

# RENOVACIÓN DE LICENCIAS Y SOPORTE TÉCNICO PARA LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS DE LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ

## MEMORIA JUSTIFICATIVA

### 1. NECESIDADES A SATISFACER

Los Servicios Informáticos y el servicio de Aula Virtual utilizan el software Jira Service Desk, Jira Software y Jira Confluence, de Atlassian, específicamente adaptado a su operativa, para hacer eficaz y eficiente la gestión de incidencias y peticiones que llegan a cada uno de los servicios. Se pretende, adicionalmente, extender el uso de la herramienta.

Resumidamente, las necesidades a satisfacer son las siguientes:

- 1) Renovación de licencias de uso del software.
- 2) Migración del tipo de licenciamiento.
- 3) Trabajos de adaptación del software a las necesidades del servicio.
- 4) Creación de nuevos proyectos de gestión de incidencias para su valoración por las secretarías de alumnos.

El sistema requiere licencias de uso del software mencionado, que deben ser renovadas para que siga funcionando.

Adicionalmente, se requiere modificar el tipo de licenciamiento disponible (conocido como del tipo "server") dado que el fabricante (ATLASSIAN) ha anunciado que deja de ofrecer el tipo de licenciamiento 'server', por lo que se hace necesario migrar a licenciamiento de tipo 'cloud'.

En línea con la amplia diversidad de servicios que se prestan y la evolución del proeucto, se requieren adaptaciones y actualizaciones del sistema que permiten un uso más eficaz y eficiente, adición de nuevos servicios, etc.

Por último, se requiere extender el uso del sistema a la gestión de incidencias y peticiones por parte de a las secretarías de alumnos, lo que conlleva diseñar y configurar flujos de trabajo y gestión diferentes a los actuales, así como licencias adicionales.

### 2. JUSTIFICACIÓN DE INSUFICIENCIA DE MEDIOS PROPIOS

Las licencias del software deben renovarse necesariamente a través un proveedor autorizado por Atlassian.

Por tratarse de un sistema informático especializado en la gestión de incidencias, las tareas de mantenimiento correctivo y evolutivo solo pueden ser realizadas por técnicos con conocimientos avanzados del sistema. La Universidad de Alcalá no dispone de recursos humanos con los conocimientos técnicos necesarios para prestar el servicio requerido.

Fdo: el Director de los Servicios Informáticos