

Pliego de Prescripciones Técnicas para la
Contratación del Servicio de mantenimiento,
mejora y ampliación de los servicios de
administración electrónica de la Universitat
de València.





Índice	2
1.-Antecedentes	2
2.- Objeto del contrato	3
3.- Plataforma tecnológica	7
4.- Descripción del modelo de prestación servicio	7
4.1.- Fase de transición del servicio	8
4.2.- Fase de prestación del servicio	8
Trabajos continuados	9
4.3.- Fase de devolución del servicio	11
5.- Condiciones de la prestación del servicio	11
5.1.- Acuerdo de Nivel de Servicio	11
5.2.- Herramienta de gestión del servicio	12
5.3.- Distribución del trabajo por perfiles	12
5.4.- Lugar de trabajo	13
5.5.- Metodología de trabajo	13
5.6.- Control y seguimiento	16
5.7.- Calidad	17
6.- Propiedad intelectual y otros condicionantes.	18
6.1.- Propiedad intelectual	18
6.2.- Tratamiento de datos de carácter personal	18
6.3.- Otras obligaciones	19

1.-Antecedentes

La entrada en vigor de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, y la Ley 3/2010, de 5 de mayo, de Administración Electrónica de la Comunitat



Valenciana supuso el reconocimiento del derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas, así como la obligación de éstas a garantizar ese derecho.

Pese a que la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas dibujaba un impulso definitivo a la implantación de la administración electrónica, hoy tenemos que seguir trabajando para hacerla realidad y poder cumplir con lo exigido en noviembre de 2018.

El presente pliego pretende dar continuidad, ampliar y mejorar la Administración Electrónica ofrecida por la Universitat desde el año 2007 teniendo en cuenta al máximo las obligaciones que impone la nueva ley como requerimientos en el desarrollo de los nuevos trámites y la adaptación de las ya existentes.

2.- Objeto del contrato

Con el presente contrato se pretende abordar el mantenimiento, normalización y mejora de los trámites ya existentes en la sede electrónica de la Universitat, pero también potenciar el desarrollo de nuevos trámites de gestión, tanto los abiertos al personal externo como los de carácter interno y por tanto no publicables en sede electrónica, que permitan aumentar la eficiencia y calidad de los procesos y, a la vez, un ahorro de costes propiciado por su uso.

A fin de mejorar la calidad de trámites electrónicos, se pretende integrar al máximo la plataforma de Eadmin de la Universitat con servicios ofrecidos por otras administraciones (interoperabilidad). Estos van desde plataformas de autenticación hasta consultas de datos ofrecidas por diferentes Organismos Públicos.

El sistema de Información que configura la plataforma de Administración electrónica de la Universitat está formado por un grupo de componentes que proporcionan las funcionalidades necesarias para llevarla a cabo. Estos componentes son tres aplicativos denominados: TRAMITEM, ENTREU y TRES.

Entreú (ENTorn de TRamitación Electrónica de la Universitat) constituye la Sede electrónica de la Universitat de Valencia y es el portal a través del que los miembros de la comunidad universitaria y cualquier ciudadano van a poder acceder a la información, servicios y trámites electrónicos de la Administración de la Universidad de Valencia.

Tramitem es una aplicación generalista destinada a la Gestión de Circuitos de Gestión y tareas vinculadas. Es motor de tramitación que permite gestionar el workflow de los procedimientos administrativos de la Universitat.

Tres es la aplicación que gestiona el Registro Oficial de la Universitat. ENTREU y TRAMITEM están integradas con ella y realizan las anotaciones registrales necesarias en la oficina de



registro telemática.

Las dos primeras aplicaciones constituyen la base de la Tele-administración de la Universitat de València y están desarrolladas sobre la plataforma tecnológica TACTICA.

Se describe a continuación el detalle de los trabajos a realizar.

A. Normalización, mejora y reedición de trámites ya existentes

A partir del grado de satisfacción de los usuarios y gestores respecto a los trámites ya existentes y atendiendo a criterios de normalización, se realizarán las modificaciones oportunas en las reediciones de los mismos.

Las modificaciones podrán abarcar desde la adición de nuevos campos o bloques de datos, nuevos procesos de validación y recuperación de datos, realizar integración con backoffices, incorporar conexión con nuevos WebServices, incorporar nuevas fases y roles en la gestión, asociar meta-información a los documentos gestionados por esos trámites para permitir su incorporación al gestor documental DOCUMENTUM con la clasificación y metadatos adecuados...etc.

B. Desarrollo de nuevos trámites

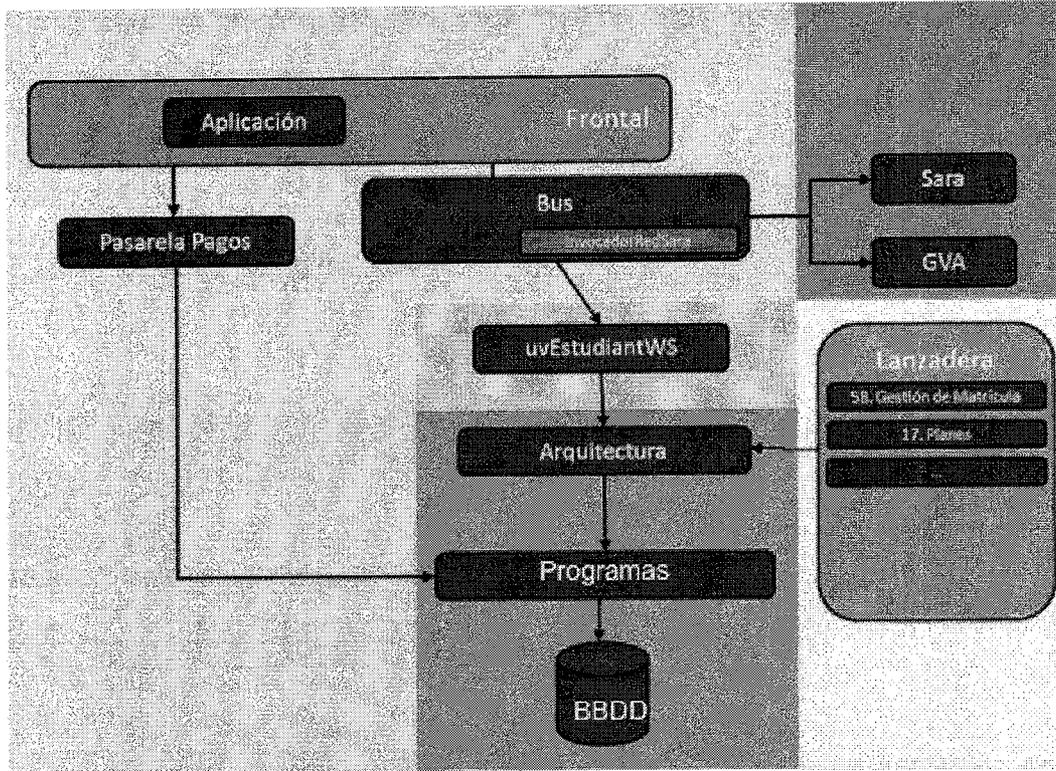
Dentro del objeto de este pliego de contratación se encuentra el desarrollo de nuevos trámites administrativos en los diferentes ámbitos de gestión de la Universitat: gestión de personal, docencia, investigación, gestión académica y gestión interna de servicios administrativos. En general, estos trámites deben continuar con el proceso comenzado de integración con los diferentes backoffices de gestión en la Universitat:

- Gestión de Personal (OCU Universitat XXI)
- Gestión de la Investigación (desarrollo propio de la UV)
- Gestión económica (SICAP T-Systems)
- Gestión Académica (desarrollo propio de la UV)

El catálogo de nuevos trámites está abierto y condicionado por las necesidades y prioridades de la Universitat.

C. Adaptación y Testeo de los servicios actuales que integran ENTREU y la gestión académica a las especificaciones marcadas por la nueva plataforma de esta última.

Toda la gestión universitaria desde abril de 2018 ha sufrido un cambio tecnológico y se ejecuta sobre un entorno de arquitectura x86-64, Linux y Oracle. Ello requiere la adaptación de la forma de invocar a estructuras del backoffice.



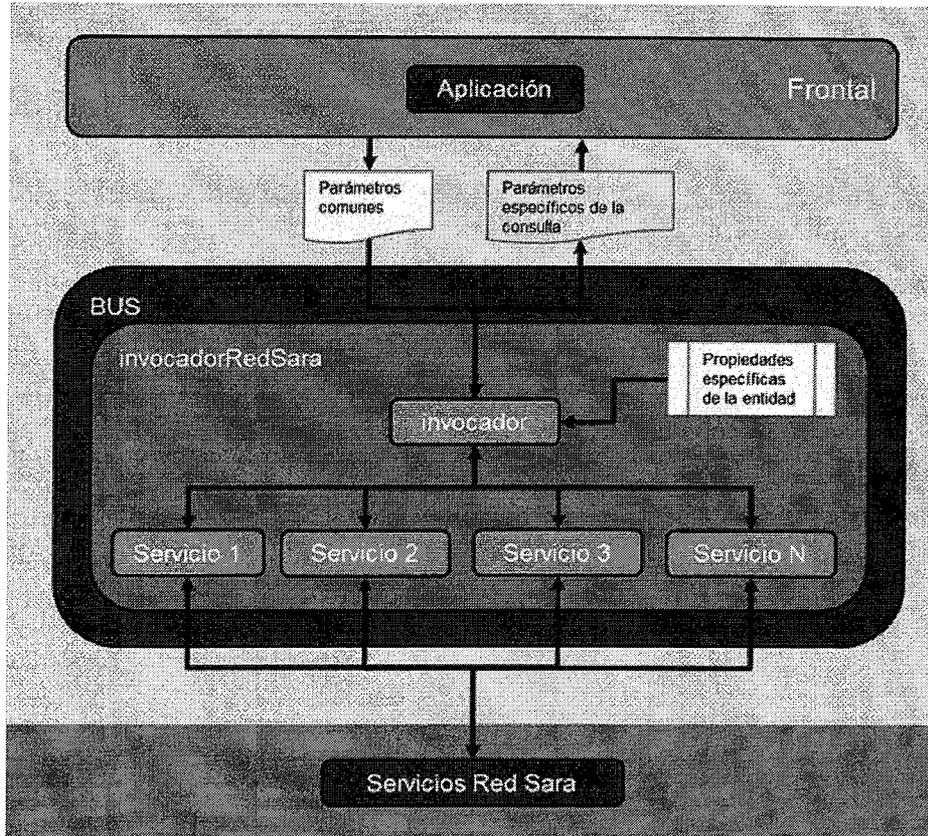
D. Adaptación de la implementación actual de los servicios que permiten la integración con el backoffice, con red Sara u otros organismos al sistema de pool de servicios certificado por TACTICA.

Se ha comenzado un trabajo de recodificar los *jar* que actualmente están dentro del bus BSeu (Sara, ejbES, BSocial, ...) al sistema de pool de servicios que soporta Tactica, desplegando los diferentes webservices de forma adecuada en la plataforma. Con este contrato se pretende finalizar esta tarea. A fin de facilitar los cambios en los servicios y permitir mejorar el control sobre la ejecución de los mismos.

E. Integración con servicios y plataformas ofrecidos por otras Administraciones Públicas.

Continuar la integración con servicios intermediarios de la RED SARA. Incorporar aquellos que resten por implementar actualmente o que se definan en un futuro y que la Universitat considere necesario utilizar.

Los servicios, actualmente, están desarrollados mediante una librería, que permite que otras aplicaciones de la Universitat de València, independientes de Entreu/Tramitem, puedan realizar la petición y obtención de datos de los servicios de Red Sara, incorporando en su repositorio de librerías la desarrollada dentro de eStudent.



Pudiera ser que fuera necesaria la integración con otros servicios no ofrecidos desde la RED SARA. Serían servicios ofrecidos por otros Organismos: Generalitat Valenciana, Universidades Españolas, Ministerios...etc.

F. Modificaciones en el plugin de gestión de pagos

El sistema de pagos de la EADMIN complementa al pago por la pasarela con la generación de un recibo.

La devolución del pago mediante tarjeta no está implantada, por lo que es una de las tareas que deberá realizarse en este contrato.



3.- Plataforma tecnológica.

Aplicaciones: Lenguaje de desarrollo Java según los estándares de la arquitectura JEE en 3 capas. Código serializable para prever la clusterización de aplicaciones.

Control de versiones con CVS.

Servidores web: servicios http y https sobre servidores apache con Linux Debian

Servidor de aplicaciones : Websphere sobre servidores Linux

Gestor de base de datos : Oracle.

Plataforma de desarrollo de trámites: T.ACTICA

4.- Descripción del modelo de prestación servicio

La Universitat de València, siguiendo las prácticas comúnmente extendidas en los procesos de externalización de la producción de software, estructura la contratación del servicio en tres fases, con el fin de asegurar la calidad de los servicios prestados y asegurar la libre concurrencia de empresas prestadoras de servicios:

- ✓ **Fase de transición**: se trata de un periodo inicial que permite la adquisición de información y documentación de los desarrollos y la implantación de la metodología de trabajo.
- ✓ **Fase de prestación del servicio**: se trata del periodo normal de prestación del servicio.
- ✓ **Fase de devolución del servicio**: se trata de la fase final de la prestación del servicio que permite la recuperación del servicio por parte del personal de la Universitat de València, o bien, por parte de un tercer prestador del servicio.

De cara a describir el modelo de prestación del servicio, se enumeran a continuación los actores que intervienen en el proceso de producción de software, que en algunos casos se corresponden con personas y en otros con equipos de trabajo:

- **Dirección SIUV**: que asume el rol de dirección del contrato.
- **Responsable de proyecto del SIUV**: persona que tiene asignada la responsabilidad de jefe de proyecto por parte del SIUV.
- **Equipo de soporte del SIUV**: conjunto de personas que ofrecen servicios de soporte a las aplicaciones, por ejemplo tareas de despliegue, administración de sistemas, explotación, etc.



- **Jefe de proyecto de la empresa contratista:** persona que tiene asignada la responsabilidad de jefatura de proyecto por parte de la empresa contratista.
- **Equipo de desarrollo de la empresa contratista:** conjunto de personas que la empresa contratista pone al servicio del contrato.
- **Usuario funcional:** persona o conjunto de personas con la potestad de definir los requerimientos de evolución de una aplicación (pueden ser grupos diferentes de personas para las aplicaciones dentro del alcance de este contrato).
- **Usuario final:** conjunto de personas usuarias de la aplicación, y que por tanto pueden reportar incidencias o sugerencias de funcionamiento.
- **Promotor e interlocutor:** es el promotor, dentro de la UV, el centro, servicio, vicerrectorado o entidad universitaria similar que lidera el proyecto. Para facilitar la comunicación con el promotor del proyecto, se designará por parte del promotor la figura del interlocutor, que centralizará por parte del promotor no sólo los requisitos de usuario, sino permitirá una gestión más ágil del proyecto en términos de cambios solicitados por el usuario y validación de los mismos.



4.1.- Fase de transición del servicio

Se define un periodo inicial de toma de control de los trabajos a realizar por parte de la empresa contratista, en el que de manera gradual se iniciará la prestación del servicio. Durante esta fase no se aplicarán penalidades derivadas del incumplimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio.

Durante este periodo la Universitat o, en su caso, el proveedor saliente realizará la devolución del servicio finalizado al nuevo contratista.

La Universitat pondrá a disposición del contratista el código fuente y la documentación disponible de todas las aplicaciones o trámites. El contratista dedicará los recursos necesarios para completar la documentación de las aplicaciones o trámites que la Universitat determine como prioritarias.

En esta fase se deberán acordar las fuentes de datos y los criterios para construir el cuadro de mandos de indicadores de seguimiento del proyecto.

4.2.- Fase de prestación del servicio

En esta fase el adjudicatario tiene la responsabilidad total de la prestación del servicio y se exigirá el cumplimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio de este contrato. El contratista se compromete a llevar a cabo los trabajos previstas en el plan de Calidad incluido en su oferta.

Tanto la planificación de los trabajos a realizar como la priorización temporal de los mismos



estarán condicionadas por las necesidades de gestión la Universitat de València y de los cambios normativos, internos o de rango superior, que se puedan producir durante el período de ejecución del contrato y que afecten a las aplicaciones objeto del mismo. Así mismo, la planificación de los trabajos a realizar dentro del contrato estará restringida al número de horas contratadas.

Dada la naturaleza de los trabajos a desarrollar, se puede diferenciar por una parte un conjunto de trabajos continuados que se prolongan a lo largo de toda la prestación del servicio como son los trabajos de coordinación, gestión del servicio, implementación de evolutivos de corta duración (fijando un tiempo menor a 40 horas de desarrollo como referencia), resolución de incidencias que puedan surgir de los evolutivos y desarrollos, tareas de soporte, formación, documentación de aplicaciones, etc., y por otra un conjunto de trabajos no continuados como son mantenimientos evolutivos de mayor entidad, recodificaciones u optimizaciones de código, y nuevos desarrollos.

De este modo, la Universitat de València define un modelo de prestación de servicio compuesto por una parte dedicada a los trabajos continuados, y por otra parte dedicada a los trabajos bajo petición (no continuados) y que se detallan a continuación:

Trabajos continuados

Los trabajos continuados será el conjunto de actuaciones, habitualmente no programables, resultado de la operación diaria de las aplicaciones, y que tendrán básicamente los siguientes orígenes:

- Peticiónes de trabajo demandadas por el Responsable de proyecto del SIUV.
- Incidencias de funcionamiento reportadas por los usuarios funcionales o usuarios finales de las aplicaciones, a través de los diferentes canales de soporte habilitados por la Universitat.
- Incidencias de disponibilidad, rendimiento o debidas a actuaciones planificadas en los sistemas que albergan las aplicaciones.
- Pequeñas tareas de mejora (usabilidad, rendimiento, ajuste, etc.)

Debido a la amplia variabilidad de las acciones a acometer se definen a continuación las premisas fundamentales que deben regir la prestación del servicio:

- El Responsable de proyecto del SIUV debe ser informado de todas las actuaciones en curso o planificadas, pudiendo definir prioridades, urgencias y descartes y ajustar el número de horas imputadas. También deberá establecer el nivel de severidad: grave o normal.
- Cualquier propuesta de evolución por parte de usuarios funcionales, usuarios finales o de la propia empresa contratista debe contar con la aprobación del Responsable de proyecto del SIUV para la asignación de prioridades e implementación.



-Con el fin de agilizar los tiempos de respuesta, la empresa contratista deberá actuar de forma autónoma para resolver incidencias de funcionamiento de las aplicaciones siempre y cuando estas actuaciones no impliquen riesgos colaterales de funcionamiento de otras aplicaciones, desviación de recursos que pongan en riesgo otras tareas del equipo de trabajo u otros riesgos que requieran de la validación del Responsable de proyecto del SIUV, que deberá estar informado en todo momento de estas actuaciones.

-Será la empresa contratista la que inicialmente valore el nivel de gravedad de las incidencias, pero el Jefe de Proyecto tendrá la potestad de modificar el nivel de gravedad.

Todas las tareas acometidas por la empresa contratista deberán ser convenientemente registradas, con los siguientes datos, entre otros: número de actuación, fecha y hora de la solicitud, fecha y hora de resolución de cara al usuario final, gravedad, origen de la petición, esfuerzo invertido, descripción de la actuación, proceso de despliegue (cómo, cuándo se desplegará el cambio en el entorno de preproducción/producción).

Trabajos bajo petición

Los trabajos bajo petición serán planificados periódicamente por el Responsable de proyecto del SIUV, para lo cual contará con el soporte de la empresa contratista principalmente para la valoración de los esfuerzos requeridos para las actuaciones. Durante las reuniones de seguimiento de cada periodo se definirán las actuaciones previstas para el siguiente periodo.

Las premisas fundamentales que deben regir la prestación del servicio serán las siguientes:

-El Responsable de proyecto del SIUV planificará el calendario de tareas a desarrollar.

-La prestación de los trabajos bajo petición requerirá una valoración previa por parte de la empresa en términos perfiles/horas, para la cual se deberán utilizar mecanismos de estimación que independicen al máximo la relación existente entre las estimaciones de esfuerzo y el equipo de personas implicado en realizar dicha estimación.

-Las valoraciones que se deriven para cada uno de los trabajos bajo petición, deberán ser aprobadas por el Responsable de proyecto del SIUV.

-Cualquier actuación aprobada para su ejecución deberá contar con una completa documentación funcional, técnica y de pruebas para poder ser considerada como entregada.

-Todas las actuaciones identificadas (ya sean finalmente aprobadas o no) deberán ser registradas para poder tener un inventario completo de actuaciones en cola, descartas, en proceso de ejecución o ya terminadas.

4.3.- Fase de devolución del servicio

La fase final de devolución del servicio es la que permite la recuperación del servicio por parte del personal de la Universitat de València, o bien, por parte de un tercer prestador del servicio.

5.- Condiciones de la prestación del servicio

5.1.- Acuerdo de Nivel de 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:

- ✓ **I6:** % de desviación media por exceso de tiempo (fecha de finalización) en el último entregable de todos los proyectos con respecto a la planificación inicial $\leq 10\%$.
- ✓ **I7:** % de desviación media por exceso de coste (horas) en el último entregable de todos los proyectos con respecto a la planificación inicial $\leq 10\%$.



5.2.- Herramienta de gestión del servicio

Las herramientas de soporte a la gestión y a la operativa del servicio son esenciales en la prestación del presente servicio. Por este motivo, la Universitat de València dispone de una herramienta conjunta de gestión del servicio:

- JIRA para la gestión de los proyectos de desarrollo y en el que se define el flujo de los distintos estados en que puede estar una tarea.

Adicionalmente, los usuarios de las aplicaciones utilizan la herramienta de ticketing Request Tracker para reportar incidencias de éstas en el entorno de producción.

A partir de los datos recogidos en las anteriores herramientas, se elaborará los Indicadores de Nivel de Servicio a valorar en cada reunión de seguimiento del proyecto.

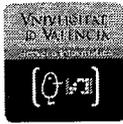
5.3.- Distribución del trabajo por perfiles

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 (4 meses y medio)
Jefe de Proyecto/ Analista	600
Programador	1200

La dedicación al contrato de los perfiles Jefe de Proyecto y Analista será coherente y equilibrada con las horas establecidas para el perfil Programador en la propuesta ofertada. Ambos perfiles se mantendrán vinculados al contrato hasta la finalización del mismo o hasta que la tareas imputadas consuman la totalidad de horas objeto de contrato. Para que así sea, la empresa contratista se compromete a distribuir adecuadamente la carga de trabajo entre los miembros (perfiles) del equipo durante el periodo de ejecución del contrato.

Si durante la ejecución del contrato la empresa contratista propusiera el cambio de alguna de las personas del equipo de trabajo, el cambio no deberá repercutir en los Acuerdos de Nivel de Servicio y por tanto, se mantendrá la calidad del servicio. En cualquier caso, la formación del personal que se adscriba al proyecto correrá a cargo de la empresa contratista.



5.4.- 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.

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.

5.5.- 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 contratista toda la documentación necesaria para su correcta aplicación. La empresa contratista, 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 contratista deberá asegurar la correcta ejecución y documentación de las siguientes tareas asociadas a cada desarrollo.

Tareas:

- ✓ Toma de requisitos y especificación del sistema.
- ✓ Análisis funcional/orgánico.
- ✓ Diseño técnico.
- ✓ Desarrollo de la solución.
- ✓ Planificación (ETD), ejecución y documentación de las pruebas.
- ✓ Puesta en preproducción.
- ✓ Soporte.



Documentos:

- ✓ Planificación general del proyecto (Plan de Proyecto y Entregables).
- ✓ Toma de requisitos y especificación del sistema.
- ✓ Análisis funcional/orgánico (casos de uso).
- ✓ Diseño técnico (diagrama de secuencia, clases).
- ✓ Manual técnico del software desarrollado.
- ✓ Plan y resultados de las pruebas.
- ✓ Manual de usuario.
- ✓ Manual de explotación.
- ✓ Documentación de despliegue.

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.

La metodología seguida para la implementación de los procedimientos, se compone de los siguientes puntos:

1. Tareas previas a la implementación del nuevo trámite o reedición del existente:

- La Unidad funcional, por medio del formulario SINATRA de petición de servicios de EADMIN, realiza una petición de desarrollo de un nuevo trámite o bien solicita reeditar un trámite ya existente en el anterior año o curso académico.
- El SIUV introduce una tarea en JIRA que va a reflejar todo el proceso de creación y puesta en producción del trámite.
- Se realiza la toma de requerimientos contactando con el promotor (centro/servicio gestor). Si el trámite es nuevo, se determinan los requisitos o funcionalidades del mismo. Si es una nueva reedición se revisa la reingeniería realizada o de la ficha del procedimiento y se extraen los requisitos o funcionalidades que puedan haber cambiado o no estén registradas.
- Diseño de pantallas y funcional

En función de los requisitos y funcionalidades acordadas con el centro o servicio gestor, se realiza un diseño de pantallas con los campos necesarios, y una explicación de funcionalidades. Se determina también la visibilidad externa o clasificación del trámite dentro de la Sede Electrónica.



- Validación del diseño de pantallas y funcional

Se traslada el diseño de pantallas y explicación funcional al servicio o centro gestor, para que valide la información antes de su implementación.

Se anotan los cambios o discrepancias detectadas y se modifica el diseño hasta su validación.

- Transmisión de los requerimientos finales a la empresa desarrolladora del trámite a partir del documento inicial de requerimientos de análisis y diseño del trámite.
- Asignación de la tarea JIRA a la empresa adjudicataria para delimitar plazos y seguir el desarrollo.

2. Proceso de implementación del nuevo trámite o reedición de uno existente:

- Elaboración del documento de análisis y diseño del trámite siguiendo los requerimientos marcados por el SIUV y las plantillas destinadas a tal efecto
- Una analizado el documento de análisis y diseño , se implementa el procedimiento en el entorno de desarrollo:

A. Se construirá una Semilla XML compatible con las especificaciones T.actica. En esta Semilla se definen los campos de los formularios (tanto el formulario de presentación de solicitudes como el formulario interno de gestión), las validaciones de los campos que se presentarán en formato XML Schema, el diseño de datos en base de datos, las fases y las traducciones de los textos en todos los idiomas oficiales y los mapas de transiciones de la gestión.

B. Generación de las jsp's asociadas al Xml semilla. Las jsps de trabajo son el FES (Formulario Externo de presentación de solicitudes), FIS (Formulario Interno de presentación de solicitudes) y FIV (Formulario Interno de Validación). Las validaciones y presentaciones adicionales que no puedan ser especificadas en la Semilla se aplicarán directamente sobre las jsps generadas.

C. Definición de los mapas de transiciones de fases , asignación de usuarios y definición de la visibilidad y editabilidad de los campos.

D. Maquetación de documentos a través del módulo GDDOC

E. Asignación de puntos de firma y firmantes a los mismos.

- Pruebas Integradas

Se realizan las pruebas funcionales y técnicas específicas del procedimiento y se corrigen las incidencias detectadas.

- Además del desarrollo de los trámites, el adjudicatario deberá generar documentación de formación o guías de uso para solicitantes y gestores y deberán generar documentación orientada al CAU con información sintetizada del trámite y posibles puntos de conflicto de cara a los usuarios o gestores

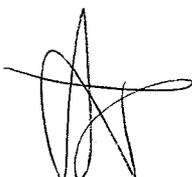
En este momento la empresa adjudicataria dará por resuelta la tarea en JIRA.

- Pruebas de Usuario

Se traslada al SIUV que se ha terminado el procedimiento y éste contacta con el servicio o centro gestor, para que realice las pruebas oportunas en el entorno de desarrollo, facilitando los permisos y usuarios necesarios para las mismas.

El centro o servicio gestor, certifica la validez de la implementación antes de la promoción a producción a través de SINATRA.

- Si todo es correcto el SIUV realiza el pase a producción siguiendo el procedimiento pre-establecido. El SIUV da por cerrada la tarea JIRA y se da por finalizado todo el proceso.
- La empresa adjudicataria deberá imputar las horas de trabajo en la tarea JIRA asociada al desarrollo.



5.6.- 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 contratista. 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 contratista 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 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 contratista 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 contratista, 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 Jefe de proyecto de la empresa contratista. 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 contratista.

5.7.- Calidad

Es un objetivo prioritario de la Universitat de València asegurar la calidad de los servicios prestados. 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 contratista 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 aquellos que no superasen los controles de calidad o no estuvieran dentro de los límites definidos por el acuerdo de nivel de servicio pues se observara una desviación en los indicadores propuestos. Las tareas derivadas de errores imputables a la empresa contratista no serán en ningún caso objeto de facturación.

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.

6.- Propiedad intelectual y otros condicionantes.

6.1.- Propiedad intelectual

Corresponderá a la Universitat de València cualesquiera derechos de explotación derivados de la Ley de Propiedad Intelectual, tanto de los programas, módulos, servicios o componentes software así como de la diferente documentación asociada a los mismos, obligándose la empresa contratista a respetar en todo momento lo dispuesto en esta cláusula.

Estos derechos corresponden a la Universitat de València de forma indefinida, en exclusiva, para un ámbito territorial mundial y respecto de cualesquiera modalidades de explotación existentes.

La empresa contratista deberá garantizar que los servicios prestados a la Universitat de València, en virtud del documento contractual, no infringen ni vulneran los derechos de propiedad intelectual y/o industrial, o cualesquiera otros derechos legales o contractuales de terceros.

6.2.- 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.

6.3.- Otras obligaciones

La empresa contratista está obligada al cumplimiento de las normas sobre uso de recursos TIC de la Universitat de València que le sean de aplicación. Para ello deberán firmar un compromiso expreso de su cumplimiento, así como y acuerdo de confidencialidad. También deberá firmar un 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.

Burjasot, 01 de julio 2017.

Fdo.: Fuensanta Doménech Roda

Directora del Servicio de Informàtica