

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS

I.- OBJETO DEL CONTRATO

Contratación de un servicio de mantenimiento y desarrollo de la plataforma informática UNIKUDE (Centros, DOKe y Carta de Servicios).

II.-CONCRECIÓN DEL OBJETO DEL SERVICIO

UNIKUDE es una herramienta informática de apoyo a la gestión de los centros universitarios basada en la experiencia de gestión por procesos llevada a cabo en los últimos años en los centros de la UPV/EHU. Se trata de un aplicativo online para una gestión eficaz y de calidad de los centros, titulaciones y servicios, a través del Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) en los centros, elemento básico para el seguimiento de todas las titulaciones, y a través de las Cartas de Servicios en los servicios de la UPV/EHU.

La plataforma informática UNIKUDE surge para facilitar la gestión documental de los sistemas de garantía de calidad de los centros universitarios y responder al SEGUIMIENTO y la futura ACREDITACIÓN de los nuevos títulos de grado y de postgrado. Posteriormente se amplió su funcionalidad para trasladar la cultura de garantía de la calidad a los servicios de la universidad.

El objeto de UNIKUDE es facilitar y ayudar a los equipos de dirección de los centros y servicios, a las comisiones de calidad y a todas las personas que ostentan responsabilidades a realizar una gestión basada en la medición de resultados, estableciendo previamente una serie de indicadores que miden los procedimientos y actividades en cada centro/ servicio.

Existe un convenio previo con fecha 5 de noviembre de 2013 en el que se establece que el Servicio de Calidad y Evaluación Institucional de la UPV/EHU y Q2K Soluciones Informáticas han trabajado conjuntamente desde 2010 en el desarrollo y puesta en marcha del sistema de gestión integral UNIKUDE. Se define la copropiedad proindiviso de la herramienta a las dos instituciones y explicita que los módulos adicionales a UNIKUDE que se soliciten y desarrollen como consecuencia de su explotación comercial por parte de Q2K, así como las mejoras surgidas en el mantenimiento del aplicativo y de los diferentes módulos estarán disponibles y serán gratuitos para la mejora de UNIKUDE en la UPV/EHU.

Las características de UNIKUDE son las siguientes:

- **Actúa como gestor documental** teniendo actualizado todo el sistema de gestión de procesos de un centro o servicio.
- **Mide la actividad realizada** tras la definición de los indicadores ligados a cada proceso y procedimiento.
- **Define las acciones de mejora pertinentes** para que las titulaciones alcancen los objetivos definidos en las memorias de verificación y los centros avancen en su gestión.
- **Define las acciones de mejora pertinentes** para avanzar en los objetivos marcados por cada servicio.
- **Ayuda a definir los usuarios** de quienes tengan responsabilidades en la gestión de un centro, tanto órganos unipersonales (decano/a, vicedecanos/as, secretarías/os, ...) como colectivos (diferentes comisiones de un centro).

- Es una herramienta útil para la revisión del Sistema de Garantía de Calidad de cada Centro y la Carta de Servicios de cada unidad administrativa, así como para la emisión de diferentes tipos de informes, tanto de seguimiento de la titulación, como de gestión de los centros y de los servicios de la UPV/EHU.

Para proporcionar estos servicios, UNIKUDE dispone de tres secciones:

- UNIKUDE Centros: proporciona soporte para la formalización de la planificación estratégica del centro, su gestión por procesos, la tabla de indicadores y la revisión total del sistema de gestión. Como resultado de la revisión del sistema se obtienen anualmente los informes de seguimiento de las titulaciones y el informe y plan de gestión anual del centro. Adicionalmente, la aplicación proporciona soporte para la elaboración del informe de acreditación de las titulaciones, proceso preceptivo para su impartición.
- UNIKUDE DOKE: proporciona las mismas funcionalidades que UNIKUDE Centros, pero adaptadas a las particularidades y la normativa específica asociada a los programas de doctorado.
- UNIKUDE Cartas de Servicios: en línea con la política de calidad de la universidad, proporciona un soporte para la elaboración, gestión, seguimiento y publicación estandarizada de las Cartas de Servicio de las unidades administrativas.

El objeto del presente contrato consiste en la realización de los siguientes servicios:

- **Mantenimiento de las aplicaciones:**
 - Mantenimiento adaptativo: Consiste en realizar tareas de mantenimiento de las aplicaciones para proceder a su adaptación y actualización constante para dar respuesta a los requerimientos cambiantes de los organismos externos (Ministerio de Educación, Unibasq, ANECA, etc.) y a las necesidades internas de la UPV/EHU y a las modificaciones de normativa que se puedan producir.
 - Mantenimiento correctivo: Consiste en realizar las tareas de mantenimiento para resolver los errores detectados en la operativa normal de las aplicaciones.

El mantenimiento se realizará en función de las necesidades concretas que surjan y se acordarán y detallarán en las reuniones de seguimiento. Se realizarán reuniones con una periodicidad mínima mensual para seguimiento de los proyectos en curso y el planteamiento de nuevas iniciativas.

- **Desarrollo de las aplicaciones:** Consiste en desarrollar las aplicaciones existentes para introducir nuevas funcionalidades de las mismas para la evolución de la aplicación.

Actualmente se encuentran en desarrollo (fase de especificación de requisitos) los proyectos de remodelación de la sección de Planificación Estratégica y la gestión de modificaciones de titulaciones en UNIKUDE centros y DOKE. Ambos desarrollos son clave en los procesos de acreditación previstos en los próximos años y son extensiones ligadas a funcionalidades ya existentes en UNIKUDE. El contenido de los mismos y de futuras necesidades que puedan surgir serán detallados en las reuniones de coordinación y seguimiento en función de las necesidades de la UPV/EHU.

Se fija un periodo de garantía de 12 meses sobre todos los módulos y componentes, contados desde la fecha de entrega de los trabajos, y durante los cuales la contratista se hace responsable de la resolución de las incidencias que éstos puedan generar y de la corrección de cualquier problema de funcionamiento que pudiera detectarse.

Para llevar a cabo los trabajos descritos es necesario que las aplicaciones se integren en los servicios universitarios (aplicaciones o programas) GAUR, META4, ARTUS etc. para captura de datos y se trabajará en una plataforma paralela para realizar las pruebas de integración.

III.-COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO

La empresa asignará a una persona que será la persona interlocutora con la UPV/EHU.

El equipo del Servicio de Calidad de la UPV/EHU y las personas interlocutora y responsable del proyecto de la empresa mantendrán reuniones periódicas (periodicidad mínima mensual) de coordinación y seguimiento de UNIKUDE. En las reuniones se acordarán las tareas de mantenimiento necesarias de cada aplicación y la necesidad de realizar algún proyecto para realizar desarrollos de cualquiera de las tres aplicaciones. En estas reuniones se acordarán los plazos, el plan y la metodología para la ejecución de los trabajos acordados.

Las reuniones podrán ser telemáticas o, si hubiera algún problema, serán presenciales y se llevarán a cabo en las instalaciones de la UPV/EHU.

IV.-SOPORTE TÉCNICO

La empresa pondrá a disposición de la UPV/EHU una plataforma de comunicación vía web y un servicio de atención telefónica, donde se recogerán las incidencias o errores de cualquier tipo (tecnológico, funcional...) detectados en la operativa normal de las aplicaciones.

El horario de atención será de lunes a jueves de 8:00 a 15:30 horas y viernes de 8:00 a 14:30 (horario de verano: julio-agosto de 8:00 a 15:00), excepto los días festivos del calendario laboral de la provincia de Gipuzkoa.

Las incidencias se catalogan, en función de su importancia y repercusión, en:

- 1) Críticas, con prioridad muy alta: son las disfunciones que dejan uno o varios elementos críticos para la universidad en estado de degradación del servicio o no operativo, total o parcialmente, durante los horarios considerados como de alta actividad, que afectan a funciones primarias e indispensables de UNIKUDE e impiden la gestión básica. Se resolverán en 16 o menos horas laborables.
- 2) Urgentes, con prioridad alta: son las disfunciones que, sin ser críticas, dejan uno o varios elementos en estado no operativo y aquellas que, produciendo una degradación del servicio, afectan a funciones secundarias de UNIKUDE, aunque no a la operativa básica. Se resolverán en 40 o menos horas laborables.
- 3) Ordinarias, con prioridad baja: son las disfunciones en alguna de las partes no básicas de un elemento que no tienen incidencia en la operativa ni degradan el servicio. En general, todas aquellas disfunciones que no supongan una interrupción de alguno de los servicios de UNIKUDE. Son las incidencias que permiten su análisis, planificación e implementación en plazos superiores a las anteriores. Se consensuarán entre las partes el momento de la resolución.

En el caso de no cumplir el tiempo de resolución de incidencias se aplicarán penalizaciones económicas según el tipo de incidencia.

- Críticas: 4 puntos por día de retraso
- Urgentes: 2 puntos por día de retraso
- Ordinarias: 0 puntos

Cada punto tendrá un valor económico de 62,85 € IVA EXCLUIDO.

V.-TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO

En el caso de que la UPV/EHU lo precise, la empresa garantizará la formación sobre el uso de las aplicaciones a las personas usuarias pertenecientes al Servicio de Calidad y Evaluación Institucional de la UPV/EHU.

La formación se efectuará, en función de las necesidades, mediante la entrega de manuales o, en el caso de que se precise, en la impartición de cursos online o presenciales en las instalaciones de la UPV/EHU.

Trimestralmente se entregarán los manuales actualizados de las aplicaciones.

Anualmente la empresa enviará a la directora del Servicio de Calidad un informe en el que se detallan todos los trabajos realizados en cada aplicación UNIKUDE y las incidencias y propuestas de mejora que pudieran existir.

VII.-CONFIDENCIALIDAD

Ambas partes se comprometen a guardar la máxima reserva y confidencialidad en relación con todos aquellos documentos, datos e informaciones a los que cada parte tenga acceso, como consecuencia de los servicios objeto del contrato.

Se considerará información confidencial, cualquier información marcada como tal o que por su naturaleza lo sea, relacionada con cada una de las informaciones transmitidas entre las partes.

Se considera información confidencial toda aquella relativa al contrato y acuerdo de intenciones, listas de clientes, sistema informático, procedimiento de trabajo y organizativo, productos, personal y, en general, toda documentación marcada como reservada.

En ningún caso tendrá carácter de confidencial la información referente a:

- Cualquier asunto que aparezca en bibliografía pública o que pase a ser de dominio público, a no ser que haya llegado a ser de dominio público a causa del incumplimiento de una de las partes,
- Cualquier información o conocimiento adquirido de terceros, divulgación requerida por ley o por alguna normativa, información referente a datos económicos o de otra índole que deban ser aportados ante la Administración estatal, local o autonómica, por requerimientos fiscales o de contratación administrativa.

El personal de la Universidad, la contratista o cualquier persona dependiente de la misma, que desempeñe las funciones objeto de este pliego deberá mantener plena confidencialidad sobre la información caracterizada como confidencial relativa a los servicios objeto de este contrato.

Esta obligación de confidencialidad se entenderá plenamente vigente, incluso con posterioridad a la extinción del servicio prestado.

VIII.-PROTECCIÓN DE DATOS

El proveedor quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley orgánica de Protección de Datos, sobre protección de datos de carácter personal. En este sentido, deberá sujetarse a los preceptos de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, LOPD, y su Reglamento de Desarrollo, RD 1720/2007, de 21 de diciembre. Así como al Nuevo Reglamento General de Protección de datos (RGPD) aprobado en 2016 por el Parlamento Europeo.

IX.-OTROS

Encontrándose vigente el convenio firmado entre la empresa Q2K y la UPV/EHU de fecha 5 de noviembre de 2013, en todo lo que se refiere al presente contrato, se aplicará lo ahí pactado.

Fecha: 30 de mayo de 2021

**BLANCO JAUREGUI
BEGOÑA -
30596274H**

Firmado digitalmente
por BLANCO JAUREGUI
BEGOÑA - 30596274H
Fecha: 2021.05.30
23:30:30 +02'00'

Fdo.: Begoña Blanco Jauregui

Centro/Dpto./Servicio: Serviciod de Calidad y Evaluación Institucional

P.D. Este documento se publica en el perfil de contratante