

Vicerrectorado de Tecnología

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN LA CONTRATACIÓN DEL

“SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO A LA INFRAESTRUCTURA Y APLICACIONES DE LA UNED”

NOTA: 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, siendo beneficiarios todos los alumnos.

Vicerrectorado de Tecnología

ÍNDICE

1. OBJETO	3
1.1. Componentes del Servicio	4
1.2. Volumen y Solución por este Servicio	5
1.3. Servicios Mínimos, Indicadores	8
2. ACTIVIDADES, PERIODOS CRÍTICOS, HORARIO Y UBICACIÓN	9
2.1. Servicio de Soporte Remoto de la UNED	9
2.2. Soporte Técnico Informático de Facultad (TIF)	10
2.3. Gestión del Servicio	11
2.4. Auditorías	11
2.5. Plan de arranque del servicio y Plan de Devolución	12
2.6. Periodos Críticos	12
2.7. Horario, Ubicación y Medios	14
3. Requisitos de formación a los nuevos técnicos:	16
ANEXOS	17
I. DIRECCIONES DE LOS EDIFICIOS DE LA UNED	17
II. Informes mensuales que han de presentarse para seguimiento del servicio	18
III. Entorno tecnológico	19
IV. Aplicaciones existentes en la UNED	20

Vicerrectorado de Tecnología

1. OBJETO

En el marco del Programa Operativo de Economía basado en el Conocimiento, las Administraciones y empresas de carácter público asumen el papel de impulsores en la utilización de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación como medio para fomentar nuevos valores; mediante nuevas formas de relaciones entre la administración y los ciudadanos, con la incorporación de nuevos servicios acordes con las nuevas necesidades y requerimientos, con un elevado nivel de calidad de los servicios prestados, con una gestión eficaz de los costes de los servicios y persiguiendo la satisfacción del estudiante.

El objetivo perseguido con la presente contratación es un servicio para el soporte técnico a los usuarios de la UNED con las siguientes características:

- ❑ Que sea flexible, adaptable y escalable a las necesidades de la UNED.
- ❑ Que abarque la satisfacción del usuario.
- ❑ Que incluya la información y trazabilidad de los avisos y que permita incorporar nuevos servicios.
- ❑ Que gestione la reducción de los costes comprometidos en el contrato.

La UNED cuenta en la actualidad con un Centro de Atención a Usuarios (CAU) en el Centro Tecnológico (CTU) de Las Rozas que da diferentes servicios. Para mejor comprensión, en el apartado 1.2., se facilitan algunos datos relativos al número de llamadas -tanto del personal de la UNED como de los estudiantes-, así como sobre el tipo de incidencias recibidas. También se incluyen los horarios, personas y equipos actuales, que pueden facilitar una idea sobre el volumen y necesidades del servicio.

Vicerrectorado de Tecnología

1.1. Componentes del Servicio

Servicio de Soporte Remoto: Se trata de un soporte de asistencia técnica y funcional que la UNED proporciona a profesores (PDI), estudiantes, personal de administración y servicios (PAS) y a centros asociados. El canal de entrada de este servicio es, telefónico, correo o web dependiendo del tipo de petición, de consulta o de incidencia. Dentro del servicio del Servicio de Soporte Remoto, se diferencian 3 grupos de soporte especializados para una mejor atención: PAS, PDI y Estudiantes, PAS se refiere a personal de Administración y Servicios de la UNED (aprox. 2.000 usuarios), PDI es el Personal Docente e Investigador de la UNED (aprox. 3.500 usuarios) y Estudiantes (320.000 alumnos). Soporte Portal de la UNED: soporte especializado para resolver las incidencias en primer nivel del portal de la UNED.

Soporte Técnico Informático de Facultad (TIF), en las Facultades y Escuelas, edificios de la UNED. Soporte microinformático a los PAS y PDI en los Centros de la UNED. Soporte in-situ funcional a las aplicaciones manejadas por los usuarios de la UNED. Soporte a las actividades de las Facultades y Escuelas, como pueden ser: envalijado virtual de exámenes, apoyo al proceso de calificaciones, realización de pequeñas aplicaciones, montaje de servidores, etc.

Vicerrectorado de Tecnología

1.2. Volumen y Solución por este Servicio

El volumen de avisos se divide en llamadas y correos.

Total de Llamadas y Correos recibidos por Solicitante

		PAS		PDI		ESTUDIANTES		TOTALES		
		LLAMADAS	CORREOS	LLAMADAS	CORREOS	LLAMADAS	CORREOS	LLAMADAS	CORREOS	TOTAL
2011	nov	1686	1150	2670	1303	3305	3699	7661	6152	13813
	dic	947	650	1866	1036	1196	3730	4009	5416	9425
2012	ene	1453	1187	2150	871	1125	1465	4728	3523	8251
	feb	1565	1220	2527	1218	994	2144	5086	4582	9668
	mar	1690	1457	3205	1357	1838	2498	6733	5312	12045
	abr	1103	973	1747	672	941	1591	3791	3236	7027
	may	2207	1168	2211	1273	1007	2158	5425	4599	10024
	jun	1603	1060	2250	1278	3497	2835	7350	5173	12523
	jul	1529	1530	1832	496	6641	3819	10002	5845	15847
	ago	435	250	181	72	1786	1367	2402	1689	4091
	sep	1814	1630	2257	510	37994	18597	42065	20737	62802
	oct	1814	1630	2257	510	37994	18597	42065	20737	62802
TOTAL		17846	13905	25153	10596	98318	62500	141317	87001	228318

Vicerrectorado de Tecnología

Total de Avisos registrados por Servicio de Soporte Remoto en la herramienta de Avisos

AVISOS		P.A.S.	P.D.I.	ESTUDIANTES	Total
2011	nov	1415	1812	2035	5262
	dic	789	1102	879	2770
2012	ene	1236	1379	828	3443
	feb	1572	1586	819	3977
	mar	1661	1941	1171	4773
	abr	1099	1094	707	2900
	may	2102	1416	653	4171
	jun	1697	1641	1879	5217
	jul	1331	1301	3510	6142
	ago	379	144	1008	1531
	sep	1651	1618	14898	18167
	oct	1651	1618	14898	18167
TOTAL		16583	16652	43285	76520

Total Avisos por Tecnología en % del total de Llamadas y Correos

		Infraestructuras	JCL	Java	.net	Developer	Otras Tecnologías	Asp	Visual Basic	Total
2011	nov	37,85%	23,35%	28,89%	3,30%	0,58%	4,88%	0,64%	0,50%	7,41%
	dic	37,98%	25,51%	27,54%	3,75%	0,33%	3,53%	0,99%	0,37%	4,05%
2012	ene	50,37%	19,44%	20,02%	2,82%	0,09%	5,88%	0,82%	0,56%	5,07%
	feb	47,12%	19,50%	19,11%	7,33%	0,10%	5,26%	1,01%	0,57%	5,77%
	mar	41,92%	12,59%	20,15%	16,76%	1,05%	5,26%	1,65%	0,60%	6,93%
	abr	52,65%	10,84%	23,73%	6,17%	0,28%	3,69%	2,06%	0,59%	4,27%
	may	63,23%	7,53%	18,28%	3,03%	0,15%	5,74%	1,67%	0,39%	6,15%
	jun	39,26%	7,61%	27,45%	18,10%	0,14%	5,24%	1,76%	0,45%	7,62%
	jul	30,75%	13,26%	29,24%	14,35%	0,18%	3,64%	8,27%	0,32%	8,97%
	ago	37,44%	19,43%	26,89%	2,75%	0,18%	4,35%	8,61%	0,35%	1,68%
	sep	14,29%	5,18%	73,98%	3,66%	0,04%	0,98%	1,64%	0,22%	21,04%
	oct	14,29%	5,18%	73,98%	3,66%	0,04%	0,98%	1,64%	0,22%	21,04%
TOTAL		31,05%	10,95%	45,20%	6,83%	0,21%	3,19%	2,20%	0,36%	100%

Vicerrectorado de Tecnología

Los avisos de infraestructuras corresponden a los siguientes contenidos:

Total Infraestructuras	Sistemas	AVIP/Medios	Software	Hardware	Comunicaciones
100,00%	37,81%	1,65%	40,56%	10,70%	9,29%

Porcentaje de Avisos solucionados por el Servicio de Soporte Remoto

		CAU	TIF	Total
2011	nov	60,62%	27,29%	87,91%
	dic	55,49%	27,44%	82,92%
2012	ene	46,56%	35,99%	82,54%
	feb	45,41%	33,92%	79,33%
	mar	39,12%	35,30%	74,42%
	abr	42,03%	35,55%	77,59%
	may	42,24%	37,26%	79,50%
	jun	51,33%	27,53%	78,86%
	jul	65,42%	16,97%	82,38%
	ago	75,38%	11,04%	86,41%
	sep	82,90%	7,62%	90,52%
	oct	82,90%	7,62%	90,52%
TOTAL		66,59%	18,91%	85,50%

Dentro del presente contrato se deberá dar respuesta a la totalidad de los avisos que se produzcan.

Si el incremento de llamadas fuese superior al 15% -con los indicadores y penalizaciones que se describen en el Pliego de Cláusulas Administrativas-, no se aplicarán las penalizaciones establecidas, para la parte que ha excedido de ese 15%.

Vicerrectorado de Tecnología

1.3. Servicios Mínimos, Indicadores

1.3.1. Técnicos Mínimos Requeridos

Para la prestación de los servicios mencionados, se facilita una estimación mínima de los perfiles necesarios, no obstante como el objeto de este pliego está orientado a servicio, debe ser tomada esta estimación, como un requerimiento mínimo que se incrementará según el volumen de avisos y correos:

Servicio de Soporte Remoto de la UNED:

- ☐ (1) Director Técnico que será el interlocutor válido ante el Responsable del servicio de la UNED.
- ☐ (22) Agentes de Servicio de Soporte Remoto. Entre los cuales habrá 1 Técnico de edición de páginas Web en sus contenidos y 1 Técnico en Actualización de la página web de la UNED.

Servicio de Soporte TIF de la UNED:

- ☐ (1) Director Técnico que será el interlocutor válido ante el Responsable del servicio de la UNED.
- ☐ (23) Técnicos de soporte microinformático y funcional (TIF).

Periodo de Matrícula (Septiembre y Octubre):

En dicho periodo el adjudicatario debe reforzar el Servicio de Soporte Remoto con al menos 40 Técnicos más en horario de 9 a 20 horas.

1.3.2. Indicadores del Servicio de Soporte Remoto

Descripción del Indicador	Valor Objetivo
% llamadas Abandonadas	< 5%
% incidencias resueltas en primera llamada	> 75%
% incidencias resueltas antes de 1 día	> 70%
% incidencias resueltas antes de 2 días	> 85%
% incidencias reabiertas	< 4%
Tiempo medio de resolución de peticiones	2 días laborables
Tiempo medio de resolución de problemas	4 días laborables

Vicerrectorado de Tecnología

1.3.3. Indicadores del Servicio TIF

Descripción del Indicador	Valor Objetivo
% incidencias resueltas antes de 1 día	> 70%
% incidencias resueltas antes de 2 días	> 85%
% incidencias reabiertas	< 4%
Tiempo medio de resolución de peticiones	2 días laborables
Tiempo medio de resolución de problemas	4 días laborables

2. ACTIVIDADES, PERIODOS CRÍTICOS, HORARIO Y UBICACIÓN

2.1. Servicio de Soporte Remoto de la UNED

Este servicio supone, de manera general para el licitador:

- ✓ La atención telefónica al usuario y el registro de la incidencia o peticiones de servicios en la herramienta de helpdesk de la UNED (NetSupport ServiceDesk)
- ✓ La resolución de la incidencia del usuario de manera telefónica o bien por medios telemáticos de asistencia remota a través de la red de datos.
- ✓ La apertura y cierre de las incidencias y peticiones de servicio.
- ✓ Un nivel de supervisión y control de los técnicos resolutores del primer nivel de Servicio de Soporte Remoto y de las incidencias registradas.

El ámbito de actuación del primer nivel de Servicio de Soporte Remoto será:

Todos los equipos propiedad de la UNED de colaboradores tutores de Centros Asociados, que se encuentren en la intranet o internet.

Los equipos propiedad de los usuarios, o particulares de los mismos, en sus accesos desde internet o en las formas previstas para el acceso de estos equipos a la intranet (servicio VPN).

Vicerrectorado de Tecnología

Los desplazamientos necesarios a realizar sobre los equipos de los usuarios (asistencia in situ) o la asistencia especializada de incidencias serán realizados por los TIF siempre dentro de los edificios y sedes de la UNED.

- ✓ El adjudicatario del contrato proveerá el perfil de Coordinador de CAU cuyas funciones serán:
 - ❑ Responsable Proceso Incidencias
 - ❑ Responsable Proceso de Cambios
 - ❑ Responsable del Proceso de Problemas
 - ❑ Responsable de Niveles de Servicio
 - ❑ Responsable de Gestión de Informes

A nivel de ejemplo, en el proceso de avisos deberá controlar el registro de las mismas, el correcto escalado, el seguimiento, la resolución en plazo y las acciones correctivas necesarias para la reducción del número y/o tiempo de resolución.

2.2. Soporte Técnico Informático de Facultad (TIF)

Se deben realizar las siguientes actividades, in-situ, en las instalaciones de la UNED:

❑ Soporte Incidencias microinformáticas

El servicio de esta sección da soporte técnico microinformático a profesores, personal de administración y servicios, y otras personas puntuales fijadas por la dirección del CTU. Además de estas tareas, el servicio de TIF, se encarga de la creación y mantenimiento de páginas web, soporte de software, y cualquier otro relacionado con el objeto del presente contrato.

❑ Soporte funcional

Servicio de atención de incidencias de las aplicaciones corporativas de la UNED (secretaría virtual, matrícula, cursos virtuales, correo electrónico, etc.). La mayor parte de estas aplicaciones son aplicaciones web, disponibles en el espacio virtual, aunque algunas son cliente-servidor y requieren un tratamiento más específico.

Vicerrectorado de Tecnología

Este servicio se presta a usuarios internos (profesores, personal de administración y servicios) de la UNED. Su actividad es continua a lo largo del año, aunque se caracteriza por la existencia de picos de trabajo en periodos clave como son el cierre de actas o la envalijado de exámenes, entre otros, en los que se requiere un incremento del servicio a prestar

2.3. *Gestión del Servicio*

Forma igualmente parte de este contrato el implantar mecanismos de gestión y coordinación del servicio que permitan la mejora del desempeño global de los sistemas de gestión de la dirección de la UNED. Para ello, se requiere realizar las labores de:

- Gestión de niveles de servicio
- Comité de crisis, ante contingencias e imprevistos
- Comité operativo mensual
- Comité de Dirección trimestral
- Planificación de cambios y evolución hacia servicios gestionados
- Supervisión continua del servicio por los responsables de la UNED.

Del mismo modo, el proveedor ha de facilitar, como mínimo mensualmente (aunque sería aconsejable por semana), uno o varios informes con los cumplimientos de los niveles de servicios. En estos informes tendrán que recoger como mínimo la información del Anexo II.

2.4. *Auditorías*

El proveedor deberá realizar al menos una auditoría, durante la ejecución del servicio, que tendrá como objetivos:

- Demostrar que los procesos fijados entre la dirección de la UNED y el adjudicatario se están aplicando de forma correcta en la gestión del servicio.
- Demostrar el cumplimiento de los acuerdos de servicio fijados en el pliego de condiciones.

Vicerrectorado de Tecnología

2.5. Plan de arranque del servicio y Plan de Devolución

Plan de arranque del servicio.-

Es obligatorio en este contrato presentar un plan de arranque del servicio en el que se indique el tiempo de transición necesario y la solución técnica para la migración del servicio actual al nuevo, que no debe generar ningún coste adicional a UNED, responsabilizándose económica y técnicamente el adjudicatario del servicio.

La empresa adjudicataria incluirá en su oferta, un plazo en semanas, con un máximo de 12 semanas, desde la firma del contrato, hasta que se encuentre en capacidad de poder ofrecer todos los niveles de servicio propuestos. Los informes de seguimiento y en soporte in-situ y se producirán a las 4 semanas desde la fecha de puesta en marcha del servicio.

Finalizado el plazo fijado en el plan de arranque del servicio, se aplicará una penalización de un 5% en la facturación mensual por no tener el personal (nº de técnicos requeridos,) en cada uno de los meses que se incumpla este extremo.

Plan de Devolución.-

La empresa adjudicataria deberá incorporar dentro de su propuesta un plan de devolución del servicio prestado como última fase de prestación del servicio, que como mínimo tenga una duración de 4 semanas.

Dentro del Plan se deberá describir cómo se llevará a cabo el traspaso de toda la documentación y conocimiento a la UNED o a la empresa que UNED determine.

2.6. Periodos Críticos

Se establece un calendario de periodos críticos por actividad en todo el conjunto del servicio. Dichas actividades corresponderían a valija virtual, calificaciones, matrícula, cursos telemáticos, actualizaciones de las guías académicas.

Las fechas en las que están implicados estos periodos críticos están sujetas a las variaciones propias de cada curso académico, y como tal se debe ajustar cada año a las nuevas fechas fijadas por el rectorado.

Vicerrectorado de Tecnología

A continuación se refleja una tabla en la que se identifican estos periodos críticos con las fechas aproximadas en la que se realiza la tarea.

	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO
Valija Virtual												
Calificaciones												
Matrícula												
Cursos Virtuales												
Guías académicas												

Cada uno de los servicios atañe a un grupo de soporte distinto y estarían encuadrados de la siguiente forma:

- Valija Virtual: Soporte a la digitalización de los exámenes por medio de un desarrollo propio de la UNED. Se accedería a él a través de 12 puestos en distintas localizaciones y lo realizará los TIF.
- Calificaciones: Estaría englobada como el apoyo informático a la lectura de los exámenes y al manejo de los aplicativos para la corrección de los mismos. Como resultado, estaría la corrección de los exámenes, distintos informes de notas y actas. El grupo de soporte destinado a tal efecto serían los TIF y CAU (primer nivel)
- Matrícula de asignaturas regladas y no regladas: Correspondería a la resolución de problemas informáticos por medio de aplicaciones propias de la UNED, y se realizará por CAU Estudiantes requiriendo con un refuerzo en el periodo de matrícula (Septiembre y Octubre)
- Apertura de los cursos Virtuales de la UNED: Estaría formado por el apoyo informático a los estudiantes y PDI que lo demanden. Dicha tarea se realiza por el CAU PDI y CAU Estudiantes y los TIF que dan el soporte en la utilización del curso a PDI.
- Guías académicas de las asignaturas y titulaciones: Esta tarea consiste en dar soporte a la modificación y creación de los contenidos facilitados por los docentes sobre las guías académicas. Esto lo realizarían los técnicos de facultad (TIF).

También hay que tener en cuenta que en el periodo de calificaciones y de valija existe un mayor número de incidencias por centro de trabajo, incrementándose en un 30% el número de las mismas y, como consecuencia, un aumento de la carga de trabajo de los TIF. Hay que tener en cuenta que durante el periodo de matrícula se incrementa en un 100% las incidencias registradas por el CAU.

Vicerrectorado de Tecnología

Por otro lado, los servicios extraordinarios han de ser realizados de forma conjunta con los servicios que se acometen normalmente por estos grupos de soporte y, por lo tanto, éstos no han de sufrir ningún perjuicio en su resultado final, cumpliéndose los tiempos de respuesta a la hora de realizar las incidencias.

2.7. Horario, Ubicación y Medios

A los efectos de prestación de servicio y la correspondiente propuesta económica se tendrán en cuenta los períodos de cierre programados por la UNED, a saber: 1 semana (Semana Santa), dos semanas (primera quincena de agosto) y dos semanas en Navidad (desde el 24 de diciembre al 6 de enero, ambos inclusive).

- El horario de prestación del Servicio de Soporte Remoto es el siguiente:

Servicio	Cobertura	Horario
PDI	De L a V incluidos festivos	De 9 a 20 horas
PAS	De L a V excepto Festivos	De 9 a 20 horas
Estudiantes	De L a V excepto Festivos	De 9 a 20 horas

Durante los períodos de cierre existirán servicios mínimos que se deberán prestar por el proveedor. Al menos 1 técnico por servicio para atender las llamadas.

- El horario de prestación del servicio del TIF es el siguiente:

Servicio	Cobertura	Horario
TIF	De L a V excepto Festivos	De 9 a 19 horas

Durante los períodos de cierre no se prestará este servicio.

Vicerrectorado de Tecnología

El licitador deberá proporcionar:

- ☐ Los pc's de sobremesa y cascos para el Servicio de Soporte Remoto.
- ☐ Deberá dotar a los técnicos con las herramientas apropiadas para prestar servicios de TIF (portátil, móvil, unidades de almacenamiento de datos, y cualquier otro material que el adjudicatario considere necesario)
- ☐ 50 licencias de Netsupport Service Desk

El Servicio de Soporte Remoto se prestará en el Centro Tecnológico de la UNED sito en la Urbanización Monte Rozas, Avda. De Esparta, 9, 28232 – Las Rozas (Madrid) y el Soporte TIF en los edificios de la UNED detallados en el Anexo 1

La UNED proporcionará:

- ☐ La infraestructura de ACD y la herramienta de gestión de incidencias.
- ☐ La UNED está implantando en la actualidad una herramienta de ticketing (Netsupport Service Desk) única para el registro de las incidencias.
- ☐ También hay que considerar que la UNED tiene una tecnología de Agentes Virtuales para la gestión de las llamadas entrantes (CAU)

Vicerrectorado de Tecnología

3. Requisitos de formación a los nuevos técnicos:

- Certificación de que la empresa se compromete a la formación inicial de 1 mes, anterior a la fecha del comienzo del servicio sin coste para la UNED, para poder prestarlo con unas mínimas garantías. Los contenidos los prepara y los imparte la UNED, la formación se realiza en las instalaciones de la UNED en Monte Rozas.
- En caso de rotación de Técnicos, sería necesario un mes de formación sin coste para la UNED.

La empresa adjudicataria no podrá empezar a facturar el servicio hasta haber finalizado el período de formación establecido en un mes a contar desde la firma del contrato.

- La empresa adjudicataria se compromete a realizar 10 sesiones anuales de formación, con un mínimo de 4 horas, relacionadas con las aplicaciones UNED.

Madrid a 4 de diciembre de 2012
EL RECTOR: P.D. Resolución 20/07/2009 (BOE 03/08/2009)
LA VICERRECTORA DE TECNOLOGÍA



Fdo.: Covadonga Rodrigo San Juan