

Vicerrectorado de Medios y Tecnología

## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA UNED, EN LA GESTIÓN DEL SISTEMA UNIVERSITAS XXI ECONOMICO"

### 1.- Objeto del contrato

"Servicio de atención a usuarios de la UNED en la gestión del Sistema Universitas XXI-ECONÓMICO",

### 2.- Alcance del contrato

A continuación se enumeran las tareas que se contemplan para realizar con este contrato, siendo el horario de referencia: de 8 a 15 de lunes a viernes:

- Atención Incidencias/peticiones/consultas de los usuarios de Universitas XXI Económico, derivadas bien de problemas de la propia aplicación, así como de los procedimientos de gestión a seguir. Atención de consultas técnicas, funcionales y de procedimientos procedentes de los usuarios de la aplicación.
- Gestión y administración de los perfiles y permisos de usuario sobre los diferentes módulos de la aplicación, según las solicitudes recibidas de los responsables, dado que dependiendo del perfil del usuario, así este podrá acceder a más o menos procesos y utilidades.
- Envío de incidencias al sistema del proveedor (OCU), para solicitar la corrección de los errores de aplicación que se detectan en la atención al usuario.

## Vicerrectorado de Medios y Tecnología

- Apoyo a la instalación de actualizaciones y packs de Universitas XXI, realizadas en remoto por la OCU, cuando tiene lugar un cambio de versión. Estos cambios al menos se producen 3 veces al año.
- Tareas de apoyo técnico y funcional en las aperturas/cierres de ejercicio contable y de inmovilizado en la aplicación y en interlocución directa con los responsables de los respectivos departamentos. Apoyo técnico-funcional en la presentación de modelos fiscales. Apertura y cierre de perfiles de usuario al cambiar el ejercicio económico.
- Suministro, previa solicitud, de informes concretos relativos a la gestión económica que no pueden obtenerse mediante la aplicación y que responden a necesidades puntuales de los usuarios. Algunos de estos informes, provienen de entidades fiscalizadoras externas a la Uned y cuya preparación suele ser compleja y prolongada.
- Mantenimiento y documentación de los objetos de base de datos que automatizan determinadas tareas que tienen carácter recurrente en cuanto a las solicitudes recibidas. Realización de tareas en la base de datos de Universitas XXI tales como consultas, actualizaciones y/o procesos solicitados por los usuarios para fines concretos.
- Adecuar la información existente en los distintos Departamentos administrativos y docentes de la UNED, al formato solicitado por la aplicación, para que sea posible su tratamiento en la Contabilidad de costes
- Apoyo en la preparación de cursos a usuarios.
- Apoyo al servicio de presupuestos en el alta anual de claves orgánicas.
- Apertura y cierre de imputación presupuestaria por grupos de usuarios (no disponible en la aplicación).
- Resolución de problemas en datos debidos a errores de usuario que no es posible corregir vía aplicación.
- Mantenimiento de la Lista de Distribución de correo de usuarios Universitas Económico

Vicerrectorado de Medios y Tecnología

### **3.- Requisitos Técnicos**

#### **3.1. Cualificación de los medios personales.-**

Los medios personales ofertados por el licitador deberán tener una cualificación técnica acorde a los trabajos a desarrollar en las Condiciones particulares del presente pliego. El perfil mínimo solicitado es el de analista-programador. El dimensionamiento máximo del equipo técnico, será de 2 técnicos en las puntas de trabajo. Este dimensionamiento será avisado por la Uned con la suficiente antelación para que pueda ser cubierto por la empresa adjudicataria.

Al objeto de contrastar los datos facilitados, la UNED se reserva la facultad de efectuar entrevistas personales o pruebas de cualificación y la empresa licitante deberá aportar el CV de la/s personas que presente como equipo de trabajo sin detallar personas físicas. En cualquier caso, la empresa adjudicataria, deberá presentar a la firma del contrato, los CV de el/los técnico/s, que participaran en el contrato.

La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal que ejecute los trabajos, deducida del contraste entre los valores especificados en la oferta y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, implicará la sustitución del mismo y, en su caso, la resolución del contrato.

#### **3.2. Entorno Tecnológico**

Los conocimientos tecnológicos del perfil del equipo de trabajo, en los que se enmarca el servicio a ofrecer se detallan a continuación:

Sistemas operativos: Windows y Linux

Entorno técnico:

ASP, Visual Basic 6, JavaScript, HTML, XML, CSS, Metodologías: Oracle 10g, 11g, PL/SQL, OID, SVN, Trac, TOAD, Visual Studio .Net

Aplicación Universitas XXI Económico.

Vicerrectorado de Medios y Tecnología

### 3.3. Método de trabajo

Dado que el presente contrato consiste en un servicio de atención a usuarios en la gestión del sistema Universitas XXI-económico, los trabajos a realizar se efectuarán conforme a la metodología, reglas y procedimientos que se determinen por la UNED, no obstante, el licitador puede proponer mejoras de metodología: calidad y buenas prácticas. Además y dado que se pide conocimientos del Universitas XXI Económico, en la propuesta se deberá presentar un plan de trabajo acorde al objeto del presente contrato con las recomendaciones correspondientes.

Madrid a 23 de septiembre de 2016  
EL RECTOR: P.D. Resolución 2/2/2016 (BOE 4/02/2016)  
LA VICERRECTORA DE MEDIOS Y TECNOLOGÍA

Fdo.: Carmen García Llamas

