3. REQUERIMIENTOS MÍNIMOS TÉCNICOS A EXIGIR A LA EMPREASA ADJUDICATARIA A LO LARGO DEL SERVICIO:

- En caso de rotación de Técnicos, sería necesario un mes de formación sin coste para la UNED. Dicha formación quedara exenta si se incorporan definitivamente al servicio, técnicos de apoyo en el periodo de matrícula.
- La empresa adjudicataria se compromete a realizar 10 sesiones anuales de formación, con un mínimo de 4 horas por sesión, relacionadas con las aplicaciones UNED al personal adscrito al servicio.
- Plan de arranque
- Plan de devolución
- Presentación de los siguientes informes:
    - Niveles de servicio (mensual) y en su caso Penalizaciones
    - Actividad (mensual)
- Titulación exigida a los técnicos prestatarios del servicio

La UNED tendrá la potestad de validar los perfiles antes de comenzar a prestar sus servicios y podrá poner en comunicación de la empresa cualquier dificultad derivada de la competencia de los trabajadores que tenga repercusión notable en las incidencias del servicio.

- Técnicos mínimos exigidos para prestación del servicio:
    - 2 Coordinadores/Responsables del servicio (CAU y TIF)
    - 1 Técnico de BBDD
    - (1) Técnico administrador de sistemas senior en entornos Linux
    - (1) Técnico administrador de sistemas senior en entornos Windows
    - 1 Técnico experto de herramientas Office 365
    - 1 Técnico experto en herramienta formación ASSIMA
    - Numero de técnicos mínimos en CAU y TIF para dar soporte a usuarios y estudiantes de la UNED (apartado 1.3.1)

- La empresa adjudicataria, deberá dedicar un mes al menos para el plan de arranque y transferencia de conocimiento, y será a partir del mismo cuando comience a cobrar el precio en que se ha adjudicado del contrato, de forma mensual, a partir de junio de 2016.
- 2 Licencias de la herramienta de formación ASSIMA
- 10 licencias Teamviewer
- Cumplir con los Niveles de servicio

Madrid a 19 de diciembre de 2016
EL RECTOR: P.D. Resolución 2/2/2016 (BOE 4/02/2016)
LA VICERRECTORA DE MEDIOS Y TECNOLOGÍA

Fdo.: Mª del Carmen García Llamas

ANEXOS

I. DIRECCIONES DE LOS EDIFICIOS DE SEDE CENTRAL DE LA UNED

Edificio	Dirección postal
CTU Las Rozas	Carretera Las rozas – El escorial Km 5,5
Bravo Murillo (Rectorado)	c/ Bravo Murillo, 38 28015 - Madrid
Psicología	c/ Juan del Rosal, 10 28040 - Madrid
E.T.S. de Industriales	c/ Juan del Rosal, 12 28040 - Madrid
E.T.S de Informática	c/ Juan del Rosal, 16 28040 - Madrid
Biblioteca	c/ Senda del Rey, 5 28040 - Madrid
Ciencias	c/ Senda del Rey, 9 28040 - Madrid
Derecho y CC. Políticas	c/ Obispo Trejo, s/n (esquina a Senda del Rey) 28040 - Madrid
CC. Económicas y Empresariales	c/ Senda del Rey, 11 28040 - Madrid
Humanidades	c/ Senda del Rey, 7 28040 - Madrid

II. Informes mensuales que han de presentarse para seguimiento del servicio

Los siguientes listados deberán presentarse por el adjudicatario para la posterior elaboración del Informe de seguimiento del servicio, y según la periodicidad que la UNED estime:

- Listado de incidencias, peticiones y consultas
- Listado de avisos por resolutor y tickets asignados
- Listado de avisos abiertos, por categoría asignada y tipología
- Listado de avisos abiertos que han sido reasignados varias veces, por categoría y por tipología
- Listado de avisos escalados por área asignada
- Número de incidencias por estado
- Número de incidencias por categoría
- Evolución mensual del número de incidencias por estado
- Número de incidencias reportadas por usuario (para cantidades significativas)
- Tiempo de resolución de avisos, por área resolutoria y tipología
- Tiempo de resolución de avisos asignados a proveedores externos
- Evolución mensual del número de avisos por categorías
- Información relativa a las llamadas (número de llamadas entrantes, número de llamadas abandonadas antes de descolgar, número de llamadas salientes, tiempo medio de espera de las llamadas atendidas y duración media de las llamadas atendidas)

El Informe de seguimiento del servicio lo elaborará el adjudicatario, con el Visto bueno del Responsable del contrato por parte de la UNED.

La UNED se reserva el derecho de obtener por parte del adjudicatario los informes que considere necesario para la gestión del servicio.

Se ha de prever que estos informes puedan estar sujetos a posibles modificaciones en su contenido según solicitud de la dirección del CTU.

Por otro lado también se deberá informar de forma continua a los responsables de la UNED de cualquier situación excepcional en el servicio.

III. Entorno tecnológico

Seguidamente se describe el entorno tecnológico de la UNED, no obstante no pretende ser un detalle exhaustivo.

- Sistema Operativos: Microsoft Windows (8, 10 y XP), Linux...
- Ofimática: Microsoft Office (2010, 2007, 2003) ...
- Navegadores: Internet Explorer, Mozilla, Firefox, Safari, ...
- Sistemas Antivirus: McAfee y Karspersky...
- Aplicativos para compresión de archivos (WINZIP o similar).
- Sistemas de trasferencia de archivos (FTP).
- Certificados digitales.
- Aplicaciones propias de la UNED (Java, TCL, Punto net...)
- Aplicaciones de correo y herramientas asociadas (Office 365)
- Redes de Comunicaciones: VPN, ADSL, etc.
- Base de Datos: Oracle 11 g y Rac
- Portal Oracle
- Herramienta de formación: ASSIMA

También existe tecnología Macintosh cada vez más frecuente en la Universidad.

El Portal está desarrollado sobre Portal Oracle, a través de programación Java y utilizando la tecnología de "Portlets" propia de Oracle Portal. Además se utiliza como arquitectura del sistema servidor de base de datos Oracle, servidores OAS y servidores Web caché.

IV. Aplicaciones existentes en la UNED: Listado a título informativo de las aplicaciones actuales de la UNED.

Nº	Aplicación	Descripción	Vice-Rectorado / Vice-Gerencia
1	Abono Transporte	Gestión de Abono Transporte (Ayuda)	Gerencia
2	Actas Consejo	Gestión de Actas Consejo de Gobierno	Secretaría General
3	Administración Electrónica	Administración Electrónica (Telefónica)	Dtor Oficina Planificación
4	Admisiones	Gestión de solicitudes de admisión	VR Estudiantes
5	Akademos	Asignación de Tutores (Akademos)	VR Centros Asociados
6	Alumnos Acceso UE	Gestión de Acceso Alumnos UE-Credenciales	VR Ordenación Académica
7	Alumnos Discapacitados	Gestión de Alumnos Discapacitados (UNIDIS)	VR Estudiantes
8	Anuncios	Gestión de Anuncios	Comunicación
9	Aplicación Petición Servicios CTU	Gestión de Peticiones al CTU	Dtor Tecnología
10	Archivo General	Gestión de Archivo General (EverDocumentica)	Secretaría General
11	Auditoría (Expedientes)	Gestión de Expedientes (ICA)	Auditoría
12	Becas	Gestión de Becas	VR Estudiantes
13	Biblioteca	Gestión de la Biblioteca (Unicorn)	VR Investigación
14	Bolsa de Empleo COIE	Bolsa de Empleo COIE	VR Estudiantes
15	Buscapersonas	Buscapersonas	VR Tecnología
16	Calendario Corporativo	Calendario Corporativo	Gerencia
17	Calidad	Está en TRAC y no en el listado.	
18	Calificaciones	Gestión de Calificaciones	VR Ordenación Académica
19	Calificaciones Doctorado	Gestión de Calificaciones - Doctorado	VR Investigación
20	Calificaciones Selectividad	Gestión de Calificaciones - Selectividad	VR Ordenación Académica
21	Canal UNED	Canal UNED (En desarrollo)	VR Impresos y Audiovisuales
22	Censo electoral	Censo electoral	Secretaría General
23	Centros Asociados G. Académica	Gestión Académica Centro Asociado	VR Tecnología
24	Centros Asociados G. Centro	Gestión de Centros Asociados	VG Atención al Estudiante
25	Centros Penitenciarios Material	Gestión del Material de los CCPP (Gespro)	VR Estudiantes
26	CiberUNED	CiberUNED	VR Tecnología
27	Citas médicas	Citas médicas	Gerencia
28	Compulsa de documentos	Gestión de Compulsas	VG Atención al Estudiante
29	Comunicación y Prensa	Comunicación y Prensa (Gab. Comunicación)	Comunicación
30	Comunicaciones Multicanal	Gestor de Comunicaciones Multicanal	VR Estudiantes
31	Conciliación de Pagos	Gestión de Pagos-Conciliación BSCH	VR Planificación y AAEE
32	Contabilidad Analítica	Contabilidad Analítica	VR Planificación y AAEE
33	Control de Presencia	Control de presencia personal UNED	
34	Convalidaciones	Gestión de Convalidaciones (Practical Minds)	VR Ordenación Académica
35	Convenios	Gestión de Convenios	VR Internacionalización
36	Convivencias	Gestión de Convivencias	VR Ordenación Académica
37	Correo electrónico	Gestión del Correo y listas de distribución	VR Tecnología
38	Créditos	Reconocimientos de créditos	VR Ordenación Académica
39	Curso Nivelación ATS	Curso Nivelación ATS	VR Ordenación Académica
40	Cursos Abiertos (OCW)	Cursos en Abierto (Open Course Ware) (aLF)	VR Tecnología
41	Cursos de Idiomas (CUID)	Gestión de Cursos CUID	VR Formación Permanente
42	Cursos Formación Permanente	Gestión de Cursos Formación Permanente	VR Formación Permanente
43	Cursos Virtuales aLF	Cursos aLF (Grados y Másteres)	VR Tecnología
44	Cursos Virtuales Gestión WebCT	Gestión de Cursos Virtuales WebCT (Gestuva)	VR Tecnología
45	Cursos Virtuales WebCT	Cursos Virtuales WebCT	VR Tecnología
46	Data Warehouse	Data Warehouse	Dtor Oficina Planificación y Q
47	Data Warehouse OCU	Data Warehouse (OCU) (Datamart OCU)	VR Planificación y AAEE
48	Difusión y Ventas	Gestión de la Editorial Uned (Gespro)	VR Impresos y Audiovisuales
49	Doctorado	Gestión del Doctorado	VR Investigación
50	Doctorado Antiguo	Gestión de la Guía Doctorado Antiguo	VR Investigación
51	Encuestas	Gestión de Encuestas	Dtor Oficina Planificación y Q
52	Envalijado Virtual	Envalijado de exámenes	VR Tecnología
53	EnvioSMS	EnvioSMS	Dtor Tecnología
54	Escuela de Ajedrez	Matrícula Escuela de Ajedrez	VR Formación Permanente
55	Estadísticas Encuestas	Estadísticas de Encuestas	Dtor Oficina Planificación y Q
56	Estadísticas Matrícula	Estadísticas de Matrícula	VR Ordenación Académica
57	Participación Estudiantes	Participación de Estudiantes	VR Estudiantes
58	Estudiantes Recursos	Recursos de Estudiantes	Secretaría General
59	Fondo Social	Gestión Fondo Social	VR Estudiantes
60	Formación Permanente Gestión Integral		
61	Fotomatón	Servicio de Fotomatón (Tarjetas)	VR Tecnología
62	Fundación UNED	Gestión Administrativa Fund UNED	VR Formación Permanente
63	Gabinete de Comunicación		
64	Guías de Estudios	Gestión de Guías	VR Tecnología
65	Hojas de lectura optica	Generador de hojas de lectura óptica agrupada (Escritorio)	VR Profesorado
66	Identificador	Sistema de Obtención de Identificador	VR Tecnología
67	ImpresoA	ImpresoA - Conversor de impresos a PDF	VR Ordenación Académica
68	Impreso K	Impreso K	Secretaría General
69	Incidencias Aplicaciones	Gestión de Incidencias Aplicación (Trac)	Dtor Tecnología
70	Incidencias CAU	Gestión de Incidencias CAU (Magic)	Dtor Tecnología
71	Información Académica	Información Académica	VR Estudiantes
72	Investigación	Gestión de Investigación	VR Investigación
73	Investigación Grupos	Gestión de Grupos Investigación	VR Investigación
74	Invitados Correo	Gestión del Correo de Invitados	VR Tecnología
75	IRPF	Gestión de IRPF (Impreso 190)	VR Planificación y AAEE
76	Lectora Óptica	Lectora Óptica	Dtor Tecnología
77	Librería Virtual UNED	Gestión de la Librería Virtual	VR Impresos y Audiovisuales
78	Matrícula CUID	Gestión de Matrícula CUID	VR Formación Permanente
79	Matrícula CUID Libre por Internet	Gestión de Matrícula libre de CUID por Internet	VR Formación Permanente

Nº	Aplicación	Descripción	Vice-Rectorado / Vice-Gerencia
80	Matrícula Formación Permanente	Gestión de Matrícula F. Permanente no Fundación	VR Formación Permanente
81	Matrícula Fundación	Gestión de Matrícula Fundación UNED	VR Formación Permanente
82	Matrícula Gestión	Gestión de Matrícula	Dtor Oficina Planificación
83	Matrícula Grados	Matrícula de Grados	VR Ordenación Académica
84	Matrícula Licenciaturas	Gestión de Matrículas de Licenciaturas	VR Ordenación Académica
85	Matrícula Postgrados	Matrícula Revisión y Expedientes Postgrados (Gespro)	VR Ordenación Académica
86	Matrícula UNED Senior	Gestión de Matrículas UNED Senior	VR Ordenación Académica
87	Méritos	Méritos docentes (Bufanda)	VR Profesorado
88	MisDatos Laborales	Portlet de presentación de datos laborales	VG RR.HH.
89	Periódico UNED	Periódico UNED	Gerencia
90	Permisos	Gestión de Permisos	VR Tecnología
91	Portal Empleado	Portal del Empleado	VG RR.HH.
92	Portal Web Formularios	Portal Web Formularios	Comunicación
93	Portal Web UNED	Portal Web	Comunicación
94	Preincripción Master y Doctorado	Gestión de Preinscripciones Master y Doctorado	VR Investigación
95	Registro	Gestión del Registro (Inversicres)	Secretaría General
96	Representantes	Gestión de Representantes de Alumnos	VR Estudiantes
97	Salas	Gestión de Salas	Gerencia
98	Secretaría Virtual Alumno EE. RR.	Secretaría Virtual Alumno EE. Regladas	VR Estudiantes
99	Secretaría Virtual Doctorado	Secretaría Virtual Doctorado	VR Investigación
100	Secretaría Virtual F. Permanente	Secretaría Virtual Alumno Formación Permanente	VR Formación Permanente
101	Secretarías	Gestión de Secretarías	Secretaría General
102	Selectividad	Gestion de Selectividad	VR Ordenación Académica
103	Sorteo de Tribunales	Sorteo de Tribunales	Secretaría General
104	Sorteo de Tribunales Composición	Composición de Tribunales	Secretaría General
105	Sorteo de Tribunales. Envio Correos	Sorteo de Tribunales. Envio de Correos	Secretaría General
106	Sugerencias	Buzón de Sugerencias	Gerencia
107	SupresionDNI	SupresionDNI	
108	Tareas CINDETEC	Gestión de Tareas CINDETEC (GestUso)	VR Tecnología
109	Tareas CINDETEC - Desarrollo	Gestión de Tareas CINDETEC (Mantis)	VR Tecnología
110	Tarjeta Inteligente Profesorado	Gestión Integral de Tarjeta	Gerencia
111	Tarjeta Universitaria	Tarjeta Universitaria	Gerencia
112	Títulos Antiguos	Gestión de Títulos Antiguos	VR Ordenación Académica
113	Tutores Gestión	Gestión de Tutores	VR Centros Asociados
114	UNED Alumnos	UNED Alumnos	VR Estudiantes
115	Universitas XXI Económico	Universitas XXI Económico	VG Asuntos Económicos
116	Universitas XXI Recursos Humanos	Universitas XXI Recursos Humanos	VG RR.HH.
117	URLAPP	URLAPP	Dtor Tecnología
118	Vales de ropa	Gestión de Vales de Ropa	Gerencia
119	Valija Retorno	Valija Retorno Exámenes	VR Tecnología
120	Valija Virtual	Gestión de Pruebas Presenciales	VR Tecnología
121	Valija Web Exámenes	Valija Web (Exámenes x Internet)	VR Tecnología
122	Voto Electrónico (Indra)	Voto Electrónico (Indra)	Secretaría General
123	Voto Electrónico (Alten)	Voto Electrónico- Representantes de Estudiantes (Alten)	VR Centros Asociados
124	Actividades CC.AA.	Gestión Actividades extra-académicas CC.AA.	VR Tecnología
125	Examen Oral Interactivo EORAL	EORAL-Examen Oral Interactivo	VR Tecnología
126	ImpresoK	Certificados A. y Expedientes	VR Tecnología
127	Librería CC.AA.	Librería (Material UNED)	VR Tecnología
128	Presupuestos CC.AA.	Gestión del presupuesto de CC.AA.	VR Tecnología
129	Proyectos CC.AA.	Gestión de Proyectos CA	VR Tecnología
130	Tutores Akademos Web	Akademos Web (Tutorías a nivel de Campus)	VR Tecnología
131	Tutoria-Online	Tutoría Virtual (Clases Virtuales)	VR Tecnología
132	Valija Internacional	Valija Internacional	VR Tecnología
133	Valija Reparto	Valija Reparto (Presentados/Convocatoria)	VR Tecnología
134	Incidencias AVIP	AVIP-Gestión de Incidencias AVIP	VR Tecnología
135	Portal AVIP	AVIP-Portal	VR Tecnología
136	Pruebas Orales Evaluación	AVIP-Pro	VR Tecnología
137	Punto Información Cartelería	Puntos Información Multimedia-Cartelería Digital	VR Tecnología
138	Punto Información Kioscos	Puntos Información Multimedia-Kioscos	VR Tecnología
139	Terminales Ligeros	Terminales Ligeros	VR Tecnología
140	Videoconferencia AVIP	AVIP-Videoconferencias	VR Tecnología
141	Web INTECCA	AVIP-Programación, Cadena Campus y Estadísticas	VR Tecnología
142	Webconferencias AVIP	AVIP-Webconferencias	VR Tecnología
143	Autoevaluaciones	Gestión de Indicadores	VR Tecnología
144	Cartas Servicio	Generador de Carta de Servicios	VR Tecnología
145	Cursos de Verano y Senior	Gestión de Cursos de Verano y Senior	VR Tecnología
146	qDocente	Gestión Administrativa Centro Asociado	VR Tecnología
147	qIndicadores	Gestión de Indicadores	VR Tecnología
148	qProcesos	Gestión de Procesos	VR Tecnología
149	qTareas	Gestión de Tareas y Grupos	VR Tecnología
150	WebEx	Gestión de Extensión Universitaria	VR Tecnología