de serveis, etc.).
- Fer el seguiment de les desviacions en els nivells de serveis dels serveis de l'àmbit.
- Fer el seguiment dels diferents comitès tecnològics que fan el seguiment tècnic i funcional dels serveis.
- Realitzar la coordinació, seguiment i control de tots els serveis de l'àmbit (recursos assignats, hores recurrents, evolució i millora, etc.).
- Impulsar la innovació i la millora continua dels serveis de l'àmbit.
- Ser el canal de peticions per a noves funcionalitats relacionades amb els serveis de l'àmbit.

Típicament, els **mecanismes** per a aquest seguiment són:

- Informe d'indicadors per a cada servei (incidències, problemes, etc.) proporcionat per UPCnet
- La relació de fets rellevants i el seu impacte en el nivell de servei
- Informe de peticions i canvis del període
- Per als nous projectes i evolutius, crear grups mixtes de treball entre UPC i UPCnet, si s'escau.

Seguiment tècnic

Per cada un dels serveis o agrupació de serveis, es farà un seguiment tècnic, funcional i operatiu a fi de disposar d'una visió tècnica i funcional del servei. Les seves **funcions** són:

- Proposar l'estratègia tècnica i funcional del servei (quina plataforma, quin software, etc.).
- Recollir, analitzar, prioritzar i proposar els requeriments tècnics i funcionals dels evolutius o nous projectes relacionats amb el servei.
- Fer el seguiment dels petits canvis evolutius i dels projectes que han estat aprovats.
- Realitzar el seguiment, anàlisi i control de l'operativa del servei (verificar la correcta gestió de peticions, canvis, problemes i incidents).
- Realitzar el seguiment i control dels recursos assignats al servei (hores recurrents i evolució i millora).

Típicament, els **mecanismes** per a aquest seguiment són:

- Seguiment de la resolució d'incidències
- Seguiment dels evolutius
- Seguiment dels projectes

Per la UPC

Per UPCnet

El rector
Enric Fossas Colet

El conseller delegat
Àlvar Vinacua Pla