

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE

“SERVICIO DE APOYO Y SOPORTE A LA GESTIÓN DEL CAMBIO EN EL CENTRO DE TECNOLOGÍA DE LA UNED”

El presente contrato, se encuentra incluido en la Operación “Servicio integral de atención técnica a la Comunidad universitaria” que se desarrollará durante los ejercicios comprendidos entre 2009 – 2013, aprobada por Resolución rectoral de fecha 28 de julio de 2008, dentro del Programa Operativo de Economía basada en el Conocimiento 2007-2013 cofinanciado por el fondo FEDER en el que la UNED participa en el eje 1, Tema prioritario 13, Servicios y aplicaciones para el ciudadano. La operación beneficia a todos los alumnos de la Universidad.



MARCO DE ACTUACIÓN.-

La UNED cuenta a día de hoy con un importante número de servicios y procedimientos a través de los cuales se administra y gestiona el funcionamiento completo de la universidad, interactuando con los diferentes usuarios de la misma: alumnos, profesorado, tutores, PAS de sede central y de centros asociados, etc. Para ofertar todos estos servicios la UNED se organiza en Rectorado, Vicerrectorados, Gerencia, Servicios Centrales, Facultades y Departamentos y Centros asociados.

En la mayoría de estos Servicios se cuenta con un software de gestión, en su mayoría desarrollos propios de la UNED, pero también de adquisición externa en RRHH, AAEE, Gestión Bibliotecaria, Registro y Archivo. Estas aplicaciones están todas mantenidas y gestionadas, desde el punto de vista técnico, por los Servicios Informáticos de la UNED. Otras aplicaciones, como los cursos virtuales, se gestionan en otros grupos (CINDETEC). Las aplicaciones se dividen en varios grupos:

- Aplicaciones de recursos humanos: paquete Universitas XXI RRHH, OCU (ERP).
- Aplicación de contabilidad: paquete Universitas XXI Económico, OCU (ERP).
- Aplicaciones de apoyo al PAS (gestión de matrícula, Becas, Discapacidad, ayudas sociales, bonos transporte, etc.).
- Aplicaciones de apoyo al docente (PDI): calificaciones, valija, guías de asignatura, etc.)
- Aplicaciones de apoyo al alumno: matrícula, secretaria virtual, impresos K, petición de títulos, etc.).

Siendo el total superior a las 150 aplicaciones, sobre las que es necesario planificar los mantenimientos correctivos, evolutivos y adaptativos. Las aplicaciones académicas, en particular, responden a un ciclo muy estructurado de funcionamiento de la Universidad.

El servicio de soporte realizará las actividades para cualquier equipo y/o proyecto del Vicerrectorado de Nuevas Tecnologías.

1. INTRODUCCIÓN

En base al Plan Operativo de Gestión de la Gerencia (POGG), la gestión del cambio se define como el seguimiento y control de los hitos establecidos anualmente a través de los procesos sistemáticos de definición, recopilación de información, realización de informes periódicos y establecimiento de acciones para la correcta realización de los hitos.

Este plan tiene varios ejes de actuación, en los que la modernización de los procesos y la tecnología juegan un papel relevante.

Conscientes de que la estructura tecnológica es un elemento crucial en el funcionamiento general de nuestra Universidad, nos encontramos en un proceso de revisión general de nuestros servicios tecnológicos. En este sentido en el 2010 se aprobó un Plan a tres años que pretende adecuar nuestro Centro tecnológico a las necesidades de óptimo servicio que requieren nuestros estudiantes, profesorado y personal.

Nuestro crecimiento y la evolución vertiginosa de las TIC exigen una modernización urgente, pues nuestras estructuras se han quedado evidentemente pequeñas para la demanda que soportan.

La UNED cuenta en estos momentos con un entorno tecnológico no estructurado y excesivamente complejo que ha dificultado el mantenimiento y la evolución de los sistemas, con una mejorable usabilidad de las aplicaciones por lo que casi todas las aplicaciones necesitan un elevado nivel de soporte.

Por todo lo anterior, se están llevando a cabo varias acciones de reestructuración y reorganización interna, así como la integración operativa de los diferentes departamentos.

El soporte a la gestión del cambio es una herramienta de ayuda en las maneras de proceder del CTU para entregar en tiempo y forma los requerimientos del POGG de la UNED y facilitar la transición a las nuevas maneras requeridas, basadas en la planificación y control.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato tiene por objeto disponer de un servicio de soporte que sirva de apoyo al Centro Tecnológico de la UNED (en adelante CTU) y proporcionar el soporte asociado a dicha transformación para realizar la Gestión del Cambio.

La prestación del servicio de soporte a la Gestión del Cambio que constituye el objeto del contrato se realizará de conformidad con los requerimientos fijados en las cláusulas del presente pliego y en sus correspondientes anexos.

3. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE SOPORTE Y APOYO

La prestación de servicios de este pliego consiste en las tareas asociadas al soporte a la Gestión del Cambio del CTU así como el soporte y ayuda en otras necesidades a realizar durante los próximos 24 meses, todas ellas tareas vinculadas a dicho apoyo.

El conjunto de tareas que es necesario abordar tienen un alcance de 24 meses y se dividen en las siguientes dos fases:

- **Fase I: Reestructuración y Consolidación de Conocimientos y Procedimientos (del mes 1 al mes 12 del contrato).**
- **Fase II: Formación Avanzada y Traspaso de Conocimientos (del mes 13 al mes 24 del contrato).**

Los contenidos específicos a desarrollar en cada una de las fases anteriormente descritas se detallan a continuación.

- **Fase I: Reestructuración y Consolidación de Conocimientos y Procedimientos (del mes 1 al mes 12):**

Durante la Fase I se dispondrá de un técnico de cada uno de los cuatro perfiles requeridos.

En una primera fase será necesario disponer de capacidad para realizar un extenso y constante proceso de formación y acompañamiento de los técnicos del CTU con el objeto de maximizar sus capacidades e incrementar el rendimiento de los equipos, así como establecer y consolidar aspectos

organizativos del C.T.U, para lo cual se establecen tres puntos principales de actuación:

- ✓ **Fase I, Apartado 1:** Formación en Habilidades en Realización de Proyectos y soporte con acompañamiento permanente en la aplicación de la formación recibida en habilidades y aplicada en los proyectos asignados por la Dirección.
- ✓ **Fase I, Apartado 2:** Análisis, definición, elaboración e implantación de Procedimientos asociados a la actividad de los técnicos del CTU y de la relación con los usuarios de la UNED. (Por ejemplo: Gestión de Incidencias, Gestión de las Mesas de Cambio... etc.)
- ✓ **Fase I, Apartado 3:** Consolidación del Área de Gestión Administrativa del CTU a través de un soporte a la de redefinición y ampliación de las tareas, actividades y procesos actuales necesarios para la Dirección. (Por ejemplo: Procedimiento de etiquetado de valija, realización de informes... etc.)
- **Fase II:** Formación Avanzada y Traspaso de Conocimientos (del mes 13 al mes 24):

Durante la Fase II se dispondrá únicamente de un técnico de cada uno de los perfiles 1, 2 y 3 requeridos, no siendo necesario el perfil 4.

En una segunda fase se abordará un proceso de Formación Avanzada destinada a los Jefes de Proyecto del CTU en materia de Jefatura de Proyectos. Se constituirá una Oficina de Desarrollo interna del CTU con el traspaso de conocimientos y formación adecuados.

Por otra parte se realizará un traspaso de responsabilidades y conocimientos de los procedimientos definidos/implementados en la Fase I al área y personal administrativo del CTU.

Los puntos considerados en esta segunda fase son los siguientes:

- ✓ **Fase II, Apartado 1:** Formación Avanzada a los Jefes de Proyecto del CTU en Gestión y Jefatura de Proyectos.
- ✓ **Fase II, Apartado 2:** Soporte a la Constitución de la Oficina de Desarrollo como órgano coordinador de las Mesas de Cambio de las aplicaciones del CTU.
- ✓ **Fase II, Apartado 3:** Traspaso de los conocimientos y responsabilidades en materia de Procedimientos y Soporte Administrativo al CTU.

4. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS ASOCIADOS AL SERVICIO

A continuación se describen las principales líneas de actuación que han de cubrirse dentro de cada uno de los puntos descritos en el punto anterior.

- **Fase I: Reestructuración y Consolidación de Conocimientos y Procedimientos** (del mes 1 al mes 12):

- ✓ **Fase I, Apartado 1: Formación en Habilidades en Realización de Proyectos y soporte con acompañamiento permanente en la aplicación de la formación recibida en habilidades y aplicada en los proyectos asignados por la Dirección.**

Se quiere disponer de formación para todos los técnicos del CTU. El acompañamiento se define como un proceso en el que todos los días los técnicos que se definan por la dirección reciben apoyo para la implantación efectiva de las metodologías de trabajo en la realización de los proyectos tecnológicos marcados por la dirección. Adicionalmente han de proporcionar un soporte permanente a todos los técnicos para la resolución efectiva de dudas y consultas en proyectos reales.

- **Fase I, sub-apartado 1.1:** Realización de un Plan de Formación flexible adaptado a los requerimientos y necesidades del CTU.
- **Fase I, sub-apartado 1.2:** Ejecución de los cursos de formación básica planificados a todo el personal del CTU (unas 100 personas), pertenecientes a los Grupos profesionales I, II y III.
- **Fase I, sub-apartado 1.3:** Realización del acompañamiento a los técnicos del CTU designados por la dirección en los proyectos que se asignen a cada técnico para tal efecto como parte práctica de la formación. Seguimiento de la efectividad del curso.
- **Fase I, sub-apartado 1.4:** Análisis, y aplicación de mejoras en la formación y/o el acompañamiento. Adaptación a nuevas necesidades y/o procedimientos definidos por la dirección.
- **Fase I, sub-apartado 1.5:** Soporte continuo al personal formado en los 120 proyectos del CTU (identificados, planificados y aprobados por el Consejo de Gobierno que se ejecutarán durante el ejercicio 2012) y en aquellos otros no relacionados con las “prácticas” asignadas a la formación.

- ✓ **Fase I, Apartado 2:** Análisis, definición, elaboración e implantación de Procedimientos asociados a la actividad de los técnicos del CTU y de la relación con los usuarios de la UNED. (Por ejemplo: Gestión de Incidencias, Gestión de las Mesas de Cambio... etc.)

- **Fase I, sub-apartado 2.1:** Inventariar de Procedimientos existentes no formalizados y Nuevos Procedimientos a realizar. Entrevistas, reuniones e informes de situación para cada ámbito de actuación revisado.

El inventariado de procedimientos existentes no formalizados está relacionado con los cambios realizados en una primera etapa en el CTU de Gestión del Cambio (ejemplos: Nuevas tareas relacionadas con el Control Operativo: control de Proveedores externos, Registro de Relación Laboral, Calendarios, nuevas tareas relacionadas con el Control Económico: seguimiento y Control de Presupuestos... etc.).

Para estas nuevos procedimientos se han generado e implantado nuevas herramientas y métodos de trabajo, pero no ha sido posible dedicar tiempo a su procedimentación y documentación.

Adicionalmente, se consideran el análisis de procedimientos/ procesos para la implantación de mejoras, (ejemplo: Procedimiento de Valija). También incluye el establecimiento de nuevos procedimientos para las nuevas funciones que defina la dirección para el Área de Gestión Administrativa.

- **Fase I, sub-apartado 2.2:** Definición de 5 a decidir por la Dirección. Planificación de procesos de análisis, revisión y/o implantación con las áreas involucradas y la dirección del CTU (Uno de ellos será la Mesa de Cambios).
 - **Fase I, sub-apartado 2.3:** Formalización de los procedimientos. Documentación y validación.
 - **Fase I, sub-apartado 2.4:** Implantación de los procedimientos. Seguimiento y soporte al proceso de implantación.
 - **Fase I, sub-apartado 2.5:** Análisis de mejoras aplicables a los procedimientos y procesos implantados. Documentación de mejoras aplicables, impacto de las mejoras y requisitos necesarios para su puesta en práctica.
- ✓ **Fase I, Apartado 3:** Consolidación del Área de Gestión Administrativa del CTU a través de un soporte a la de redefinición y ampliación de las tareas, actividades y procesos actuales necesarios para la Dirección. (Por ejemplo: Procedimiento de etiquetado de valija, realización de informes... etc.)

- **Fase I, sub-apartado 3.1:** Inventario de tareas actuales a reestructurar. Análisis y definición de nuevas tareas que la dirección requiera incorporar al área de Administración.
- **Fase I, sub-apartado 3.2:** Análisis detallado, propuestas de reestructuración y/o mejoras, validación, documentación y procedimentación del conjunto de tareas definidas en el paso previo.
- **Fase I, sub-apartado 3.3:** Implantación de 5 procedimientos a definir con los métodos y herramientas que se definan o creen para tal efecto. Revisión y mejora continua. Uno de los procedimientos será el Etiquetado de Valija.
- **Fase I, sub-apartado 3.4:** Formación específica para el desempeño eficaz de las tareas a realizar según la definición y procedimientos implantados. Refuerzo en la formación en herramientas y conocimientos complementarios de productividad asociados a las tareas a realizar.
- **Fase I, sub-apartado 3.5:** Soporte y acompañamiento en la realización de tareas diarias.

Así como el POGG del CTU recoge los proyectos a desarrollar durante el año, existen peticiones que no son planificables. Estas nuevas peticiones no incluidas en los proyectos del POGG se gestionan en Las Mesas de Cambios, que comprenden un conjunto de actividades para gestionar las peticiones de desarrollo de nuevos sistemas, módulos o nuevas funcionalidades, su valoración, priorización, aprobación y gestión hasta su implantación. El objetivo de la Mesa de Cambios es conseguir un método eficaz que permita la selección, priorización e implantación de las peticiones y de los proyectos que aporten valor a la UNED, con los recursos libres no dedicados a proyectos o en los tiempos muertos de los mismos.

- **Fase II:** Formación Avanzada y Traspaso de Conocimientos (del mes 13 al mes 24):
 - ✓ **Fase II, Apartado 1:** Formación Avanzada a los Jefes de Proyecto del CTU en Gestión y Jefatura de Proyectos. (Se estima un colectivo de 35 profesionales)
 - **Fase II, sub-apartado 1.1:** Elaboración y validación de un Curso en Gestión y Jefatura de proyectos adaptado a las necesidades del CTU, como evolución de la formación en Habilidades de Realización de Proyectos.

- **Fase II, sub-apartado 1.2:** Realización de un Plan de Formación flexible adaptado a los requerimientos y necesidades del CTU
 - **Fase II, sub-apartado 1.3:** Ejecución de los cursos de formación planificados.
 - **Fase II, sub-apartado 1.4:** Realización de coaching y soporte continuo a los Jefes de Proyecto del CTU designados por la dirección en los proyectos que se asignen a cada técnico para tal efecto. Seguimiento de la efectividad del curso.
 - **Fase II, sub-apartado 1.5:** Análisis, y aplicación de mejoras en la formación y/o el coaching. Adaptación a nuevas necesidades y/o procedimientos definidos por la dirección. (Por ejemplo: condicionantes de la administración electrónica, nuevas bases de datos...etc.)
- ✓ **Fase II, Apartado 2:** Soporte a la Constitución de la Oficina de Desarrollo como órgano coordinador de las Mesas de Cambio de las aplicaciones del CTU.
- **Fase II, sub-apartado 2.1:** Análisis y definición de los servicios requeridos para la Oficina de Desarrollo del CTU
 - **Fase II, sub-apartado 2.2:** Implantación del procedimiento de Mesa de Cambios definido en la Fase I que incluye los servicios requeridos.
 - **Fase II, sub-apartado 2.3:** Formación continuada a los jefes de proyecto del CTU designados por la dirección como los integrantes de la Oficina de Desarrollo. Acompañamiento y soporte continuo para el traspaso completo de las responsabilidades y conocimientos asociados a las tareas llevadas a cabo en la Oficina de Desarrollo del CTU
- ✓ **Fase II, Apartado 3:** Traspaso de los conocimientos y responsabilidades en materia de Procedimientos y Soporte Administrativo al CTU.
- **Fase II, sub-apartado 3.1:** Transferencia de conocimientos asociados a la gestión, control, seguimiento y comunicación de 5 Procedimientos Internos definidos en la primera fase de Reestructuración y Consolidación de Procedimientos.
 - **Fase II, sub-apartado 3.2:** Formación en el uso y método de desarrollo, conformación, validación y documentación de nuevos Procedimientos Internos. Aplicación con dos nuevos procedimientos Internos necesarios a definir por la dirección del CTU para el periodo a considerar.
 - **Fase II, sub-apartado 3.3:** Transferencia de conocimientos asociados a la gestión, control, seguimiento y comunicación de los servicios proporcionados por el Área de Administración del CTU definidos en la primera fase de Reestructuración y Consolidación de Procedimientos.
 - **Fase II, sub-apartado 3.4:** Formación en el uso y método de desarrollo, conformación, validación y documentación de nuevos

Servicios a Proporcionar por el Área de Administración del CTU Aplicación con dos nuevos procedimientos Internos necesarios definidos por la dirección del CTU para el periodo a considerar.

- **Fase II, sub-apartado 3.5:** Soporte continuo en el proceso de traspaso de conocimientos.

La futura Oficina de Desarrollo tiene como objetivo constituir un grupo de analistas/jefes de proyecto, especialmente formados para la gestión centralizada de todas las Mesas de Cambio asociadas a los proyectos del CTU, aplicando procedimientos y procesos sistemáticos, para poder optimizar la reutilización de las aplicaciones y funcionalidades ya existentes y adecuarlas a las nuevas necesidades de la UNED.

5. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Se ha de realizar una descripción detallada del servicio a prestar, debiéndose especificar el plan de calidad en el que se fundamentará el desarrollo del servicio.

La descripción detallada del **Plan de Calidad** ha de contener los siguientes aspectos, tanto para la Fase I como para la Fase II:

- I.** Planificación detallada en tiempo, recursos e hitos para cada una de los sub-apartados en cada una de las fases.
- II.** Relación detallada de tareas a realizar para cada sub-apartado en cada una de las fases.

La descripción del servicio ha de incluir también el detalle de las metodologías o metodologías que el licitante propone para la ejecución del servicio, tanto para la Fase I como para la Fase II:

- III.** Metodología o metodologías a aplicar en el desarrollo de los sub-apartados en cada una de las fases.

6. DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES ASOCIADOS A LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO

Se requiere por parte de los ofertantes que aporten su metodología y la descripción del servicio de acuerdo con el siguiente detalle de entregables.

La relación de entregables asociados a cada una de las fases será al menos la siguiente:

- **Fase I: Reestructuración y Consolidación de Conocimientos y Procedimientos (del mes 1 al mes 12):**
 - ✓ **Fase I, Apartado 1:** Formación en Habilidades en Realización de Proyectos y soporte con acompañamiento permanente en la aplicación de la formación recibida en habilidades y aplicada en los proyectos asignados por la Dirección.
 - **Fase I, sub-apartado 1.1:** Calendario de la Planificación de la Formación.
 - **Fase I, sub-apartado 1.2:** Informe Mensual de Seguimiento de la Ejecución del Plan de Formación.
 - **Fase I, sub-apartado 1.3:** Informe Mensual de control del aprovechamiento del coaching para cada técnico que lo implementa en su trabajo diario con la relación de avances realizados en el proyecto en curso y la aplicación de los contenidos de la formación en su desarrollo.
 - **Fase I, sub-apartado 1.4:** Informe Mensual de Mejoras detectadas o nuevas necesidades a incorporar en la formación o coaching. Propuestas de implementación.
 - ✓ **Fase I, Apartado 2:** Análisis, definición, elaboración e implantación de Procedimientos asociados a la actividad de los técnicos del CTU y de la relación con los usuarios de la UNED. (Por ejemplo: Gestión de Incidencias, Gestión de las Mesas de Cambio... etc.)
 - **Fase I, sub-apartado 2.1:** Documento Recopilatorio de los procesos de Análisis de Procedimientos existentes y Nuevos Procedimientos a realizar.
 - **Fase I, sub-apartado 2.2:** Plan de trabajo: documento de definición y priorización de los 5 procedimientos a analizar, documentar y/o implantar. Documento de Planificación de las fases.

- **Fase I, sub-apartado 2.3:** Documentos y diagramas de Procedimientos validados.
- **Fase I, sub-apartado 2.4:** Informes Mensuales de Seguimiento del proceso de implantación de los procedimientos.
- **Fase I, sub-apartado 2.5:** Documento recopilatorio de mejoras aplicables, impacto de las mejoras y requisitos necesarios para su puesta en práctica.
- ✓ **Fase I, Apartado 3:** Consolidación del Área de Gestión Administrativa del CTU a través de un soporte a la redefinición y ampliación de las tareas, actividades y procesos actuales necesarios para la Dirección. (Por ejemplo: Procedimiento de etiquetado de valija, realización de informes... etc.)
 - **Fase I, sub-apartado 3.1:** Documento de inventario de tareas actuales a reestructurar y nuevas tareas a incorporar al área de Administración del CTU.
 - **Fase I, sub-apartado 3.2:** Documento de Análisis detallado, propuestas de reestructuración y/o mejoras, validación, documentación. Documentos de procedimientos a seguir para cada una de las tareas definidas en la etapa anterior.
 - **Fase I, sub-apartado 3.3:** Informe Mensual de Seguimiento del proceso de Implantación. Desarrollo de herramientas auxiliares que ser requieran para la implantación efectiva de los procedimientos y/o desarrollo de las tareas.
 - **Fase I, sub-apartado 3.4:** Informe Mensual de Seguimiento de la Formación del personal del C.T.U en la aplicación de los procedimientos definidos para la realización de las tareas correspondientes.
- **Fase II: Formación Avanzada y Traspaso de Conocimientos (del mes 13 al mes 24):**
 - ✓ **Fase II, Apartado 1:** Formación Avanzada a los Jefes de Proyecto del CTU en Gestión y Jefatura de Proyectos.
 - **Fase II, sub-apartado 1.1:** Documento de definición de los contenidos de la Formación Curso en Gestión y Jefatura de proyectos adaptado a las necesidades del CTU. Manuales y Guía del Curso.
 - **Fase II, sub-apartado 1.2:** Calendario del Plan de Formación.
 - **Fase II, sub-apartado 1.3:** Informes de Seguimiento de la Ejecución de los cursos de formación.
 - **Fase II, sub-apartado 1.4:** Informe Mensual de control del aprovechamiento del coaching para cada técnico que lo implementa en su trabajo diario con la relación de avances realizados en el proyecto en curso y la aplicación de los contenidos de la formación en su desarrollo.

- **Fase II, sub-apartado 1.5:** Informe Mensual de Mejoras detectadas o nuevas necesidades a incorporar en la formación o coaching. Propuestas de implementación.
- ✓ **Fase II, Apartado 2:** Soporte a la Constitución de la Oficina de Desarrollo como órgano coordinador de las Mesas de Cambio de las aplicaciones del CTU.
 - **Fase II, sub-apartado 2.1:** Documento Recopilatorio de los Servicios y Nuevos Procedimientos a realizar.
 - **Fase II, sub-apartado 2.2:** Documentos y diagramas de Servicios y Procedimientos asociados.
 - **Fase II, sub-apartado 2.3:** Informes Mensuales de Seguimiento del proceso de implantación de los procedimientos.
 - **Fase II, sub-apartado 2.4:** Documento recopilatorio de mejoras aplicables, impacto de las mejoras y requisitos necesarios para su puesta en práctica.
- ✓ **Fase II, Apartado 3:** Traspaso de los conocimientos y responsabilidades en materia de Procedimientos y Soporte Administrativo al CTU.
 - **Fase II, sub-apartado 3.1:** Informe de Seguimiento del proceso de Transferencia de conocimientos asociados a los Nuevos Procedimientos implantados en la primera fase de Reestructuración y Consolidación de Conocimientos y Procedimientos.
 - **Fase II, sub-apartado 3.2:** Elaboración de manuales y guías rápidas de soporte a la Formación y aplicación de Nuevos Procedimientos en el trabajo diario.
 - **Fase II, sub-apartado 3.3:** Informe de Seguimiento del proceso de Transferencia de conocimientos asociados a los servicios proporcionados por el Área de Administración del CTU definidos en la primera fase de Reestructuración y Consolidación de Conocimientos y Procedimientos.
 - **Fase II, sub-apartado 3.4:** Elaboración de manuales y guías rápidas de soporte a la Formación en los servicios proporcionados por el Área de Administración del CTU.

7. MEDIOS PERSONALES

El equipo de trabajo para la prestación del servicio ofertado se compondrá de profesionales con diferentes perfiles. Dichos perfiles serán los adecuados para la prestación del servicio de acuerdo a las necesidades de la UNED durante la ejecución del contrato. La cualificación mínima requerida para dichos perfiles se encuentra detallada en el Pliego de Cláusulas Administrativas que rigen la presente contratación.

8. INCORPORACIÓN DEL PERSONAL

El personal que se incorpore tras la formalización del contrato deberá cumplir con los requisitos de solvencia técnica y profesional requeridos. El personal se incorporará en la fecha establecida de inicio del contrato.

9. SUSTITUCIÓN DE LOS MEDIOS PERSONALES

La valoración final de la productividad y calidad de los trabajos del personal que preste el servicio corresponde al Director del Servicio, siendo potestad suya solicitar el cambio de los medios personales por otros de igual categoría, mediante aviso de quince días de antelación a la empresa adjudicataria.

Si durante la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria propusiera el cambio del personal que realiza el Servicio o, en su caso, de los medios personales de apoyo que pudieran estar prestando un servicio en la modalidad de bolsa de horas, la sustitución de dicho personal requerirá en todo caso el cumplimiento de las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo del cambio.
- Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica igual o superior a la de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación del candidato por parte del Director del Servicio de la UNED.

En todo caso, la solicitud del cambio deberá realizarse con QUINCE DÍAS de antelación. En el supuesto de que se produzca la sustitución de alguno de los medios personales, y con objeto de evitar los inconvenientes que en la continuidad de los trabajos que realiza la persona a sustituir, se subsanará mediante periodos de solapamiento sin coste adicional, durante un periodo de dos semanas.



10. SOPORTE TÉCNICO

El adjudicatario deberá proporcionar el soporte técnico necesario a los medios personales contratados en todas las materias (móvil, portátil, todo el software necesario para el desarrollo del proyecto concreto, etc.).

11. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

Se debe describir el contenido de la propuesta que incluya la organización del servicio, la puesta en marcha, el seguimiento, el planteamiento de la ejecución de la misma y la gestión de los entregables que se han descrito, teniendo en cuenta los siguientes considerandos:

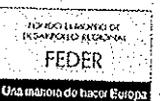
Corresponde a la UNED la supervisión y dirección de los servicios.

La UNED designará un responsable del contrato, que asumirá la dirección y control del servicio y actuará como principal interlocutor con la compañía que resulte adjudicataria. Las funciones en relación con el presente pliego serán:

- Velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados.
- Coordinar y colaborar las acciones con los medios personales ofertados para la buena marcha del servicio.

Cualquier circunstancia imprevista, deberá ser comunicada a la UNED. En cualquier momento puede ser requerida a la empresa adjudicataria información relativa al estado, gestión y grado de ejecución del servicio contratado.

Asimismo, la empresa adjudicataria designará a un Director del servicio, el cual actuará como interlocutor único con la UNED, debiendo facilitar al Responsable del contrato el reporte de actividad que éste requiera en cada momento sobre el avance de los trabajos, cumplimiento de hitos, justificación de posibles retrasos, horas incurridas, cumplimiento del nivel de servicio estipulado y cualquier otra información que se precise en su momento, que se definirá por procedimiento o por decisión interna de la UNED. Por lo tanto, el Director del servicio tendrá las funciones en relación con el presente contrato de:



- Dirigir a los medios personales que realicen el servicio impartiendo al efecto las órdenes e instrucciones necesarias para la ejecución de la misma.
- Realizar las funciones de contacto directo de los medios personales que realicen el servicio con la UNED.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar al Responsable del contrato la información y documentación que éste solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

El adjudicatario, a través del supervisor designado al efecto, deberá seguir los procedimientos de aseguramiento de la calidad existente en la prestación de los servicios objeto del contrato en los términos que establezca la UNED.

12. METODOLOGÍA

Se debe hacer constar y se valorará la metodología propuesta, tanto para la gestión del servicio licitado, como para la ejecución de los servicios propios de sus actividades, con un nivel de detalle suficiente, para soportar los servicios objeto del pliego, incluyendo, como mínimo, información referida a:

- Componentes principales y descripción de la metodología.
- Normalización/certificación de la metodología por Organismos competentes.
- Aspectos que el licitador considere importante destacar.

En cualquier caso, el adjudicatario deberá ser capaz de adaptarse al marco metodológico que establezca el CTU de la UNED, basado en referentes estándar de mercado.

13. LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El desempeño del servicio se realizará de manera habitual en las instalaciones del CTU de la UNED, sitas en Madrid (Urbanización Monte Rozas Ctra. de Las Rozas al Escorial Km. 5 - 28230 LAS ROZAS), pudiéndose realizar



parte de los trabajos desde las instalaciones de la empresa adjudicataria, siempre bajo la supervisión y consentimiento de la UNED.

El horario habitual de la UNED es de Lunes a Viernes de 8 a 20 horas.

14. OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Durante la ejecución de los servicios objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el Director del Servicio de la UNED, a tales efectos, la información y documentación que estas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos. En este sentido, el adjudicatario deberá informar al Director del Servicio con la periodicidad necesaria sobre distintos aspectos del funcionamiento y calidad de los servicios. Entre ellos será necesario presentar un informe, en el formato que defina la UNED, de cumplimiento de los servicios.

Como parte de las tareas objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a generar la documentación de los trabajos realizados, de acuerdo con los criterios que establezca en cada caso el Director del Servicio. Toda documentación generada por el adjudicatario en ejecución del contrato será propiedad exclusiva de la UNED.

Salvo indicación expresa en contrario, los documentos, informes, diagramas y cualquier otro documento relativo al objeto del contrato serán aportados en castellano, cualquiera que sea el soporte y/o formato utilizado para la transmisión de información. La documentación entregada seguirá el procedimiento de Gestión de la Documentación de la UNED.

Madrid a 20 de marzo de 2012

EL RECTOR: P.D. Resolución 20/7/2009 (BOE 3/8/2009)
LA VICERRECTORA DE TECNOLOGÍA

Fdo: Covadonga Rodrigo San Juan