

SERVICIO DE SOPORTE DE LA PLATAFORMA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA, G-ONCE

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARTICULARES

INTRODUCCIÓN

La Universidad del País Vasco-Euskal Herriko Unibertsitatea, en adelante UPV/EHU, mediante concurso abierto ha implantado un conjunto de herramientas que componen la Plataforma de Administración Electrónica, G-ONCE. En producción, esta plataforma se está utilizando desde diciembre de 2024, los técnicos de la UPV/EHU necesitan el apoyo de expertos para su mantenimiento y desarrollo de procedimientos

I.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la contratación del servicio de soporte de la Plataforma de Administración Electrónica, G-ONCE.

II.- ELEMENTOS DE LA PLATAFORMA

La plataforma G-ONCE consta de los siguientes elementos:

- Sede electrónica/Oficina Virtual
- Gestión de notificaciones
- Conexión con Giltza y Zain
- Servicio SIR (sistema de interconexión de registros)
- Registro de entrada y salida (G-registro)
- Herramienta de digitalización (G-SCAN)
- Tramitador de expedientes G-TM
- Administración (G-Setting)
- Definición de procedimientos (Modela)
- Generador de formularios (G-forms)
- Sistema de impresión verificable (Verifirma)
- Interoperabilidad; componentes de integración con Backoffice de la Universidad, pasarela de pagos., integración con plataformas de interoperabilidad NISAE
- CAPA
- G-tablón
- G-OCS
- Gestor documental y expediente electrónico (G-EDEy/o la nueva versión G-EDEU)
- Portafirmas
- GEDE-STORE
- Elementos de infraestructura TIC: Repositorio de código GIT, Servidores de aplicaciones y esquemas de BBDD.
- Cuadro de mando

Están desarrollándose evolutivos de la plataforma en los proyectos denominados EvoLUS, EvoUCA y GEDE-U. En el momento de la entrega de estos desarrollos evolutivos, los elementos involucrados en estos desarrollos pasarán a formar parte de los elementos de la plataforma

II.-CONCRECIÓN DEL OBJETO DEL SUMINISTRO/SERVICIO

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

Interconexión SIR

- Servicio de soporte para el análisis de problemáticas en los intercambios registrales
- Actualización de la aplicación para la resolución de incidencias relacionadas con el intercambio a través de SIR u otras adaptaciones requeridas para mantener la integración en SIR

- Operación y mantenimiento del servicio de GRegistro integrado en SIR

Soporte de actualización

Servicio de soporte de actualización a nuevas versiones del producto, incluido el soporte de actualización de las nuevas versiones derivadas de los proyectos EvolUS, EvolUCA y GEDE-U.

El servicio de soporte incluye las correspondientes pruebas de integración y análisis de impacto, así como documentación funcional y técnica y asistencia al despliegue y traspaso entre entornos.

La migración de cualquiera de los elementos de la plataforma no podrá afectar a las funcionalidades de la misma manteniéndose la compatibilidad en todo momento y la operatividad de los demás aplicativos que estén integradas con ella

Se desplegarán diferentes versiones de los módulos de la Plataforma G-ONCE en distintos servidores, generalmente en el entorno de desarrollo por parte de la empresa, y asistiendo al personal técnico de la universidad en su despliegue en los entornos de preproducción y producción, para validación de las actualizaciones por parte de la UPV/EHU

Soporte correctivo y resolución de incidencias

El soporte correctivo conllevará la corrección de cualquier comportamiento anómalo:

- en los componentes de la plataforma, incluyendo actividades de corrección de código y de actualización de la configuración.
- en los procedimientos desarrollados en la plataforma hasta la fecha de inicio de contrato, principalmente de los desplegados en preproducción y producción
 - Quejas y sugerencias
 - Copias auténticas
 - Registro electrónico
 - Certificados de personal
 - Notificación de oficio
 - Reconocimiento de servicios previos
 - Solicitud de reconocimiento de méritos docentes (quinquienios)
 - Recurso de alzada
 - Certificados de docencia
 - Justificantes académicos
 - Docentiaz
 - Convocatoria extraordinaria
 - Certificado Académico Personal
 - PAC
 - Anulación de matrícula
 - Todos los procedimientos que sean pasados a producción durante la duración del contrato
 - Traslado de expediente académico
 - Solicitud de título
 - Recurso potestativo de resolución
 - Recurso extraordinario de revisión
 - Comisiones de servicio
 - Reconocimiento de créditos
 - Presentación tesis doctorales
 - Cambio de campus
- En los procedimientos desarrollados durante la duración del contrato

En todas las actuaciones se realizarán las pertinentes pruebas unitarias y de integración previas a la puesta en producción de las modificaciones

Otras tareas de soporte

- Soporte para la resolución de incidencias o dudas a los técnicos de la entidad siempre y cuando las incidencias sean atribuibles a la plataforma. No se contempla atención a usuarios finales
- Soporte a procesos de cambio de infraestructura efectuados por técnicos de la UPV/EHU.

- Soporte a las consultas técnicas y resolución de incidencias a los técnicos de la UPV/EHU referentes a la integración de los sistemas de la UPV/EHU con la plataforma de SEDE.

Soporte avanzado

Servicio de soporte avanzado en modalidad de bolsa de horas.

Esta bolsa de horas, se consumirán conforme a órdenes de trabajo previamente valoradas y aceptadas por la UPV/EHU.

Los servicios contemplados para este soporte son:

- Servicio de modelado de nuevos procedimientos o modificación de los existentes siempre que sea un mantenimiento evolutivo de los mismos, así como las tareas de desarrollo software implicadas
- Servicio de mantenimiento evolutivo de los componentes de la plataforma, tanto del CORE (no contemplados en la hoja de ruta del producto) como de componentes específicos de la UPV/EHU
- Servicios de formación y transferencia tecnológica siempre y cuando estas no vengan de la mano de un evolutivo de la plataforma y no sea a petición de la UPV/EHU
- Los propios trabajos derivados del análisis y presupuesto de las citadas órdenes de trabajo
- Soporte a terceros proveedores en la solución de problemas no imputables a la plataforma
- Soporte especializado en atención a dudas y consultas
- Soporte a los técnicos de la UPV/EHU en el desarrollo de procedimientos

Dichas horas se facturarán mensualmente conforme a su consumo. Los servicios de soporte detallados en la lista anterior debido a la naturaleza de los mismos, se atenderán sin ser objeto de tasación previa

IV.- CONDICIONES DE DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

Hasta la fecha los procedimientos se han desarrollado en dos versiones siendo la V1 desarrollo exclusivo de la empresa Guadaltel (empresa encargada de la implantación de la Sede Electrónica), y la V2 un desarrollo evolutivo ampliado por parte de técnicos de la UPV/EHU.

Se requiere que el mantenimiento correctivo de procedimientos desarrollados en anteriores contratos se realice únicamente en una versión, en la llamada en la actualidad V2. El objetivo es que los procedimientos tengan una única versión en los tres entornos (desarrollo, reproducción y producción) desapareciendo las llamadas versiones V1 y V2 tal y como se entienden hasta la fecha. Los desarrollos nuevos a realizar durante la duración de este contrato se realizarán en una única versión, es decir no existirán V1 y V2 entendiéndolas como desarrollo por parte de la empresa y la Universidad.

Se trata de hacer un desarrollo conjunto entre empresa y universidad

V.- NIVEL DE SERVICIO

Consideraremos los siguientes tipos de incidencias:

- **Incidencia crítica** Toda aquella incidencia que provoquen la interrupción o disfunción en los servicios del sistema que dé lugar a una completa inoperatividad
- **Incidencia no crítica** Todas aquellas incidencias que provoquen disfunción en los servicios del sistema que no suponga una interrupción en la aplicación

Tiempo de respuesta

Entendemos por tiempo de respuesta el tiempo máximo de respuesta a la incidencia

Tipo incidencia	Indicador de servicio	Grado de cumplimiento
Crítica	≤ 2 horas	➤ 90%
No crítica	≤ 8 horas	➤ 90%

Los valores indican el tiempo máximo transcurrido desde el momento de la comunicación de la incidencia

Grado de cumplimiento señala el porcentaje de consecución que se debe cumplir en la métrica Tiempo de respuesta

Tiempo de resolución

Entendemos por tiempo de resolución el tiempo máximo de resolución de una incidencia

Tipo incidencia	Indicador de servicio	Grado de cumplimiento
Crítica	≤ 8 horas	➤ 90%
No crítica	≤ 2 días	➤ 90%

Los valores indican el tiempo máximo transcurrido desde el momento que el técnico inicia las actuaciones para subsanar la incidencia hasta el cierre completo de la misma

Grado de cumplimiento señala el porcentaje de consecución que se debe cumplir en la métrica Tiempo de Resolución

VI.- SOPORTE

1. Horario del soporte

El servicio de soporte se prestará de lunes a jueves de 8:00 a 17:00 y los viernes de 8:00 a 15:00 a través de los canales mencionados en el punto 2.

2. Gestión del soporte

Toda la gestión del soporte preferiblemente se reflejará en la herramienta de gestión proporcionada por la empresa adjudicataria para tal fin y serán los técnicos tanto informáticos como funcionales los que informarán las incidencias detectadas.

No obstante, la recepción de incidencias de soporte se podrá realizar por cualquiera de estos medios:

- Teléfono Se pondrá a disposición de los técnicos funcionales e informáticos un número de teléfono de bajo coste
- Correo Electrónico que se pondrá a disposición de los técnicos funcionales e informáticos
- Videoconferencia Si para revisar una casuística o duda, los canales anteriores no fueran ágiles se podrá acordar hacer una videoconferencia entre las partes, preferiblemente mediante TEAMS

VII.- GESTIÓN DEL PROYECTO

Se creará un comité ejecutivo formado por uno o varios interlocutores designados por la UPV/EHU y por el jefe de proyectos propuesto por el adjudicatario

Dicho comité trabajará de forma conjunta y permanente en la definición de los requisitos y en la priorización de las actividades del presente contrato, siempre bajo la Dirección de la UPV/EHU

El jefe de proyecto de la empresa adjudicataria presentará un informe mensual sobre la evolución del mismo en el que se detallaran las acciones abordadas, las actuaciones previstas y la información de las horas consumidas en ese mes del mantenimiento avanzado, si es que ha realizado, además de cualquier información que el comité ejecutivo considere de interés

Fecha: 003/06/2025

Centro/departamento/servicio: Rectorado/Vicegerencia TICs/Centro Informático de Gestión

Fdo.:

LORENA
FERNANDEZ LOPEZ
- 11929203T

Firmado digitalmente
por LORENA FERNANDEZ
LOPEZ - 11929203T
Fecha: 2025.06.04
09:48:19 +02'00'

eremu la zabal 2020



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

eremu la zabal 2020



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea