

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL PROYECTO DE SEGUIMIENTO DE TÍTULOS OFICIALES Y MÉTRICAS ACADÉMICAS DE LA UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS**

### **PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO**

El presente documento recoge el Pliego de Prescripciones Técnicas que debe ser tenido en cuenta para la contratación del soporte técnico externo en el marco del proyecto de *Seguimiento de Títulos Oficiales y Métricas Académicas*. El Vicerrectorado de Ordenación Académica ha desarrollado en colaboración con el Servicio de Aplicaciones Corporativas de la Universidad Rey Juan Carlos (URJC) esta aplicación de seguimiento para las enseñanzas (Títulos Oficiales de Grado, Master, Doctorado y Títulos Propios) con el objetivo principal de proveer a las comisiones de calidad de los Centros/Departamentos de la URJC la información y métricas necesarias que facilite la coordinación y el desarrollo adecuado del seguimiento de los procesos de evaluación a los que deben someterse.

El adjudicatario de esta contratación deberá realizar el soporte correctivo, técnico y funcional del aplicativo de generación de informes de seguimiento de titulaciones estimadas en 160 horas de desarrollo/evolución del aplicativo con posibilidad de que sean prestadas in-situ bajo petición de la Universidad.

Con ella pretendemos dar respuesta al R.D. 861/2010 de 2 de julio, por el que se modifica el R.D. 1393/2007, de 29 de octubre, en el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, concretamente al Artículo 27. Seguimiento de los títulos inscritos en el Registro de universidades, centros y títulos (RUCT). En consecuencia, en la Aplicación estará disponible la información necesaria para la realización del Proceso de Seguimiento de los Títulos de la URJC.

### **SEGUNDA. PRODUCTOS.**

El producto es el contrato del soporte correctivo, técnico y funcional del aplicativo de generación de informes de seguimiento de titulaciones estimadas en 160 horas de desarrollo/evolución del aplicativo con posibilidad de que sean prestadas in-situ bajo petición de la Universidad.

### **TERCERA. CONDICIONES DEL SERVICIO**

#### **1. SITUACIÓN ACTUAL Y ALCANCE**

La URJC tiene en producción un sistema de seguimiento de títulos oficiales y métricas académicas. Dicho sistema consta de un conjunto de aplicativos desarrollados en lenguaje *R*, bajo framework *shiny*, que utiliza como fuentes de información distintas bases de datos relacionales de la universidad.

Dicho sistema necesita de un mantenimiento correctivo y evolutivo, así como de un soporte tecnológico y funcional para su correcto funcionamiento.

El alcance de este contrato por tanto incluye:

- Mantenimiento correctivo y soporte tecnológico y funcional: que garantice la resolución de errores y fallas en el sistema, así como las dudas funcionales y técnicas que puedan surgir a usuarios y técnicos de la universidad.

- Mantenimiento evolutivo: que garantice la evolución del sistema y la adaptación a las necesidades de la universidad.

## 2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

A todos los efectos se entenderá por reporte, cualquier incidencia, pérdida de funcionalidad, duda, sugerencia o petición de trabajo o, en general, cualquier comunicación que, en relación con la administración de los sistemas objeto de este pliego, la Universidad realice mediante los procedimientos descritos a continuación.

El soporte preferente para la comunicación y el seguimiento de incidencias será a través de un sistema de gestión de incidencias web que el adjudicatario pondrá a disposición de la URJC.

Todos los reportes realizados por la Universidad contendrán la información suficiente, apoyada, en su caso, por ficheros o documentos, para que el adjudicatario pueda identificar la naturaleza del problema y su gravedad en orden a la prestación del mejor servicio.

El soporte se realizará en idioma español.

El servicio tendrá las siguientes características generales:

### **2.1. Condiciones generales del Mantenimiento correctivo y soporte tecnológico y funcional**

El soporte se presta en relación a las características funcionales que se encuentran disponibles, a fecha de inicio del soporte, en el sistema desplegado en la universidad objeto de este contrato. Estos servicios incluyen:

- Mantenimiento correctivo: cuyo objeto es la corrección de cualquier defecto encontrado.
- Actualización tecnológica: cuyo objeto es la instalación de nuevas versiones de los componentes que componen el sistema que cubran los riesgos de seguridad y obsolescencia tecnológica.
- Soporte técnico, que incluirá al menos:
  - o Asistencia y soporte técnico en la resolución de problemas, dudas y consultas referidas a la instalación, implantación, uso, funcionamiento, integración y configuración de los servicios y componentes del sistema objeto del contrato.
  - o Apoyo al mantenimiento de sistemas relacionada con la infraestructura de seguridad y tecnologías relacionadas con el sistema desplegada.
  - o Apoyo a la integración de nuevas fuentes de información.

El adjudicatario prestará el servicio técnico de mantenimiento en régimen 8 x 5.

La Universidad proveerá la presencia y/o el apoyo de su personal para la resolución de incidencias o cuestiones relacionadas con el sistema según sus propios criterios y de acuerdo con la necesidad real de cada caso.

En la oferta se detallará un importe fijo para esta partida de servicio, que será facturado de manera mensual. Para el cálculo de esta partida, orientativamente los licitadores pueden tomar como referencia los siguientes valores, sin perjuicio de que son estimaciones y pueden verse variados al alza o a la baja según el uso del sistema y el devenir de la evolución tecnológica que lo sustenta:

- 300 interacciones anuales debido a incidencias y a soporte funcional.
- 10 actualizaciones al año de versiones de componentes que sustentan el sistema, bien de manera directa (componentes de informes, componentes de entorno de desarrollo y ejecución) o indirecta (componentes de sistema operativo).

## **2.2. Condiciones generales del Servicio de Mantenimiento Evolutivo.**

A través del mantenimiento evolutivo se garantiza la adaptación del sistema a las necesidades de la universidad. Inicialmente están previstas las siguientes:

- Generación de volcados completos de indicadores en fichero EXCEL.
- Generación masiva de documentos previa selección múltiple.
- Implementación de un sistema de control de calidad de los datos cargados.

Igualmente se pueden producir evolutivos debido a cambios normativos, a cambios en el proceso de gestión de calidad de las titulaciones o por requisitos adicionales de las agencias de evaluación externas. Todo ello se estima en un máximo de 160 horas para el periodo de ejecución del contrato. El licitador aportará en su oferta una estimación económica por dicho volumen, así como un precio medio/hora para estos servicios, que en ningún caso podrá ser superior a 65 euros / hora y que permita traducir trabajos y estimaciones en el equivalente económico vinculado a la bolsa de horas.

Las facturaciones de estos servicios se realizarán mediante conformidad de los trabajos realizados.

## **2.3 Horarios de administración**

Las labores de administración que, por sus características, requieran parada total o parcial del servicio y que tengan, por tanto, que realizarse fuera del horario habitual de funcionamiento de la aplicación, serán realizadas en un horario comprendido entre las 6:00 a 8:30 de la mañana de lunes a viernes.

## **2.4. Procedimiento de trabajo**

Tras la firma del contrato, se establecerá un procedimiento de trabajo pactado entre la Universidad y el adjudicatario. En este procedimiento se indicarán los puntos de entrada de incidencias, protocolos de actuación, usuarios autorizados, etc.

Todas las operaciones realizadas deberán quedar convenientemente registradas en el sistema de seguimiento de incidencias y en el resumen periódico que será remitido por el adjudicatario a la URJC. Con periodicidad mensual el adjudicatario remitirá un informe dirigido a la URJC con una relación de las diferentes actuaciones realizadas a lo largo del mes. El detalle de cada una de las actuaciones podrá ser consultado on-line mediante la herramienta de gestión de incidencias web que el adjudicatario pondrá a disposición de la URJC para este contrato.

## **2.5. Nivel de servicio**

El cumplimiento de los requisitos especificados dentro del presente pliego se regulará por el sistema de "Acuerdo de Nivel de Servicio" (ANS). En consecuencia, las tareas correspondientes

deberán realizarse ajustándose a los “Indicadores de nivel de servicio (INS)” y “valores objetivos” (VO) detallados a continuación.

El adjudicatario, dentro del ámbito de las prestaciones que se regulen por el sistema de ANS, será responsable del cumplimiento de todos los VO establecidos, con independencia de los recursos que para ello tenga que incorporar en cada momento.

La descripción de categorización de incidencias es la que sigue a continuación:

- **Críticas.** Incidencia con **prioridad “Alta”**: toda aquella disfunción que deja el servicio en estado de degradación del servicio o no operativo, total o parcialmente, durante la/s ventana/s horarias establecidas como de alta actividad para cada uno de los sistemas implicados, y que afectan a funciones primarias e indispensables del sistema impidiendo la gestión básica.
- **Graves.** Incidencia con **prioridad “Media”**: toda aquella disfunción y todo aquel fallo que no provoca un cese de la operatividad del servicio, pero que produce una degradación del servicio, afectando a funciones secundarias, pero no a la operativa básica sobre los sistemas.
- **Leves.** Incidencia con **prioridad “Baja”**: toda aquella disfunción en alguna de las funciones del servicio y que no tiene incidencia en la operatividad ni degrada el servicio.

Los indicadores contemplados para este tipo de servicio son los siguientes:

**Tiempo de solución:** Plazo máximo transcurrido desde el momento que la incidencia es comunicada al equipo técnico del equipo de proyecto del adjudicatario y/o registrada y asignada en el sistema de gestión de incidencias y peticiones, hasta que la misma queda resuelta (con plena capacidad operativa del sistema o base de datos afectada). Los indicadores a tener en cuenta son:

Indicador (INS)	Valor objetivo (VO)	Valor mínimo de cumplimiento
Plazo máximo de solución de una incidencia de <b>prioridad “Alta”</b>	<=4 horas	95%
Plazo máximo de solución de una incidencia de <b>prioridad “Media”</b>	<=8 horas	95%
Plazo máximo de solución de una incidencia de <b>prioridad “Baja”</b>	<=1 semana	95%

Se usará como indicador para este nivel de servicio las métricas obtenidas por el sistema de gestión de incidencias de la Universidad y/o del adjudicatario.

**CUARTA. RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN.**

Serán las estipuladas en el “Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares” del presente contrato.

**EL DIRECTOR DEL ÁREA DE  
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

**EL GERENTE GENERAL**  
(P.D. de competencias del Rector,  
Resolución de 20-02-2018, BOCM de 05-03-2018)