

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

I. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la prestación de servicios de mantenimiento, actualización, desarrollo evolutivo, soporte funcional y formación de las aplicaciones que integran la plataforma de gestión de la calidad UNIKUDE (UNIKUDE Centros y UNIKUDE-DOKe), BARNE y Carta de Servicios, utilizadas por la UPV/EHU como soporte para la gestión de su Sistema Interno de Garantía de Calidad.

Las prestaciones objeto del contrato comprenden, entre otras, las siguientes actuaciones:

- mantenimiento correctivo y adaptativo de las aplicaciones que integran la plataforma;
- actualización funcional y gestión de contenidos del sistema;
- desarrollo evolutivo de nuevas funcionalidades y módulos;
- soporte técnico y funcional a las personas usuarias;
- elaboración de documentación técnica y manuales de uso;
- formación y elaboración de recursos de apoyo para las personas usuarias.

Todos los servicios deberán prestarse sobre la infraestructura tecnológica actualmente operativa en la UPV/EHU y en coherencia con la arquitectura funcional del sistema existente.

II.-CONCRECIÓN DEL OBJETO DEL SERVICIO

UNIKUDE, BARNE y Carta de Servicios constituyen una plataforma informática de apoyo a la gestión de los centros universitarios basada en la gestión por procesos y en los principios del aseguramiento interno de la calidad.

La plataforma está estructurada en los siguientes módulos:

- **UNIKUDE Centros.** Soporte para la planificación estratégica del centro, la gestión por procesos, la gestión de indicadores y la revisión anual del sistema.
- **UNIKUDE DOKe.** Versión adaptada a los programas de doctorado.
- **BARNE.** Módulo específico orientado a la evaluación interna de los centros universitarios.
- **Cartas de Servicios.** Soporte para la elaboración, gestión y seguimiento de las Cartas de Servicios de las unidades administrativas.

Se trata de un sistema online que permite la gestión eficaz de los centros, titulaciones y servicios universitarios a través del Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC).

Entre otras funcionalidades, la plataforma:

- actúa como gestor documental del sistema de gestión de calidad;
- permite medir la actividad a partir de indicadores asociados a los procesos;
- facilita la definición y seguimiento de acciones de mejora;
- permite gestionar los perfiles de usuario vinculados a la gestión de centros y titulaciones;
- proporciona soporte para la elaboración de informes de seguimiento y acreditación.

La plataforma facilita a los equipos directivos, comisiones de calidad y responsables institucionales la gestión basada en indicadores, evidencias documentales y procesos de evaluación continua.

III. ALCANCE DE LOS SERVICIOS

1. Mantenimiento de las aplicaciones. La empresa adjudicataria deberá realizar actuaciones periódicas de mantenimiento, entre las que se incluyen:

a) Mantenimiento correctivo: Resolución de errores detectados en el funcionamiento de las aplicaciones.

b) Mantenimiento adaptativo. Adaptación del sistema a:

- cambios normativos,
- modificaciones de procedimientos institucionales,
- requisitos de agencias externas,
- evolución tecnológica de la infraestructura.

c) Mantenimiento evolutivo: Incorporación de mejoras funcionales que permitan la evolución del sistema.

2. Actualización funcional y gestión del sistema: La empresa adjudicataria deberá realizar actuaciones periódicas de actualización funcional, gestión de contenidos y administración del sistema, entre las que se incluyen:

- actualización y reorganización de evidencias y documentación;
- gestión de perfiles de usuario;
- actualización de normativa y parámetros del sistema;
- modificación de categorías y subtipos de procedimientos;
- actualización de enlaces y referencias externas;
- adaptación de plantillas y modelos de informes.

3. Desarrollo de nuevas funcionalidades: La empresa adjudicataria deberá realizar desarrollos evolutivos que permitan la evolución de la plataforma, incluyendo:

- herramientas de visualización y análisis de datos (cuadros de mando o sistemas de inteligencia de negocio);
- funcionalidades para la gestión centralizada de documentación;
- módulos de seguimiento de planes estratégicos;
- módulos de análisis de información para la toma de decisiones;
- integración con otros sistemas institucionales.

Asimismo, podrán desarrollarse nuevos módulos funcionales que amplíen las capacidades de la plataforma.

4. Soporte técnico y funcional: La empresa adjudicataria deberá prestar soporte técnico y funcional a las personas usuarias de la plataforma. El soporte incluirá:

- elaboración de manuales y guías de uso;
- gestión de incidencias;
- resolución de dudas funcionales;
- apoyo en el uso de las herramientas;
- asesoramiento sobre nuevas funcionalidades.

5. Formación y recursos de apoyo a personas usuarias: La empresa adjudicataria deberá proporcionar servicios de formación y apoyo dirigidos a facilitar el uso adecuado de la plataforma por parte de las personas usuarias. Estos servicios podrán incluir:

- formación inicial para nuevas personas usuarias;
- sesiones formativas vinculadas a la implantación de nuevas funcionalidades;
- elaboración de recursos de autoformación (materiales audiovisuales, tutoriales u otros recursos de apoyo).

Las actividades formativas podrán realizarse de forma presencial o mediante medios telemáticos, en función de las necesidades del Servicio de Calidad y Evaluación Institucional.

La documentación y las actividades formativas deberán garantizarse al menos en euskera y castellano, de acuerdo con las necesidades lingüísticas de las personas usuarias.

IV. COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria designará una persona responsable del proyecto que actuará como interlocutora con la UPV/EHU.

Se celebrarán reuniones periódicas de coordinación entre el equipo del Servicio de Calidad y la empresa adjudicataria.

En estas reuniones se abordarán:

- planificación de actuaciones,
- seguimiento de incidencias,
- evolución de desarrollos,
- identificación de nuevas necesidades.

Las reuniones podrán realizarse presencialmente o por medios telemáticos.

V. GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SOPORTE TÉCNICO

La empresa adjudicataria deberá disponer de un sistema de gestión de incidencias accesible por vía telemática que permita registrar, clasificar, priorizar y realizar el seguimiento de las incidencias detectadas en el funcionamiento de la plataforma. El sistema de gestión de incidencias deberá permitir, al menos:

- el registro de incidencias por parte de las personas usuarias autorizadas;
- la clasificación de las incidencias según su nivel de prioridad;
- el seguimiento del estado de resolución de cada incidencia;
- la comunicación entre la empresa adjudicataria y el Servicio de Calidad y Evaluación Institucional.

1. Clasificación de incidencias: Las incidencias se clasificarán en función de su impacto en el funcionamiento del sistema.

Incidencias críticas (prioridad muy alta)

Son aquellas que provocan la interrupción total o parcial del funcionamiento de la plataforma o afectan a funcionalidades esenciales para la gestión del sistema. Ejemplos:

- imposibilidad de acceso a la plataforma,
- caída del sistema,
- imposibilidad de generar informes esenciales.

Tiempo máximo de resolución: 16 horas laborables desde su notificación.

Incidencias urgentes (prioridad alta)

Son aquellas que afectan a funcionalidades relevantes del sistema, aunque no impiden completamente la operativa básica de la plataforma. Ejemplos:

- errores en módulos específicos,
- problemas en la generación de determinados informes,
- fallos en procesos secundarios del sistema.

Tiempo máximo de resolución: 40 horas laborables desde su notificación.

Incidencias ordinarias (prioridad baja)

Son aquellas incidencias que no afectan al funcionamiento general del sistema o que se refieren a mejoras menores o ajustes funcionales. Ejemplos:

- ajustes menores en formularios,
- mejoras de usabilidad,
- consultas funcionales.

El plazo de resolución se acordará entre las partes en función de la naturaleza de la incidencia y de la planificación general de actuaciones.

2. Registro y seguimiento de incidencias: Todas las incidencias deberán quedar registradas en el sistema de gestión habilitado al efecto. Para cada incidencia deberán registrarse, al menos, los siguientes datos:

- fecha y hora de comunicación de la incidencia;
- descripción del problema detectado;
- clasificación de la incidencia;
- actuaciones realizadas para su resolución;
- fecha de resolución.

3. Comunicación y coordinación: La empresa adjudicataria deberá mantener comunicación fluida con el Servicio de Calidad y Evaluación Institucional para el seguimiento de las incidencias y la planificación de las actuaciones necesarias para su resolución. Cuando la naturaleza de la incidencia lo requiera, podrán celebrarse reuniones específicas de coordinación para acordar las medidas necesarias para restablecer el funcionamiento del sistema.

4. Cumplimiento de los niveles de servicio: Los tiempos máximos de resolución establecidos en este apartado constituyen los niveles de servicio mínimos exigidos para la gestión de incidencias. El incumplimiento de estos niveles de servicio podrá dar lugar a la aplicación de las penalidades previstas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

5. Informes periódicos de incidencias: La empresa adjudicataria elaborará informes periódicos en los que se recogerá:

- el número de incidencias registradas;
- su clasificación por niveles de prioridad;
- los tiempos medios de resolución;
- las incidencias recurrentes detectadas;
- las posibles propuestas de mejora del sistema.

Estos informes se facilitarán trimestralmente, con anterioridad a emitir la factura correspondiente.

VI. PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD Y EJECUCIÓN DE DESARROLLOS

Las actuaciones de actualización funcional, desarrollo evolutivo o creación de nuevos módulos que se realicen en el marco del presente contrato se llevarán a cabo de acuerdo con el siguiente procedimiento.

1. Identificación de necesidades. Las necesidades de actualización o desarrollo podrán identificarse:

- en las reuniones periódicas de coordinación y seguimiento del contrato;
- a iniciativa del Servicio de Calidad y Evaluación Institucional;
- como consecuencia de incidencias detectadas en el funcionamiento del sistema;
- como resultado de propuestas de mejora formuladas por la empresa adjudicataria.

Las solicitudes podrán comunicarse mediante reuniones de coordinación, correo electrónico u otros medios acordados entre las partes.

2. Elaboración de propuesta técnica. Una vez identificada la necesidad, la empresa adjudicataria elaborará una propuesta técnica de actuación, que deberá incluir al menos:

- descripción de los trabajos a realizar;
- funcionalidades o modificaciones a implementar;
- estimación de horas de trabajo por perfiles profesionales;
- planificación estimada de ejecución.
- cuando la naturaleza del desarrollo lo requiera, la propuesta podrá incluir también: especificación funcional; propuesta de diseño técnico; y/o impacto en otros módulos del sistema.

3. Aprobación de la actuación. La propuesta técnica deberá ser aprobada por la persona responsable del contrato antes de iniciar los trabajos. La aprobación implicará:

- la conformidad con la descripción de los trabajos;
- la validación de la estimación de horas;
- la autorización para iniciar la ejecución de la actuación.

En ningún caso se iniciarán los trabajos sin la correspondiente aprobación previa.

4. Ejecución de los trabajos. Los trabajos se desarrollarán conforme a la planificación acordada y siguiendo las buenas prácticas de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones informáticas.

Cuando resulte necesario, los desarrollos podrán realizarse inicialmente en entornos de prueba antes de su implantación en el entorno de producción, con el fin de verificar su correcto funcionamiento y su compatibilidad con el resto de los módulos de la plataforma.

Durante la ejecución de los trabajos, la empresa adjudicataria deberá comunicar de forma inmediata a la persona responsable del contrato cualquier circunstancia que pueda dar lugar a desviaciones relevantes respecto a la planificación inicialmente aprobada, ya sea en relación con los plazos de ejecución o con la estimación de horas o presupuesto prevista.

En estos casos, la empresa adjudicataria deberá presentar una propuesta de ajuste debidamente justificada, que deberá ser evaluada y, en su caso, autorizada por la persona responsable del contrato antes de continuar con la ejecución de los trabajos afectados.

En ningún caso podrán superarse las horas o importes aprobados sin autorización expresa de la persona responsable del contrato

5. Entrega y verificación de los trabajos. Una vez finalizados los trabajos, la empresa adjudicataria comunicará su finalización al Servicio de Calidad y Evaluación Institucional. La entrega incluirá, cuando proceda:

- la funcionalidad desarrollada o actualizada;
- la documentación técnica correspondiente;
- la actualización de manuales de usuario si fuera necesario.

La UPV/EHU podrá realizar las comprobaciones técnicas y funcionales que considere necesarias para verificar el correcto funcionamiento de los desarrollos realizados.

6. Aceptación de los trabajos. Una vez realizadas las comprobaciones pertinentes, la persona responsable del contrato emitirá la aceptación de los trabajos cuando se verifique que la actuación se ha ejecutado correctamente y conforme a la propuesta aprobada. La aceptación de los trabajos marcará el inicio del plazo de garantía correspondiente.

7. Garantía de los desarrollos. Todos los desarrollos realizados en el marco del contrato estarán sujetos al plazo de garantía establecido en el contrato, durante el cual la empresa adjudicataria deberá corregir los posibles errores o defectos de funcionamiento detectados sin coste adicional para la UPV/EHU.

8. Documentación técnica, código fuente y transferencia de conocimiento. La empresa adjudicataria deberá garantizar que todos los desarrollos realizados en el marco del contrato quedan debidamente documentados y accesibles para la UPV/EHU. En particular:

- Los desarrollos deberán ir acompañados de la documentación técnica necesaria para su mantenimiento, incluyendo, cuando proceda, especificaciones funcionales, estructura de datos, dependencias técnicas y procedimientos de instalación o actualización.
- La empresa adjudicataria deberá garantizar que la UPV/EHU dispone de acceso al código fuente de los desarrollos realizados, así como a la documentación asociada necesaria para su mantenimiento o evolución.
- La empresa adjudicataria deberá colaborar con el Servicio de Calidad y Evaluación Institucional en la transferencia de conocimiento necesaria para garantizar la continuidad operativa del sistema, incluyendo, cuando sea necesario, explicaciones técnicas o funcionales sobre los desarrollos realizados.

En ningún caso los desarrollos realizados en el marco del contrato podrán quedar vinculados exclusivamente a herramientas, configuraciones o entornos técnicos que impidan su mantenimiento o evolución por parte de la UPV/EHU o de terceros autorizados por la universidad.

VII. DOCUMENTACIÓN Y TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO

La empresa adjudicataria deberá elaborar, mantener y actualizar la documentación técnica y funcional necesaria para garantizar el uso adecuado, mantenimiento y evolución de la plataforma. En particular, deberá:

- mantener actualizada la documentación técnica del sistema, incluyendo, cuando proceda, descripción de funcionalidades, estructura del sistema, dependencias técnicas, configuración y procedimientos de instalación o actualización;
- elaborar y mantener actualizados manuales de uso dirigidos a las personas usuarias de la plataforma, adaptados a los diferentes perfiles de uso;
- elaborar versiones específicas de los manuales para perfiles diferenciados de personas usuarias, incluyendo, entre otros, manuales funcionales completos, manuales ejecutivos o simplificados (guías de uso) y tutoriales básicos de utilización de las principales funcionalidades del sistema;
- actualizar la documentación correspondiente siempre que se introduzcan cambios relevantes en la plataforma como consecuencia de actuaciones de mantenimiento, actualización o desarrollo.

La actualización de los manuales técnicos o documentación técnica asociada a un desarrollo o actualización deberá verificarse y comunicarse al Servicio de Calidad y Evaluación Institucional antes de la facturación del servicio correspondiente.

Los manuales adaptados a perfiles de personas usuarias, manuales ejecutivos o simplificados y guías de uso deberán revisarse y actualizarse al menos una vez al año, incorporando las modificaciones funcionales introducidas en la plataforma. Dicha actualización anual deberá realizarse antes del 30 de septiembre de cada año.

La documentación técnica, manuales de uso, guías simplificadas, tutoriales y cualquier otro material elaborado en el marco del contrato deberán entregarse a la UPV/EHU en formatos abiertos y editables, que permitan su actualización, reutilización y adaptación por parte de la universidad.

En particular, los documentos deberán proporcionarse en formatos que permitan su edición y modificación (por ejemplo, documentos de texto, presentaciones, hojas de cálculo u otros formatos equivalentes), evitando la entrega exclusiva de versiones cerradas o no editables.

Asimismo, la empresa adjudicataria facilitará, cuando resulte necesario, los archivos fuente de los materiales gráficos, audiovisuales o formativos elaborados en el marco del contrato, con el fin de permitir su actualización o adaptación futura por parte de la UPV/EHU.

Toda la documentación deberá proporcionarse al menos en euskera y castellano, de acuerdo con las necesidades lingüísticas de las personas usuarias de la plataforma.

El incumplimiento de las obligaciones relativas a la elaboración o actualización de la documentación podrá dar lugar a la aplicación de las penalidades previstas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

VIII. CONFIDENCIALIDAD

La empresa adjudicataria y el personal que participe en la ejecución del contrato deberán mantener la máxima confidencialidad respecto de toda la información a la que tengan acceso como consecuencia de la ejecución de los trabajos. Esta obligación se extenderá a:

- código fuente,
- arquitectura del sistema,
- documentación técnica,
- modelos de datos,
- información organizativa o funcional.

La obligación de confidencialidad subsistirá incluso después de la finalización del contrato.

IX. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La empresa adjudicataria deberá cumplir las medidas de seguridad aplicables a los sistemas de información de la UPV/EHU, en particular las derivadas del **Esquema Nacional de Seguridad (Real Decreto 311/2022)**.

X. INTEGRACIÓN CON SISTEMAS INSTITUCIONALES

Cuando resulte necesario, los desarrollos deberán permitir la integración con sistemas corporativos de la universidad para la captura o intercambio de datos.

Firma:

JOSEBA
ANDONI
EZEIZA RAMOS
- 15986557Q

Firmado digitalmente
por JOSEBA ANDONI
EZEIZA RAMOS -
15986557Q
Fecha: 2026.03.06
16:42:01 +01'00'