Vicerrectorado de Medios y Tecnología

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL

"Servicio de soporte a las herramientas de gestión del CAU"

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN 3
2. OBJETO DEL CONTRATO 3
3. MARCO TECNOLÓGICO 3
4. ALCANCE DEL PLIEGO 3
5. HORARIO DE SERVICIO 4
6. JEFE DE PROYECTO 4

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 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 las herramientas de gestión del CAU" denominadas: cuadro de mandos de la UNED QlikView y herramienta de ticketing Netsupport Service Desk

La infraestructura a actualizar está formada por los siguientes elementos para las dos herramientas:

- Actualización de los informes necesarios a petición del Responsable de la UNED.
- Verificación de los informes actuales y los futuros que se requieran.
- La actualización de informes a las Facultades a petición de estas.
- La solución de las posibles incidencias tanto de funcionamiento de dicha herramienta como funcionales.

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.

Dichas aplicaciones se encuentran alojadas en los servidores propiedad de la UNED, pero se monitorizaran por la empresa adjudicataria del contrato para prever una respuesta proactiva de la misma.

Aunque dichas herramientas estén alojadas 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.

4. ALCANCE DEL PLIEGO

El servicio ofertado deberá cubrir las siguientes actividades:

- Soporte continuo – Oficina Técnica

  - La empresa debe proporcionar la experiencia práctica y el conocimiento de ambas herramientas, 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 las herramientas.
    - Gestionara toda la información relativa a los informes de gestión de las aplicaciones.
    - Analizarán los sistemas/aplicación para evitar problemas de rendimiento (proactivo y reactivo)
    - Atenderán las incidencias y problemas que se produzcan en el entorno.

5. HORARIO DE SERVICIO

Horario de Atencion del servicio: De Lunes a viernes de 9:00 a 19:00

6. JEFE DE PROYECTO

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

Madrid, 20 de marzo de 2014
EL RECTOR: P.D. Resolución 19/12/2013 (BOE 27/12/2013)
EL VICERRECTOR DE MEDIOS Y TECNOLOGÍA

Fdo.: Joaquín Aranda Almansa

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
VICERRECTORADO DE MEDIOS Y TECNOLOGÍA