



Vicerrectorado de Medios y Tecnología

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL

"Servicio de soporte a la herramienta de ticketing para la gestión del CAU: Netsupport Service Desk"



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETO DEL CONTRATO	3
3. MARCO TECNOLÓGICO	4
4. INDICADORES DEL SERVICIO	5
5. HORARIO Y FORMA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	5
6. JEFE DE PROYECTO	5

1. INTRODUCCIÓN

La UNED, en su afán de mejorar los servicios informáticos, implantó dos herramientas para la mejor gestión del CAU, una de avisos para que, tanto los usuarios y estudiantes como los técnicos, pudieran comunicarse a través de una única vía, ante posibles problemas informáticos y otra, un cuadro de mandos, para la toma de decisiones en relación a los avisos generados en la UNED.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente pliego es la contratación del "Servicio de soporte a la herramienta de ticketing para la gestión del CAU: Netsupport Service Desk"

Servicio de Soporte a la herramienta de ticketing Netsupport Service Desk

Para que la herramienta s Netsupport Service Desk, sea:

- ✓ **flexible:** fácil de modificar y adaptar,
- ✓ **robusta:** estable y disponible y
- ✓ **fiable:** con las mínimas tasas de fallo,

es necesario disponer de un servicio de soporte de la misma que permita asegurar que está actualizado el software, integrado por los siguientes elementos:

- Actualización de la base de datos de la aplicación Netsupport Service Desk.
- Actualización de usuarios de la UNED (Altas y bajas)
- Solución de las posibles incidencias tanto de funcionamiento, como los posibles errores funcionales.
- Creación y escalado de nuevos grupos de soporte
- Monitorización diaria para su correcto funcionamiento

En el presente contrato no se encuentra recogido el correspondiente licenciamiento para la utilización de la herramienta.

3. MARCO TECNOLÓGICO

Desde el punto de vista tecnológico la UNED, en el área de aplicaciones de gestión, ha adoptado una solución combinada entre desarrollo propio y paquetes comerciales.

Dicha aplicación se encuentra alojada en los servidores propiedad de la UNED, pero se monitorizara por la empresa adjudicataria del contrato para prever una respuesta proactiva de la misma.

Aunque dicha herramienta esté alojada en servidores de la UNED, la empresa adjudicataria se encargará de monitorizar el funcionamiento correcto y, en caso contrario, de solventar la o las incidencias que pudieran surgir de un mal funcionamiento de la herramienta.

El servicio ofertado deberá cubrir las siguientes actividades:

- Soporte continuo – Oficina Técnica
- ✓ La empresa debe proporcionar la experiencia práctica y el conocimiento de la herramienta, con el objeto de ayudar a alcanzar las mejores soluciones para cubrir las necesidades actuales y futuras que presente la UNED. De forma general, se:
 - Dará soporte continuo al actual entorno de la herramienta mediante una monitorización continua.
 - Analizarán los sistemas/aplicación para evitar problemas de rendimiento (proactivo y reactivo)
 - Atenderán las incidencias y problemas que se produzcan en el entorno.
 - Realizará las actualizaciones necesarias de las nuevas versiones
 - Entregará un informe mensual de incidencias de la herramienta Netsupport services desk y su tiempo de resolución.

4. INDICADORES DEL SERVICIO

Descripción del Indicador	Valor Objetivo
% incidencias resueltas antes de 1 día	> 70%
% incidencias resueltas antes de 2 días	= 100 %

En caso de incumplimiento –en cómputo mensual- de los indicadores del servicio, la UNED podrá aplicar las penalizaciones establecidas en el Pliego de Cláusulas Administrativas particulares.

5. HORARIO Y FORMA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Horario de Atención del servicio: De Lunes a viernes de 9:00 a 19:00 (laborables)

El servicio se prestará en remoto desde las instalaciones de la empresa adjudicataria, conectándose al servidor donde se encuentra la aplicación objeto del presente contrato.

6. JEFE DE PROYECTO

La empresa designará un jefe de proyecto que será la persona con interlocución con el/los responsables por parte de la UNED

Madrid, 27 de febrero de 2017

EL RECTOR P.D. (Resolución de 2 de febrero de 2016, BOE 4 de febrero)

La Vicerrectora de Medios y Tecnología

Fdo.: María del Carmen García Llamas

