

**PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARA
EL MANTENIMIENTO DE LAS
FUNCIONALIDADES DE LA SECRETARÍA
VIRTUAL Y LA ADAPTACIÓN Y
AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS DE
GESTIÓN DE LA
UNIVERSITAT DE VALÈNCIA.**





Contenido

1.- Antecedentes.....	3
2.- Objeto del contrato	3
3.- Plataforma tecnológica.....	5
4.- Organización de los participantes.....	5
5.- Lugar de trabajo.....	5
6.- Metodología de trabajo.....	6
7.- Planificación del proyecto.....	6
8.- Control y seguimiento	7
9.- Calidad	8
10.- Propiedad intelectual	9
11.- Tratamiento de datos de carácter personal.....	9
12.- Otros condicionantes.....	10

1.- Antecedentes.

Durante los últimos años se ha venido implementando una plataforma informática como sistema de información que integra datos procedentes de los entornos operacionales referentes a la Gestión Académica, de RRHH (PAS y PDI), como información general sobre distribución de espacios, oferta de curso académico y horarios entre otros.

Este año, con la puesta en marcha del proyecto de migración, es necesario tanto la adaptación de procesos de gestión (a fin de abandonar la herramienta Dataquant para el mantenimiento de procedimientos QMF de DB2) en la nueva plataforma tecnológica basada en ORACLE/LINUX y scripts plsql, como acometer la automatización de tareas que se requieran con nuevas funcionalidades.

2.- Objeto del contrato

MANTENIMIENTO DE LAS FUNCIONALIDADES DE SECRETARIA VIRTUAL

a) Integración de servicios existentes en otras plataformas.

Integración de los servicios de estudiantes de la secretaría virtual con los de la sede electrónica, así como los de personal con el portal del empleado.

b) Pgina.

Actualización del módulo GINA de la UV a un nuevo PGINA, sostenible en las nuevas versiones de Windows.

c) Servicio mensajería.

Añadir al servicio de mensajería de la UV la opción de enviar los xmls por email.

d) Mejoras y nuevas funcionalidades en los webservice

Webservices de Aula Virtual, la APP móvil y el portal web.

e) Mejora en el servicio de reservas de espacios

A fin de permitir la reserva de cualquier espacio de la UV por parte de los distintos perfiles de la UV.

f) API Adobe Connect

Conexión con la API de Adobe Connect para gestionar salas de videoconferencia.



ADAPTACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS DE GESTIÓN EN EL NUEVO ENTORNO ORACLE

g) Automatización de la Gestión de Recibos Universitaria.

Carga de Precios y Tasas, según el decreto de Tasas de la GVA.
Generación Mensual de los recibos, según los calendarios previstos.
Actualización de BD de recibos, tras los cobros y devoluciones bancarias
Facturación mensual y Liquidación trimestral: generación de informes para el equipo de gobierno de la Universidad y Cuadros de remesas bancarias y generación de informes al Servicio de Contabilidad.

h) Automatización de la herencia de los datos de OFERTA ACADÉMICA.

Heredar información en la fecha que indica el Servicio PDI.
Actualización de fechas de la OCA según el calendario académico.

i) Automatización de la carga de ficheros de becas

Solicitudes de becas
Becas concedidas.
Becas denegadas.

j) Automatización de la integración de todos los expedientes de un mismo estudiante con más de un NPA.

k) Automatización de cargas de ficheros en la aplicación de matrícula

Asignaturas transversales de doctorado
Estudiantes de intercambio de Master
Tutela de Tesis

l) Automatización de la generación del censo de estudiantes

Elecciones a Rector, Junta de centro
Elecciones a departamentos

m) Automatización de creación de Carnets Universitarios

Envío al Banco Santander de carnets para su impresión.
Recogida y carga de carnets impresos.
Envío de datos al entorno Milenium de Bibliotecas.

3.- Plataforma tecnológica

Se trata de desarrollos basados sobre la base de datos que la Universidad soporta actualmente (Oracle 10GR2 y 11G), así como el servidor de aplicaciones (Websphere 6.1) y el servidor web apache (sobre el sistema operativo Linux Debian). Existen también desarrollos sobre MicroSoft SQL SERVER a mantener.

La mención de estos productos (Oracle, Websphere, Linux Debian Microsoft SQL Server) se hace obligatoria porque la plataforma tecnológica sobre la que se desean implantar los servicios objetos de este pliego condiciona el desarrollo de éstos.

Los lenguajes de programación utilizados son

- PL/SQL. Oracle SQL Developer 4.1.3.
- JAVA.
- HTML 5.0. Formularios y pantallas de la secretaría virtual.
- Javascript + AJAX.
- XML. Creación de webservices con xml.
- JCL. Job Control Language.
- Lenguaje PERL.
- JSON.
- PHP. Necesario para la modificación del servicio de mensajería.

4.- Organización de los participantes.

Para la ejecución de los trabajos descritos en el presente pliego se requiere como mínimo el siguiente perfil y dedicaciones en horas:

1 Perfil de Analista Programador – 1.700 horas

La empresa adjudicataria se compromete a poner a disposición del proyecto a la(s) persona(s) propuesta(s) en su oferta en un plazo máximo de 10 días laborables a partir de la firma del contrato.

Si durante la ejecución del contrato la empresa adjudicataria propusiera el cambio de alguna de las personas del equipo de trabajo, el cambio deberá ser autorizado por el Responsable de Proyecto del SIUV y notificado con 15 días de antelación. Con objeto de evitar inconvenientes y discontinuidad de los trabajos por motivo de la sustitución, se ofrecerá un periodo de compensación de 15 jornadas por recurso cambiado.

5.- Lugar de trabajo

Los trabajos se realizarán de forma preferente en las instalaciones de la empresa, sin perjuicio de que puedan realizarse también en las de la Universitat de València, a decisión de ésta, y con carácter extraordinario.

La empresa deberá proveer a su equipo de trabajo del material informático y de oficina que se considere necesario para la correcta prestación del servicio. En caso de necesidad por la que la prestación del servicio deba realizarse de manera puntual en las instalaciones de la Universitat de València, la empresa proveerá a cada técnico al menos del mobiliario necesario y un ordenador personal dotado con el hardware y software que necesite.

6.- Metodología de trabajo

La Universitat de València entiende que la prestación de servicios de software debe tener un marco metodológico común a aplicar por las diferentes empresas prestadoras de servicios, de forma que se obtenga una prestación de servicio homogénea en los diferentes ámbitos. Por ello, la Universitat sigue una metodología de desarrollo de aplicaciones alineada con las tendencias actuales en el área de Gestión de proyectos TIC y le facilitará a la empresa adjudicataria toda la documentación necesaria para su correcta aplicación. La empresa adjudicataria, por su parte, se compromete a la utilización de la metodología definida.

Dado que la metodología debe contemplar todos los aspectos del ciclo de vida de desarrollo de software, pero a su vez no debe suponer una pesada carga que ralentice los trabajos, el marco metodológico diferenciará las tareas y entregables a realizar para los trabajos continuados, que serán menores que las tareas y entregables a realizar para los trabajos de desarrollo de mayor envergadura (trabajos bajo petición). Esta metodología de desarrollo de proyectos es abierta y no está relacionada con ningún producto comercial y/o privativo para el desarrollo de aplicaciones.

En este sentido, la empresa adjudicataria deberá asegurar la correcta ejecución y documentación de las siguientes tareas asociadas a cada desarrollo.

Cada una de las tareas realizadas dentro del contrato se considerará finalizada con la elaboración de estos documentos, que constituyen el Objeto Entregable.

En el caso de que se trate de tareas continuadas propias al mantenimiento de los aplicativos, el alcance de este Objeto Entregable se limitará a los elementos efectivamente modificados y a la documentación asociada a los mismos.

7.- Planificación del proyecto.

Se deberá presentar el Plan de proyecto identificando las fases, recursos implicados y duración, detallando en cada fase los objetivos a cubrir y la documentación entregada.

8.- Control y seguimiento

Para obtener una mejor coordinación y seguimiento del servicio, con carácter previo al inicio de los trabajos, se deberá mantener una reunión de arranque entre el Jefe de Proyecto por parte de la empresa y el personal del Servicio de Informática de la Universitat de València, en la que se presente y detalle el contenido de la oferta que ha resultado adjudicataria. Se revisará la documentación relativa a las normas de desarrollo para los correctivos y evolutivos, a los modelos de estimación y a las herramientas de control y seguimiento de proyecto.

Periódicamente, con carácter bimensual, se realizarán reuniones de seguimiento cuyos objetivos serán:

- 1.- Valorar y aprobar las tareas realizadas en base a los Objetos Entregables de cada una de ellas. Las tareas certificadas favorablemente podrán ser facturadas en el siguiente periodo.
- 2.- Planificar el trabajo pendiente de realizar.
- 3.- Realizar el seguimiento del ANS (Acuerdo de Nivel de Servicio).

Previo a cada reunión de seguimiento, la empresa adjudicataria presentará un informe de las tareas realizadas, incluyendo una relación de las horas empleadas por cada uno de los perfiles del proyecto e informará sobre los valores de los indicadores de Nivel de Servicio (anunciados en el siguiente punto) y su adecuación al ANS. Se deberá incluir la información tanto para el periodo en cuestión como su acumulado desde el inicio del contrato, así como su planificación hasta la finalización del proyecto.

Durante las reuniones de seguimiento se evaluará la calidad del servicio prestado y se marcarán prioridades en la planificación de los desarrollos. En caso de que no fuera posible el cumplimiento de alguno de los Indicadores de Nivel de Servicio por causas ajenas a la empresa adjudicataria o porque la muestra utilizada para el cálculo de los indicadores no fuera significativa, así se hará constar en los informes de seguimiento requiriendo de la aprobación por parte de la Universitat.

De forma complementaria, se celebrarán reuniones de dirección con la periodicidad que se establezca en el inicio del proyecto, a las que acudirá como mínimo la dirección del SIUV y de la empresa adjudicataria, donde se tratarán aspectos como la definición de estrategias y objetivos de alto nivel, la revisión del balance de los niveles de servicio establecidos, la revisión de potenciales conflictos o problemas que no puedan ser resueltos por el comité de seguimiento, el seguimiento del nivel de satisfacción de los usuarios, etc.

De acuerdo con la metodología de la Universitat, cada uno de los proyectos desarrollados en el marco del contrato, contará con un responsable de proyecto del SIUV que realizará reuniones de seguimiento con el personal de la empresa adjudicataria. Dependiendo de la tipología del proyecto, estas reuniones serán regulares (mensuales) o asociadas a los hitos/entregables al proyecto. Adicionalmente, el responsable del proyecto del SIUV realizará secuencias de control para monitorizar el estado en tiempo y forma del proyecto. Dichas acciones se realizarán de forma periódica (15 días) y requerirán de datos puntuales de evolución del proyecto de la empresa adjudicataria.

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 Universitat de València podrá llevar a cabo actividades de control de calidad del software entregado por parte de la empresa, apoyadas por la utilización de herramientas que permitan obtener métricas para determinar la calidad del desarrollo. Estas actividades podrían incluir verificación estática del código fuente, verificación de código duplicado y código innecesario, verificación de dependencias, verificación de documentación del código, entre otros.

La empresa adjudicataria responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiere comprometiéndose a no facturar el trabajo imputable a incidencias por errores reiterados. 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, y tendrán que volver a realizarse sin coste por la Universitat.

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.

Con objeto de garantizar la efectividad del servicio prestado de manera objetiva y cuantitativa, la Universitat de València establece un Acuerdo de Nivel de Servicio que permitirá evaluar la calidad del servicio de forma periódica. Los Indicadores de Nivel de Servicio son los siguientes:

Tiempos:

- I1:** % de incidencias en producción con prioridad Crítica resueltas en menos de 4 horas laborables respecto a todas las incidencias de este tipo $\geq 95\%$.
- I2:** % de incidencias en producción con prioridad Urgente resueltas en menos de 8 horas laborables respecto a todas las incidencias de este tipo $\geq 95\%$.
- I3:** % de incidencias en producción con prioridad Normal resueltas en menos de 24 horas laborables respecto a todas las incidencias de este tipo $\geq 90\%$.

Errores:

- I4:** % de incidencias derivadas de errores imputables al adjudicatario respecto del total de incidencias del período $\leq 5\%$.
- I5:** % de incidencias de errores generadas por corrección de otro error o recurrencia del mismo del total de incidencias del período $\leq 2\%$.

Entregables:

16: % de desviación media por exceso de tiempo (fecha de finalización) en el último entregable de todos los proyectos con respecto a la planificación inicial $\leq 10\%$.

17: % de desviación media por exceso de coste (horas) en el último entregable de todos los proyectos con respecto a la planificación inicial $\leq 10\%$.

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 Universitat de València, 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 Universitat de València.

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 Universitat de València y no pueden ser reproducidos, transferidos o comunicados a terceros sin la autorización previa por escrito de la Universitat de València. Así mismo, el adjudicatario no puede, en ningún caso, explotarlos, comercializarlos ni ofrecerlos a terceros, sacado de autorización expresa y por escrito de la Universitat de València.

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 la Universitat de València 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 Universitat de València por terceros titulares de derechos sobre los medios utilizados por el adjudicatario para la ejecución del contrato, este responderá ante la Universitat de València por el resultado de estas acciones y estará obligado, además, a prestarle plena ayuda en el ejercicio de las acciones que compitan en la Universitat de València.

11.- Tratamiento de datos de carácter personal

El adjudicatario tendrá la condición de encargado 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 con 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 Universitat de València 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 Universitat de València.

Burjassot, 29 de mayo de 2017



Fdo.: Fuensanta Doménech Roda

Directora del Servei d'Informàtica