¿Cómo lo hacen?

Carlos Cano espinosa

Mantenimiento y gestión del cambio en sistemas software

El contrato elegido para hacer la tarea ha sido el siguiente:

Número de expediente: 2021/38

Órgano de contratación: Universidad de Jaén

Objeto de contratación: Contrato mixto para el suministro de un Sistema de Gestión del archivo físico y electrónico de la Universidad de Jaén y servicios asociados de mantenimiento, actualizaciones y soporte técnico

Contrato:<https://contrataciondelestado.es/wps/wcm/connect/332b4a24-babc-4ac9-813c-7b717dbf1d32/DOC_CN2021-857830.pdf?MOD=AJPERES>

En el documento del *pliego de prescripciones técnicas* podemos observar en el apartado de *Servicios de soporte y mantenimiento y acuerdos de nivel de servicio* podemos ver los detalles de toda la información sobre el mantenimiento.

*Con respecto al Mantenimiento correctivo y el mantenimiento evolutivo indica*: “El adjudicatario deberá realizar actualizaciones periódicas del sistema implantado, que incluirán tanto correcciones de errores generales detectados (mantenimiento correctivo) como mejoras funcionales (mantenimiento evolutivo), garantizando así que el producto esté siempre actualizado a la última versión disponible”

*Sobre el proceso indica que:* “El adjudicatario pondrá a disposición de la Universidad un Portal Web que permita la creación, recepción y seguimiento de las incidencias o solicitudes que afecten al sistema, en modo 24\*7. El servicio de atención al cliente se prestará todos los días laborables del calendario laboral de la UJA, desde las 8:30 h. hasta las 14:30 h., mediante diferentes canales: telefónico, correo electrónico y web.”

*La categorización de las incidencias indicada es la sigue*:

“● Críticas: tienen un carácter tal que no permiten desempeñar funciones primarias e indispensables del sistema e impiden la gestión básica. El tiempo máximo de resolución será inferior a 4 horas laborables. Si fuese necesario, el adjudicatario desplazaría al personal adecuado para solucionar estas incidencias sin coste para la Universidad.

● Urgentes: impiden realizar acciones secundarias en el sistema, si bien la gestión básica puede llevarse a cabo. Tiempo máximo de resolución: 12 horas laborables.

● Ordinarias: la carencia puede ser resuelta por medios alternativos. Tiempo máximo de resolución: 5 días laborables.

● Leves: funcionalidades con grado bajo de importancia. Se incorporarán a la siguiente versión planificada del módulo al que pertenezca, siempre que se comuniquen con suficiente antelación para poder realizar el análisis, implementación, pruebas y documentación de las mismas.”

*Para la realización del mantenimiento se tendrá en cuenta lo siguiente*: “Las paradas programadas del servicio para estas actuaciones serán comunicadas a la UJA, como mínimo, con 2 días de antelación y requerirán la aprobación de la misma para su realización. Dichas paradas se programarán en horario no laboral y preferentemente nocturno, debiendo justificar la necesidad que, en su caso, obligue a la realización de una parada en horario laboral. Así mismo se deberá prever una política de mantenimiento durante toda la vida útil del producto.”

*Respecto a las penalizaciones que podrían tener:* “Se establecen las siguientes penalizaciones por incumplimiento en el nivel de servicios del mantenimiento de manera proporcional a la gravedad de la incidencia, según la tabla siguiente:

- Incidencia crítica: 200,00 euros.

- Incidencia urgente: 100,00 euros.

Inicialmente no se penalizarán las incidencias ordinarias y leves, salvo que se produzcan de forma reiterada. La acumulación de tres faltas ordinarias en el plazo de una semana se considerará como incidencia crítica y se penalizará como el mismo importe establecido para esta (200,00 euros). La acumulación de tres faltas leves en el plazo de una semana, se considerará como incidencia urgente y se penalizará con el mismo importe establecido para esta (100,00 euros).”