

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA
LA CONTRATACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN
DEL ENTORNO DE DIRECTORIO ACTIVO Y DEL
SERVICIO DE INSTALACIÓN DE APLICACIONES
PARA LAS AULAS INFORMÁTICAS DE LA
UNIVERSITAT DE VALENCIA.**

INDICE

1.	Introducción.....	3
2.	Objeto del pliego.....	5
3.	Descripción de los Servicios.....	6
3.1.	Jefatura de Proyecto.....	6
	Tareas de Coordinación y Seguimiento del proyecto.....	6
3.2.	Administración del Sistema de Virtualización de servidores.....	6
	Administración del Sistema de Virtualización de servidores.....	7
	Administración del Directorio Activo y servicios complementarios.....	7
3.3.	Administración de escritorios virtuales (VDI).....	8
3.4.	Operación de Aulas Informáticas.....	8
4.	Prestación del Servicio.....	9
4.1.	Perfil Jefatura de Proyecto.....	9
4.2.	Perfil Administración de Sistemas.....	9
4.3.	Operación de Aulas.....	10
5.	Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS).....	11
6.	Planificación y Puesta en Marcha del ANS.....	11
6.1.-	Etapa de Puesta en marcha.....	11
6.2.-	Etapa de explotación.....	11
6.3.-	Devolución del servicio.....	12
7.	Seguimiento del contrato.....	12
8.	Otras obligaciones del contratista.....	12
9.	Calidad.....	13
10.	Propiedad intelectual.....	13
11.	Tratamiento de datos de carácter personal.....	14
12.	Otros condicionantes.....	15

1. Introducció.

En este documento se especifican las actividades de soporte TIC asociadas a las infraestructuras para las aulas informáticas destinadas a la docencia así como otros ordenadores ubicados en Centros y Bibliotecas, regidas por la siguiente normativa de obligado cumplimiento para la comunidad universitaria:

Política de seguretat de la informació en la utilització de mitjans electrònics de la Universitat de València.(ACG21-I-2014)

http://www.uv.es/sgeneral/Reglamentacio/Doc/Adm_Electronica/Y10.pdf

Reglament de seguretat de la informació en la utilització de mitjans electrònics de la Universitat de València.(CG-22-XII-2014)

http://www.uv.es/sgeneral/Reglamentacio/Doc/Adm_Electronica/Y11.pdf

Reglament d'ús dels recursos relacionats amb les tecnologies de la informació i les comunicacions de la Universitat de València. (CG-26-VII-2016)

http://www.uv.es/sgeneral/Reglamentacio/Doc/Adm_Electronica/Y14.pdf

Este servicio depende del Servicio de Informática de la Universidad de Valencia (en adelante SIUV)

La Universitat de València, en adelante UV, dispone de un importante número de Aulas Informáticas distribuidas en los diferentes Centros y Servicios de la Universidad (incluido el Campus de Ontinyent), así como un número importante de ordenadores a disposición de alumnos y personal ubicados en Bibliotecas y Centros. En la actualidad, los equipos informáticos de Aulas gestionados por el Servei d'Informàtica (SIUV) se pueden agrupar en tres tipologías de aula:

1. Aulas con ordenadores de sobremesa y escritorios físicos (Windows XP, a desaparecer),
2. Aulas con ordenadores de sobremesa y con escritorios virtualizados (CentOS + Windows)
3. Aulas móviles con ordenadores portátiles.
4. Ordenadores portátiles para préstamo en bibliotecas.

Aulas con ordenadores de sobremesa:

Para realizar las tareas de configuración y mantenimiento, las Aulas Informáticas (tanto físicas como virtuales) se han definido como Unidades Organizativas (U.O.) en un Directorio Activo que se gestiona en un entorno de Microsoft Windows.

En total se sirven unas 867 aplicaciones a unas 114 aulas, de manera que cada aula viene a tener más de 40 aplicaciones instaladas. El parque de equipos gestionado por el grupo Aulas comprende aulas de informática, teoría, libre acceso y bibliotecas. Las últimas cifras en cuanto al parque son (contabilizando todos los equipos de aulas de teoría como una única aula, ya que son monopuesto) más de 3000 puestos:

CAMPUS	AULAS	ORDENADORES
Blasco Ibáñez	49	1245
Burjassot-Paterna	40	747
Tarongers	34	1364

Las **aulas con escritorio físico** ejecutan nativamente Windows XP y usan el servicio WDS para la instalación de las imágenes base y el servicio SMS de Microsoft para instalar programas y utilidades. Las imágenes base incluyen el sistema básico y un mínimo imprescindible de aplicaciones, entre ellas un agente de SMS. Una vez instaladas se complementan mediante la distribución de las aplicaciones usando paquetes MSI con SMS y aplicando políticas específicas para cada UO. Este procedimiento permite la instalación de aplicaciones en modo diferido e incluso en segundo plano, consiguiendo la actualización de los programas sin necesidad de interrumpir los horarios de docencia y favoreciendo la máxima disponibilidad del equipamiento. Este tipo de aulas se prevé queden sustituidas por aulas virtualizadas en 2017.

Las **aulas con escritorios virtualizados** tienen una imagen base de Linux (CentOS), disponiendo de un cliente (Spice) que permite la ejecución remota de los escritorios con las aplicaciones realmente requeridas. Con esta estrategia se consigue prolongar la vida del equipamiento de las aulas y simplificar la gestión del escritorio cambiando los procedimientos de instalación y mantenimiento de las aplicaciones que contiene. Las imágenes base de CentOS son desplegadas, al igual que el caso anterior, usando el servicio WDS.

Aulas móviles con ordenadores portátiles:

El SIUV da soporte a la docencia con equipamiento de portátiles (el parque actual es de 600 equipos en las aulas móviles) y puntos de conexión WIFI. Actualmente resulta muy laborioso el mantenimiento y la carga manual tanto del sistema operativo como de los programas requeridos para la docencia, así como su continuo mantenimiento.

Con este nuevo contrato, se pretende solución a:

- Detección de averías Hardware de los equipos portátiles.
- La carga del SO base (los equipos portátiles cuentan con WIFI para su conexión a la red)
- La entrega de las aplicaciones válidas una vez autenticados en el sistema.

Ordenadores portátiles para préstamo en bibliotecas:

En este momento existe un parque de 500 ordenadores portátiles objeto de préstamo para los usuarios en las Bibliotecas. En estos ordenadores se debería mantener:

- La carga del SO base y aplicaciones de propósito general.
- La securización del Sistema Operativo.

2. Objeto del pliego.

El objeto de este pliego es definir las características para la prestación, dentro del proyecto de Gestión de las Aulas, descrito en el punto anterior, de los siguientes servicios:

- Soporte y administración del entorno de Directorio Activo y servicios complementarios.
- Soporte y administración y configuración de los sistemas que proporcionan los diferentes servicios.
- Gestión de los servidores usados en la virtualización de las aulas informáticas.
- Instalación y mantenimiento de programas en aulas informáticas de la UV

La UV se reserva el derecho de poder contratar servicios similares, de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones, a través de otros contratos, con otros proveedores cuando las condiciones así lo aconsejen por el interés de la Universitat.

Otros aspectos objeto de este contrato y que deberán desarrollarse durante la vida del presente pliego son:

-Prestar especial atención a los elementos necesarios para el uso de personas con discapacidad, tanto hardware (línea braille, scanner, cascos, tarjetas de video, sonido) como software (Dragon Naturally Speaking (reconocimiento de voz), Jaws (narrador) y Zoom Text (amplía texto para problemas de vista)). Este uso deberá revisarse y mejorarse en las Aulas con escritorios virtuales. También se atienden los recursos informáticos disponibles en las aulas de teoría que cuentan a su vez con materiales complementarios tales como video-proyectores y con pizarras interactivas conectadas al sistema informático del aula.

-Dar la posibilidad de elección de lenguaje (valenciano, español e inglés) en los sistemas operativos y en las aplicaciones, siempre que sea posible.

-Posibilitar la elección en la instalación en las Aulas de Imágenes de los Sistemas Operativos tanto Windows como Linux, tanto 32 como 64 bits.

-Actualización de los sistemas Windows a versiones superiores (eliminar XP y upgradear a 7 ... 10).

-Posibilidad de instalar tanto CentOS como Windows en los clientes como sistemas operativos base que permitan la conexión a la máquina virtual.

-Administración de la aplicación de monitorización de Aulas.

-Desarrollo e instalación de un sistema general de virtualización de aplicaciones, que complemente a la virtualización actual (VDI).

-Presentación de un plan de Formación en las tecnologías hacia dónde va a evolucionar el proyecto para una mejora continua.

3. Descripción de los Servicios.

Dentro del proyecto de Gestión de las Aulas se requiere contar con los servicios de Técnicos Especialistas de Administración de Sistemas para administrar la parte relativa al entorno de Directorio Activo y servicios relacionados como de Operación de Aulas que atiendan las tareas relacionadas con la instalación y mantenimiento de programas en aulas informáticas de la UV.

3.1. Jefatura de Proyecto

Velará por el buen funcionamiento del proyecto, supervisando las tareas descritas en la administración de los sistemas, coordinando las tareas asignadas a la Operación de Aulas y ejercerá de interlocutor con el personal técnico de la UV.

Tareas de Coordinación y Seguimiento del proyecto

- Se coordinará con los Analistas y Analistas-Programadores responsables del proyecto del SIUV para adecuar los sistemas a las necesidades de cada momento.
- Aprobación, seguimiento y control de los programas de trabajo, previniendo desviaciones en las planificaciones.
- Seguimiento de Niveles de Servicio.
- Toma de decisiones operativas para la verificación de objetivos y plazos.
- Análisis de incidencias y propuestas de mejoras para su gestión.
- Resolución de aspectos organizativos y normalizando el funcionamiento de todos los campus.
- Revisión del trabajo realizado y facturación mensual.
- Gestión de la formación necesaria a las personas involucradas en el proyecto.

3.2. Administración del Sistema de Virtualización de servidores.

El funcionamiento del proyecto en torno a las aulas informáticas requiere la realización de las tareas de administración y configuración de los sistemas que proporcionan los diferentes servicios. Los servidores que proporcionan dichos servicios han sido virtualizados y por tanto es necesario también gestionar los servidores usados en esa virtualización.

Al mismo tiempo también hay que atender las tareas relativas a la instalación de los Programas y su mantenimiento en los ordenadores de las diferentes aulas que atiende este proyecto.

En lo que se refiere al tipo de los recursos necesarios asociados a la administración de los sistemas hay que considerar varias áreas de actuación diferenciadas:

- a) Los servidores que soportan los servicios proporcionados a las aulas que han sido virtualizados utilizando el hypervisor ESXi. Se han dedicado a este fin varios servidores ubicados en los Campus de Burjassot y Tarongers, y utilizando como espacio de almacenamiento las SAN de cada Campus.
- b) Los servicios del Directorio Activo para estructurar tanto los sistemas instalados en las aulas, como los servicios complementarios de Antivirus y Despliegue de Imágenes y Aplicaciones (RIS, WDS y SMS).
- c) Un servicio de antivirus para desplegar los ficheros de firmas a todos los ordenadores gestionados mediante las correspondientes políticas de despliegue programado.

Las tareas a realizar en las anteriores áreas de actuación constarán de las actividades relacionadas en los apartados siguientes:

Administración del Sistema de Virtualización de servidores.

- Soporte al personal que atiende las tareas de instalación.
- Atención al personal del proyecto en relación a los productos administrados.
- Resolución y gestión de incidencias técnicas en el ámbito de los diferentes productos.
- Soporte en los productos utilizados fundamentalmente en los productos Microsoft de Active Directory y Servicios complementarios (Forefront, Exchange, WDS, MDT, SMS, etc.)
- Realización de las tareas de administración de entorno de virtualización, actualizaciones del hipervisor, configuraciones, nuevas funcionalidades, etc.
- Gestión del acceso al entorno y políticas de seguridad, habilitación de usuarios, etc.
- Creación y mantenimiento de máquinas virtuales, mantenimiento de plantillas, copias de seguridad, etc.
- Monitorización del entorno, revisión del rendimiento, uso y disponibilidad de los recursos y copias de seguridad.
- Resolución y gestión de incidencias.
- Normalización del funcionamiento de todos los campus.
- Realización de las tareas de migración de los servidores por actualizaciones o cambios del hypervisor, cambios de hardware, etc.
- Plan de Contingencia.

Administración del Directorio Activo y servicios complementarios.

- Realización de tareas administración diarias, disponibilidad del Directorio Activo, altas de usuarios y grupos, permisos, impresión, recursos, unidades organizativas, directivas.
- Gestión de los sistemas de despliegue, gestión del almacenamiento de las imágenes y de los paquetes de aplicaciones
- Realización de las tareas administración diarias y disponibilidad de los servicios complementarios de distribución de imágenes tanto Windows (XP, W7... y las que surjan durante el tiempo de duración del contrato) y Linux, al menos de distribuciones del ámbito de Debian, Ubuntu y CentOS.
- Realización de tareas administración diarias y disponibilidad de los servicios complementarios de distribución de paquetes mediante el actual servicio SMS o el servicio sustitutivo que en el futuro (durante el tiempo de duración del contrato) pudiera reemplazarlo.
- Realización del mantenimiento preventivo que sea requerido mediante la aplicación de los correspondientes mantenimientos de los sistemas que proporcionan los servicios antes descritos.
- Realización de las tareas de migración requeridas por actualizaciones o evolución de los sistemas.
- Creación de nuevos Directorios Activos y Servicios para entornos de prueba o adaptación a nuevas funcionalidades.
- Monitorización de los sistemas y revisión del rendimiento de los servidores.
- Definición, Realización y Gestión de copias de seguridad.
- Gestión del servicio de Antivirus, tareas de administración del sistema. Mantenimiento

repositorios de firmas. Actualización de motores, definición de directivas y control de estado del sistema antivirus. Control del funcionamiento de los agentes y de la salud de los ordenadores gestionados, prevención de infecciones y generación de informes de seguimiento.

-Revisión de logs para detección de incidencias.

-Plan de Contingencia.

3.3. Administración de escritorios virtuales (VDI).

Bajo nuestra dirección técnica es necesario contar con apoyo para la administración y programación del entorno VDI sobre plataforma RHEV/RHEL. Tanto en los servidores como en los clientes Centos. Por ese motivo es importante contar con un perfil que atesore certificación en RHEV y RHEL, con experiencia en administración y programación en ambos entornos.

3.4. Operación de Aulas Informáticas

En el entorno de distribución de programas para **escritorios reales**, las tareas de instalación y mantenimiento de programas se estructuran alrededor del uso imágenes y de paquetes MSI desplegados mediante los servicios antes mencionados de SMS y WDS. Las tareas necesarias para atender este entorno requieren la disponibilidad de los correspondientes paquetes MSI de los programas requeridos. En ocasiones los programas ya vienen con los correspondientes paquetes MSI, sin embargo en otras ocasiones es necesario generarlos utilizando utilidades específicas.

En aquellas aulas en las que se dispone de acceso a **escritorios virtualizados** hay que atender dos tipos de necesidades diferentes. Por una parte, en cada uno de los equipos del aula se ha de atender a la instalación y mantenimiento de un sistema básico en el que se habrá instalado un cliente para acceder al escritorio virtual. Al mismo tiempo, y con recursos disponibles en el entorno de virtualización de escritorios, se instalarán los programas requeridos en la correspondiente plantilla, posteriormente usada para generar el escritorio virtualizado. En este caso el mecanismo de instalación no requiere de ningún servicio intermediario, directamente se instala en la máquina virtual, realizando las acciones de configuración necesarias.

Las tareas a realizar en relación a la instalación y mantenimiento de los programas pueden requerir el desplazamiento a las propias aulas para probar y diagnosticar el funcionamiento correcto de todos los componentes.

Las personas operadoras dedicadas a atender las actividades anteriores, las realizarán fundamentalmente desde el despacho base, sin embargo para realizar aquellas tareas específicas que así lo requieran tendrán que desplazarse a los diferentes Centros donde se encuentren las aulas gestionadas.

-Configuración de usuarios y equipos de cada aula donde residan equipos gestionados.

-Alta/modificación de nuevos equipos en Directorio Activo.

-Creación y mantenimiento en el Directorio Activo de los perfiles de usuarios adecuándolos a las necesidades de los usuarios y a las aplicaciones, todo ello de conformidad con los protocolos establecidos.

-Validación del hardware nuevo de los distintos fabricantes y creación de imágenes tipo adaptadas al Hardware nuevo con tolerancia al antiguo perteneciente a las renovaciones de equipos gestionados.

-Gestión de colas de impresión de las aulas informáticas para adecuarlos al periodo de matrícula.

- Creación de paquetería estándar de los programas requeridos.
- Creación de las distintas imágenes para la distribución por la red de sistemas operativos y aplicaciones de forma desatendida.
- Creación de imágenes y plantillas para ser utilizadas en el entorno de virtualización.
- Instalación de Programas en Plantillas.
- Actualización de las plantillas para generar los escritorios virtuales.
- Resolución de incidencias/partes creadas por los usuarios relativos al funcionamiento del sistema operativo y los programas instalados en las aulas gestionadas, utilizando la herramienta de ticketing disponible en la UV (Request Tracker).
- Soporte a los usuarios de los Escritorios virtualizados.

4. Prestación del Servicio

El servicio objeto del contrato se prestará dentro de un grupo de trabajo que atiende la gestión de las actividades anteriormente descritas dando cobertura en primer lugar a las tareas de administración descritas para el entorno Microsoft en colaboración con el resto de personal propio de la UV que atiende este proyecto y bajo la dirección de la persona que a tales efectos se designe. En segundo lugar se atenderán las tareas de operación de aulas para aquellas de los Campus que se designen. La coordinación de este grupo de operación la realizará la persona asignada a las tareas de administración de sistemas.

4.1. Perfil Jefatura de Proyecto

- Titulación universitaria en Informática o telecomunicaciones.
- Experiencia de al menos de 5 años en dirección de proyectos TI.
- Certificaciones Oficiales ITIL Expert y Project Management Professional (PMP).

4.2. Perfil Administración de Sistemas

Titulación universitaria en Informática o telecomunicaciones.

Las personas Administradoras de los sistemas deberán en su conjunto disponer de las siguientes certificaciones:

- ITIL Fundación V3, para la mejor gestión posible de servicios de tecnologías de la información, el desarrollo de tecnologías de la información y las operaciones relacionadas con la misma
- MCITP: EA: Microsoft Certified IT Professional: Enterprise Administrator y al menos tres años de experiencia demostrable en la operativa diaria de AD para el control de la actual plataforma de servidores Windows 2008 y directorio activo.
- VMWARE: Vmware Certified Professional on vSphere y al menos dos años de experiencia demostrable en plataformas de virtualización Vmware para la gestión de una plataforma de servidores virtualizados.
- MCP: Microsoft Certified Professional en SMS2003 (u otra versión equivalente del producto) y al menos 2 años de experiencia demostrable en el entorno para la correcta administración y gestión de la actual plataforma de distribución Sms 2003.
- Red Hat Enterprise Linux Certified y experiencia en despliegue de este entorno de servidores.

-Red Hat Enterprise Linux Virtualization y experiencia en instalación y configuración de este entorno de virtualización.

4.3. Operación de Aulas

Las personas asignadas a este perfil deberán como mínimo tener alguna de las siguientes titulaciones: Grado superior, Formación profesional de segundo grado, Bachiller o equivalente.

Deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Formación en Windows Server 2003 o Windows Server 2008 y al menos 3 año de experiencia demostrable para la correcta gestión de la plataforma.
- Conocimientos de DHCP, DNS, Dfs, Active Directory...
- Conocimientos de empaquetado de productos software de cualquier fabricante para su distribución automatizada vía Sms.
- Experiencia en la creación y ejecución local y remota de comandos y scripts que permitan en entornos Windows la modificación de registro, elevación de privilegios, inicialización de rutinas, instalación de programas...
- Conocimientos de distribución automatizada de imágenes Windows con todo el software necesario para su rápida implantación.
- Experiencia en configuración y gestión de las colas de impresión.
- Experiencia en Gestión de antivirus, Distribución de firmas, Desinfección.
- Conocimiento de las necesidades de usuarios discapacitados, programas y hardware.
- Experiencia en la creación y mantenimiento de perfiles de usuario.
- Experiencia en la creación y mantenimiento de Políticas de Grupo de AD y de UO de Aulas Informáticas.
- Conocimientos sobre distribución automatizada de Linux.
- Conocimientos sobre el funcionamiento de MSGina de Microsoft y otros desarrollos.
- Capacidades para el trato diario con el usuario y actitudes proactivas.
- Conocimientos o experiencia de entornos académicos.
- Red Hat Enterprise Virtualization

Para la ejecución de los trabajos descritos en el presente pliego se ha estimado la carga de trabajo especificada en la siguiente tabla en función del perfil profesional:

Perfil	Horas mínimas (anual)
Jefatura y Coordinación de Proyecto	300
Administración de Sistemas	2.000
Operación de Sistemas	6.800

5. Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)

Para la gestión del cumplimiento del servicio el ofertante deberá aceptar el acuerdo de nivel de servicio, que ayudará a determinar la efectividad del servicio prestado de manera objetiva y cuantitativa, y que se define en este apartado. El acuerdo de nivel de servicio se basa en el nivel de cumplimiento de un conjunto de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) medibles de forma objetiva y automática a través de herramientas de gestión.

Indicador	Tiempo ejecución	Umbral SLA
I1. Paquetizar aplicación	1d	>95%
I2. Instalación puesto	4h	>95%
I3. Reinstalación aula	2d	>95%
I4. Tareas mantenimiento	2d	>95%
I5. Gestión de plantillas	8h	>95%
I6. Gestión de usuarios	2h	>95%

En el caso de que la desviación de dichos umbrales exceda entre 5 o 7% del umbral establecido se considerará una desviación leve, si es entre 7 y 10%, la desviación tendrá el carácter de media y en el caso que sea mayor de 10% la desviación será catalogada como grave.

Acuerdos para la resolución de averías, según criticidad

Urgencia	Tiempo respuesta	Tiempo resolución
Crítica	10 minutos	1 hora
Urgente	30 minutos	2 horas
Normal	1 hora	2 días

Cada mes, en las reuniones de seguimiento se valorarán las desviaciones que deberán ser subsanadas para el periodo siguiente. Si los niveles establecidos en el ANS no se cumplieren por causas achacables al adjudicatario, la UV tendrá la potestad de aplicar, en su caso, las penalizaciones correspondientes o rescindir el contrato en caso de reiteración y gravedad del incumplimiento del servicio comprometido.

6. Planificación y Puesta en Marcha del ANS

El contrato se llevará a cabo en tres etapas: Etapa Puesta en Marcha, Etapa de Explotación y devolución del servicio.

6.1.- Etapa de Puesta en marcha

El objetivo fundamental de este período es la implantación de este servicio, así como la transferencia del conocimiento funcional, técnico y operativo a la empresa que resulte adjudicataria. Durante ella se pondrá al día en todo lo referente a documentación, herramientas de gestión, herramienta de incidencias, mantenimiento del equipo y transferencia del conocimiento. La duración máxima de esta etapa será de un mes y estando vigente el ANS, no se tendrán en cuenta las desviaciones.

6.2.-Etapa de explotación

Finalizada la Etapa de puesta en marcha, comenzará la etapa de explotación u operativa que se extenderá hasta la finalización del contrato. Además de estar vigente el ANS se tendrán en cuenta las desviaciones.

6.3.- Devolució del servei

Durante el último mes, previo a finalización del contrato el proveedor estará obligado, a realizar la fase de transición de salida o devolución del servicio, asegurando ANS durante el traspaso del control de servicios y debiendo colaborar activamente con el futuro proveedor durante este proceso, para facilitar esta transición sin causar perjuicios.

Con anticipación suficiente al inicio de la fase de devolución del servicio, se hará una evaluación y planificación de todas estas actividades y asegurará que toda la documentación relativa al proyecto se encontrará actualizada a la finalización de los trabajos.

7. Seguimiento del contrato

Las tareas a realizar en el ámbito del contrato se harán de acuerdo con las directrices de la persona del SIUV, que a tal efecto se determine, y en los términos que se describirán en este pliego.

Con carácter previo al inicio del proyecto se mantendrá una reunión de arranque entre los responsables del proyecto y las personas que ellos determinen. En esta reunión se fijaran las pautas a seguir respecto de las personas participantes en las reuniones de seguimiento ordinarias, que tendrán periodicidad mensual y se establecerán los criterios de evaluación de la calidad a partir de la documentación presentada por la empresa contratista. Estos informes mensuales periódicos del funcionamiento del servicio contendrán una evaluación del rendimiento, un catálogo de incidencias y una evaluación del comportamiento general del servicio contratado mediante la evaluación del acuerdo de nivel de servicio establecido.

Como resultado de las reuniones de seguimiento se elaborará un acta en la que conste la evaluación del seguimiento realizada.

De las actividades realizadas recogidas en los informes descritos anteriormente y de los todos modelos de documentación propuestos se mantendrá una documentación accesible de forma permanente debidamente actualizada. Una vez finalizado el contrato deberá entregarse la documentación cumplimentada de manera que refleje fielmente el estado final del servicio.

8. Otras obligaciones de la empresa contratista.

La empresa contratista designará a un coordinador técnico o responsable, perteneciente a la plantilla del contratista que será el interlocutor con quién se relacionará la UV y a quién corresponderá la dirección del proyecto, así como impartir directamente las órdenes de trabajo al resto de trabajadores de la empresa contratista, distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato y supervisar su correcto cumplimiento.

La empresa contratista se compromete a ejercer de modo real, efectivo y periódico el poder de dirección inherente a todo empresario en las relaciones con sus trabajadores, asumiendo la negociación y pago de los salarios, la concesión de premisos, licencias y vacaciones, sustituciones, obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, imposición, cuando proceda de sanciones disciplinarias, y cuantos efectos de Seguridad Social se deriven, en particular el abono de cotizaciones y pago de prestaciones y cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

La empresa contratista velará por que los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las tareas delimitadas en este pliego.

El desempeño de las tareas de Administración de Sistemas se desarrollará principalmente desde los locales de la empresa contratista accediendo en remoto a los servidores a través de la conexión de red a internet de la propia empresa. La UV facilitará las acreditaciones necesarias para utilizar la VPN propia o colaborará con el personal de la empresa adjudicataria para la realización de un túnel u otras soluciones en función de las posibilidades y de común acuerdo entre los responsables técnicos de red correspondientes. En el caso de las tareas específicas que requieran el acceso físico a los servidores se realizará en los locales de la UV con la asistencia del personal propio de la UV correspondiente.

La operación de aulas atenderán las tareas, encargándose de las aulas de los Campus (Blasco Ibañez, Burjassot o Tarongers, incluso Campus Ontinyent si fuera necesario) en turnos rotatorios trimestrales, sin perjuicio de que temporalmente, por necesidades del servicio deba provisionalmente atender aulas de otro Campus. Con este fin la UV habilitará los espacios correspondientes en cada Campus que sean necesarios. La empresa adjudicataria proveerá del mobiliario y ordenadores personales dotados con el hardware y software que necesite.

Tanto el personal asignado a las labores de Administración de Sistemas como de operación de aulas dispondrán para el adecuado desempeño de sus funciones de los correspondientes teléfonos móviles que serán a cargo de la empresa contratista.

9. Calidad

Es un objetivo prioritario de la Universitat de València asegurar la calidad de los servicios prestados. La empresa licitadora deberá describir en su oferta los mecanismos de control de calidad a incorporar al proyecto, que permitan garantizar la calidad, homogeneidad, modularidad y perfecta integración de los desarrollos en los entornos de la Universitat de València, así como el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio comprometidos.

La empresa adjudicataria responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiere. La Universitat de València podrá rechazar total o parcialmente los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado en los objetivos de la planificación o no superasen los controles de calidad.

Durante el transcurso del contrato, la Universitat podrá realizar encuestas de satisfacción dirigida a los usuarios funcionales y finales. Sus resultados se utilizarán para diseñar medidas correctivas con el fin de mejorar el servicio.

10. Propiedad intelectual

La empresa adjudicataria no puede hacer uso del nombre, logotipo o cualquier signo distintivo o material que le sea facilitado por la UV, fuera de las circunstancias y finalidades del contrato mencionado, ni una vez acabada su vigencia. Así mismo, la utilización de su denominación oficial, marca o logotipo se limita si procede estrictamente al reconocimiento del llamado derecho moral de autor en los términos fijados de mutuo acuerdo con la UV.

Cuando de la realización de los trabajos objeto del contrato se derivan derechos de autor, el adjudicatario reconoce y acepta que en el precio pactado se incluyen todos los derechos de propiedad intelectual derivados del objeto del contrato, así como sus mejoras, perfeccionamientos y desarrollos posteriores. Todos estos derechos son de única y exclusiva propiedad de la UV y no pueden ser reproducidos, transferidos o comunicados a terceros sin la autorización previa por escrito de la UV. Así mismo, el adjudicatario no puede, en ningún caso, explotarlos, comercializarlos ni ofrecerlos a terceros, sacado de autorización expresa y por escrito de la UV.

Esto sin perjuicio que la referida cesión de derechos no se extienda al derecho moral de autor, el cual, por ley, es irrenunciable, teniendo derecho a ser mencionados como tales.

El adjudicatario se obliga a cumplir lo dispuesto en el Real decreto legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el cual se aprueba el texto refundido de la Ley de propiedad intelectual, así como respecto a cualquier otra licencia –como Creative Commons, Safe Creative y equivalentes–, a la cual puedan estar sometidos los materiales utilizados para su prestación. Así mismo, exonera UV a de cualquier tipo de responsabilidad frente a terceros por reclamaciones de cualquier índole provenientes de los materiales o medios utilizados para la ejecución del contrato objeto de este pliego, procedentes de los titulares de derechos de propiedad industrial e intelectual sobre aquellos.

En caso de ser necesario, el adjudicatario está obligado, antes de la formalización del contrato, a obtener las licencias y autorizaciones necesarias. En caso de acciones dirigidas contra la UV por terceros titulares de derechos sobre los medios utilizados por el adjudicatario para la ejecución del contrato, este responderá ante la UV por el resultado de estas acciones y estará obligado, además, a prestarle plena ayuda en el ejercicio de las acciones que compitan en la UV.

11. Tratamiento de datos de carácter personal

La empresa contratista tendrá la condición de encargada del tratamiento al efecto de lo dispuesto en la legislación sobre protección de datos personales.

En virtud de ello:

1.- Deberá cumplir con lo dispuesto por la Disposición adicional vigésima sexta sobre "Protección de datos de carácter personal" del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, por el artículo 12 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y por los artículos 20 y siguientes del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

2.-Deberá facilitar la tramitación y firma del contrato para el acceso a los datos por cuenta de terceros al que se refieren las normas citadas.

En particular:

a) Deberá acreditar su capacidad para cumplir sus obligaciones en esta materia de modo que se pueda realizar una elección diligente del encargado en los términos del artículo 20 del Real Decreto 1720/2007.

Tales capacidades podrán demostrarse entre otras formas mediante:

-Acreditación de la inscripción de sus propios ficheros ante el Registro General de Protección de Datos Personales de la Agencia Española de Protección de Datos.

-Exhibición o certificación de informes de auditoría que acrediten el cumplimiento normativo y/o de seguridad.

-Acreditación de que su personal ha sido debidamente formado.

-Acreditación de la adhesión a estándares comúnmente admitidos en materia de seguridad o privacidad, y cuando ello fuere posible, exhibición de su certificación de cumplimiento.

-Declaración de sus políticas de seguridad en aquello que pudiera afectar al objeto del contrato objeto de licitación.

- b) Deberá facilitar cuando se le requiera la información necesaria para la redacción definitiva del citado contrato.
- c) Deberá firmar el citado contrato necesariamente antes del desarrollo de actividades que comporten acceso a datos.

12. Otros condicionantes

La empresa adjudicataria se comprometerá por escrito al cumplimiento de las normas sobre uso de recursos TIC (Tecnologías de Información y Comunicación) de la UV que le sean de aplicación al igual que al personal técnico del SIUV. También deberán firmar el acuerdo de confidencialidad y el compromiso de cumplimiento de todas aquellas normas y protocolos de actuación que se deriven de la adaptación al ESQUEMA NACIONAL de SEGURIDAD por parte de la UV.

Burjassot, 21 de febrero de 2017



Fdo: Fuensanta Doménech Roda

Directora del Servei d'Informàtica.