

RENOVACIÓN DE LICENCIAS Y SOPORTE TÉCNICO PA- RA LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS DE LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es el mantenimiento correctivo, evolutivo y adaptativo del sistema de gestión de incidencias y peticiones, así como la renovación de las licencias existentes y la adquisición de licencias adicionales.

La Universidad de Alcalá (en adelante, UAH), los Servicios Informáticos y el Servicio de Aula Virtual utilizan Jira Service Desk, Jira Software y Confluence, de Atlassian, adaptados y personalizados para hacer eficaz y eficiente la gestión de incidencias y peticiones que llegan a cada uno de los servicios.

Se contratarán los siguientes servicios:

- La renovación de licencias de uso del software por dos años.
- La migración del tipo de licenciamiento actual de la modalidad “server” a la modalidad “cloud”.
- La adaptación del software a las nuevas necesidades del servicio y resolución de incidencias que puedan surgir en el software.
- La puesta en funcionamiento para su evaluación un nuevo proyecto de gestión de las incidencias y peticiones que reciben las secretarías de alumnos.

2. SITUACIÓN ACTUAL

Actualmente están en funcionamiento siete proyectos, configurados y personalizados como sigue:

- CAU: Personalizando Jira Service Desk
- Aula Virtual: Personalizando Jira Service Desk
- Servicio de Aplicaciones: Personalizando Jira Service Desk
- Servicio de Desarrollo de Aplicaciones – Basado en Jira Software
- Servicio de Sistemas: Personalizando Jira Software
- Servicio de Comunicaciones: Personalizando Jira Software
- Servicio Web: Personalizando Jira Software

3. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

3.1 LICENCIAS NECESARIAS

El adjudicatario proveerá la renovación de las siguientes licencias:

- 10 licencias de usuario de Jira Service Desk – Modalidad Server.
- 10 licencias de usuario de Jira Software – Modalidad Server.
- 10 licencias de usuario de Confluence – Modalidad Server.
- APPS Ad-ons SAML Single Sign On, para Jira.
- APPS Ad-ons SAML Single Sign On, para Confluence.
- APPS Ad-ons Active Directory Attributes Sync para Jira.

3.2 MIGRACIÓN DE LOS PROYECTOS CON LICENCIAS SERVER A LICENCIAS CLOUD

El proveedor de las licencias de Jira, Atlassian, ha anunciado recientemente que discontinúa el tipo de licenciamiento ‘server’, que es el tipo de licenciamiento del que dispone la UAH. La UAH ha de-

cidido migrar sus proyectos al tipo de licenciamiento 'cloud'. En consecuencia, el adjudicatario deberá analizar los cambios necesarios y realizar todas las adaptaciones necesarias para mantener la funcionalidad existente y de manera que antes de que finalice el contrato (sin considerar las posibles prórrogas del mismo) queden migrados todos los proyectos existentes con licencias de tipo 'server' a proyectos con licencias de tipo 'cloud'.

3.3 IMPLANTACIÓN EN SECRETARÍAS DE ALUMNOS

El Servicio de Grado necesita un canal de comunicación con los estudiantes que le permita tener trazabilidad y organización de las peticiones que actualmente les llegan por correo electrónico, o a partir de formularios web, por lo que está interesados en disponer de un proyecto en Jira Service Management.

A título de ejemplo de las peticiones que se gestionan en el Servicio de Grado, sin ser una relación completa ni excluyente de las peticiones que hay que tener en cuenta, se pueden consultar la siguiente página:

- <https://www.uah.es/es/admision-y-ayudas/grados/matricula/tramites-administrativos/>

Deberán implementarse los actores y workflows necesarios, los formularios, las automatizaciones, las notificaciones, etc. que consideren los responsables del Servicio de Grado.

Serán necesarias 15 licencias de Jira Service Management en modalidad Cloud, renovables cada año del contrato.

3.4 CAPACITACIÓN PARA LAS SECRETARÍAS DE ALUMNOS

Consistirá en lo siguiente:

- Al inicio del contrato: Presentación y demostración de las herramientas, con el objetivo de que los responsables del negocio indicados como interlocutores en los Requisitos de Gestión, comprendan las capacidades de la herramienta y puedan establecer los requisitos. Se estima una duración de 3 horas.
- Al terminar la personalización: Formación a los gestores de peticiones, que utilizarán la herramienta para resolver las necesidades de los alumnos. Se estima una duración de 5 horas.
- Al terminar la implantación de los proyectos de gestión de peticiones para las Secretarías de Alumnos, formación a los Coordinadores Informáticos de Académico para que sean capaces de realizar tareas simples de configuración y personalización de los proyectos asociados. Se estima una duración de 10 horas.

La capacitación se realizará preferentemente on-line, y al finalizar la misma, se proporcionarán todos los materiales formativos a la UAH.

3.5 MANTENIMIENTO ADAPTATIVO

Los proyectos de Servicios Informáticos y Aula Virtual están adaptados a las particularidades y necesidades de cada uno de los servicios. Con el uso diario surgen nuevas necesidades y adaptaciones, por lo que el adjudicatario deberá atender las peticiones de adaptación. Entre otras adaptaciones necesarias, se requiere mejorar el traspaso o escalado de incidencias y peticiones entre proyectos, por ejemplo, permitiendo que los comentarios se reflejen en las incidencias relacionadas.

El soporte comprenderá tanto los proyectos existentes, como los proyectos que se creen para atender las necesidades de la Secretarías de Alumnos, cuando se pongan en marcha.

El soporte se prestará con las siguientes características:

- Soporte 8x5 de lunes a viernes.
- Canales mínimos de atención: teléfono y correo electrónico.
- Gestión de incidencias mediante tickets.

Estos servicios incluyen, al menos, los que se relacionan a continuación:

- Asesoría y asistencia técnica sobre la administración, la configuración y el uso del sistema.
- Asesoría y asistencia técnica para resolución de incidencias y chequeo de las mismas.

Se proveerá de un servicio de recepción, gestión y seguimiento de las peticiones e incidencias remitidas por la UAH sobre el sistema en explotación, en horario 8x5, a través del teléfono y/o correo electrónico. Las incidencias y sus tiempos de resolución dependerán de la categorización/priorización de las mismas.

La descripción de la categorización de las incidencias y los tiempos de resolución se ajustará a lo siguiente:

- Críticas: el sistema no está operativo, o las funciones primarias e indispensables del sistema no pueden desempeñarse, como consecuencia de esto no es posible el trabajo. El tiempo de respuesta para el reconocimiento de la incidencia y comienzo de su resolución será de 1 día laborable, siendo el tiempo máximo de resolución será de 2 días laborables.
- Importantes: El sistema funciona de forma limitada, lo que imposibilita un trabajo aceptable, aunque la gestión básica pueda llevarse a cabo. El tiempo de respuesta para reconocimiento de la incidencia será de 2 días laborables y el tiempo máximo de resolución será de 3 días laborables.
- Leves: Problemas funcionales con grado bajo de importancia, que requieran asistencia, y solicitudes de información. El tiempo de respuesta para reconocimiento de la incidencia será de 2 días laborables y el tiempo máximo de resolución será de 15 días laborables.

Estos servicios se deberán prestar de forma remota, accediendo a los servidores de la UAH, o in situ si fuese necesario.

El contrato comprende el análisis de la compatibilidad de la actualización de las versiones sucesivas del software con las configuraciones de los proyectos existentes, y la actualización del software cuando la UAH lo considere conveniente.

Estas actualizaciones deben garantizar la continuidad del funcionamiento de los proyectos.

4. REQUISITOS DE GESTIÓN

4.1 INTERLOCUCIÓN

El adjudicatario nombrará un Jefe de Proyecto que actuará como interlocutor único, canalizando las comunicaciones y responsabilizándose de la gestión de los trabajos y de la gestión del personal adscrito por el adjudicatario del contrato, estando facultado para llevar adelante las acciones que se acuerden como consecuencia de las reuniones de seguimiento.

4.2 SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS

Se realizarán reuniones de seguimiento, a petición de la UAH o del adjudicatario, con el objetivo de:

- Realizar el seguimiento del contrato.
- Aprobar los productos finales y tomar las decisiones de mayor importancia en el ciclo de vida del contrato.
- Verificar el grado de cumplimiento de los objetivos.

- Verificar la calidad del servicio ofrecido por el adjudicatario.
- Revisar las reasignaciones y variaciones del personal dedicado al proyecto.
- Validar la planificación de las actividades realizadas.

Tras las reuniones de seguimiento la UAH podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados en la medida que correspondan a los especificados o no superasen los controles de calidad acordados.

Cada reunión tendrá como entrada mínima:

- Agenda de la reunión
- Informe de progreso y actividades.
- Principales incidencias ocurridas
- Lista de acciones pendientes
- Planificación actualizada.

En el caso de que se produzcan eventualidades que hagan variar la planificación o la organización del proyecto, deberán notificarse en una reunión de seguimiento, y será la UAH quien autorice las soluciones más adecuadas, el adjudicatario no podrá realizar ninguna variación sin la autorización expresa de ésta.

La UAH se encargará de coordinar las reuniones que fuera necesario realizar con las unidades que colaboran en el proyecto.

4.3 EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo estará compuesto al menos por dos perfiles. un analista y un consultor.

Se requiere que los perfiles ofertados tengan los conocimientos necesarios para desarrollar los trabajos descritos. Dicha capacitación será acreditada mediante certificados Atlassian.

Todo cambio en el equipo de trabajo propuesto por el adjudicatario deberá ser aceptado y aprobado expresamente por la UAH mediante la verificación de los requisitos del perfil que corresponda. Asimismo, la UAH podrá solicitar un cambio en el equipo de trabajo si, en su opinión, el equipo proporcionado no satisface las necesidades del contrato.

4.5 ENTREGABLES

- ENT 1. Los scripts, desarrollos, herramientas, librerías, componentes, APIs, o licencias de cualquier software que se instale.
- ENT 2. Todos los entregables documentales del contrato (los manuales, código, scripts, archivos batch, etc.), debidamente actualizados a su última versión, se entregará como una unidad en el hito final del proyecto en un formato electrónico editable.
- ENT 3. La propiedad de la documentación y de los trabajos realizados será exclusiva de la UAH, sin que el contratista pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de la UAH, que la daría en su caso previa petición formal del contratista con expresión del fin.

5. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES

Tanto el adjudicatario como las empresas subcontratadas o trabajadores autónomos contratados por ésta cumplirán en el desarrollo de sus funciones con los requisitos legales que marca la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y con el R.D 171/2004, de coordinación de actividades empresariales, en cada caso.

La empresa adjudicataria informará con suficiente antelación al Servicio de Prevención de la UAH (servicio.prevencion@uah.es) cada vez que subcontrate trabajos a realizar en la propia UAH, con otra empresa o trabajador autónomo, indicando la forma de coordinación preventiva establecida entre ellos.

El adjudicatario cumplirá asimismo con el procedimiento de coordinación de actividades empresariales vigente en la UAH en todo aquello que le sea aplicable.

En caso de que un trabajador de la empresa adjudicataria sufra un accidente de trabajo mientras desempeña los servicios contratados por la UAH, la empresa adjudicataria informará asimismo al Servicio de Prevención de la UAH a la mayor brevedad posible.

Fdo.: el Director de los Servicios Informáticos