

UNED

UNED

BARBASTRO

**CONTRATO PROGRAMA ENTRE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA Y EL
CENTRO ASOCIADO DE BARBASTRO PARA EL
PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE ENERO DE
2016 Y DICIEMBRE DE 2017**

--- UNED --- SECRETARÍA GENERAL
Hispania
Nº. 201600038921 12/03-2016 08:37:01

En Barbastro, 9 de Mayo de 2016

Intervienen

De una parte D. Antonio Cosculluela Bergua, Presidente de la Fundación 'Ramón J. Sender' que sostiene al centro de la UNED en Barbastro, en representación de la Fundación, de acuerdo con las atribuciones que tiene conferidas

Por otra D. Alejandro Tiana Ferrer, Rector Magnífico de la Universidad Nacional de Educación a Distancia, en representación de la Universidad, de acuerdo con las atribuciones que tiene conferidas

Ambas partes se reconocen la capacidad legal necesaria para formalizar este documento y

Exponen

PRIMERO. La incorporación al EEES obligó, en su momento, a una nueva y más exigente redefinición del entorno y las aplicaciones informáticas, que permitiera afrontar con garantías de éxito las exigencias del nuevo espacio y alcanzar los objetivos de la Universidad en esa nueva y crucial etapa.

SEGUNDO. Con fecha veintisiete de mayo de mil novecientos noventa y ocho la UNED y el Centro de Barbastro firmaron un convenio de colaboración en materia TIC para la implantación y soporte de una red corporativa de comunicaciones de la Universidad, en particular en aspectos relacionados con la gestión de centros asociados, así como las contraprestaciones a abonar por la Universidad en concepto de compensación a la Fundación por los gastos ocasionados por dicha cooperación. Desde el ejercicio 2007 esta colaboración se regula mediante contrato programa.

TERCERO. Los contratos programa son instrumentos estratégicos y de gestión que se caracterizan por el establecimiento de unos objetivos de mejora a medio plazo entre la Administración y la Universidad que la Universidad transmite en cascada a los organismos y entidades que dependen de ella o con los que se relaciona. El grado de cumplimiento de estos objetivos determina la financiación pública específica para las universidades. Para los ejercicios 2016-2017 se establece este mecanismo de colaboración con el Centro de Barbastro, con independencia de otras

subvenciones de carácter ordinario o extraordinario que la UNED pueda conceder al Centro.

CUARTO. El contrato programa se divide en dos áreas principales:

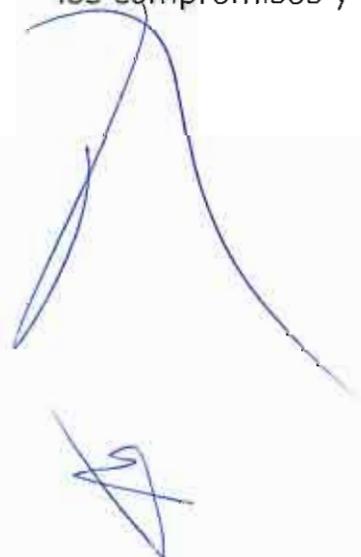
1. Servicio de soporte:
 - a. continuo a infraestructuras
 - b. continuo a aplicaciones
 - c. especial a procesos
2. Servicio de mantenimiento evolutivo y nuevas aplicaciones.

Quedando la financiación de las acciones previstas en el contrato programa supeditada al cumplimiento de objetivos, según se detalla en el punto de financiación.

ACUERDAN

En desarrollo del convenio del punto segundo, suscribir, entre la UNED y el Centro de Barbastro el presente contrato programa que fija los principales objetivos estratégicos, los desarrollos a acometer y los servicios a proporcionar en 2016-2017, sin perjuicio de las competencias que correspondan al Consejo de Gobierno de la UNED y de las modificaciones que, por causa justificada, pueda introducir en el ejercicio de dichas competencias. De mutuo acuerdo, se acepta el contenido de dicho contrato programa, quedando ambas instituciones vinculadas a las obligaciones y compromisos que se especifican en su contenido.

El presente contrato programa podrá renovarse a su término actualizando los compromisos y objetivos así como la compensación correspondiente.



INDICE

1	SEGUIMIENTO Y CONTROL	7
1.1	Comisión de Seguimiento	7
1.2	De las relaciones con el CTU	7
1.3	Equipo técnico.....	8
2	SERVICIOS	9
2.1	Servicio de soporte	9
2.2	Servicio de mantenimiento evolutivo y nuevas aplicaciones	12
3	ALOJAMIENTO DE DOCUMENTACIÓN, MANUALES Y CODIGO FUENTE.....	13
4	PLAN DE CALIDAD	13
4.1	Descripción del Plan de Calidad	13
4.2	Protocolo de actuación para la atención a usuarios.....	14
4.3	Protocolo de actuación para el servicio de "evolutivo y nuevas aplicaciones"	14
4.4	LOPD. Tratamiento de datos personales por el Equipo de Barbastro	15
4.5	Espacio Web de información y comunicación	16
4.6	Propiedad del Software	16
4.7	Herramientas.....	16
5	MODELO DE FINANCIACIÓN.....	17
5.1	Modelo de financiación del soporte.....	17
5.2	Modelo de financiación para el servicio de evolutivo y nuevas aplicaciones.....	17
6	ANEXO I: Desarrollos 2016: mantenimiento evolutivo y nuevas aplicaciones	19
7	ANEXO II: Descripción funcional de las aplicaciones	21
8	ANEXO III: Plantilla dedicada	26
9	ANEXO IV: Plantilla de encuesta de satisfacción.....	26
10	ANEXO V: Relación de avisos por aplicación y mes.....	27

1 SEGUIMIENTO Y CONTROL

Para garantizar el seguimiento y control del proyecto suscrito mediante el presente contrato se establecerán los siguientes mecanismos:

1.1 Comisión de Seguimiento

La Comisión de Seguimiento de este contrato programa estará compuesta por los siguientes miembros:

Gerente de la Universidad (Presidente)
 Vicerrector/a de Centros Asociados de la Universidad
 Vicerrector/a de Medios y Tecnología de la Universidad
 Director del Centro UNED de Barbastro
 Vicesecretaria de la Fundación 'Ramón J. Sender' (Secretaria)

Eventualmente y en función de los temas a tratar podrán asistir a las reuniones de la comisión personas relacionadas con dichos temas.

Corresponderá a la comisión de seguimiento resolver los problemas de interpretación y cumplimiento que se deriven del contrato programa, modificar las actuaciones a realizar (siempre que dicha modificación no altere de manera sustancial el objeto de este contrato programa), verificar su cumplimiento, definir los indicadores y evaluación de los resultados.

La Comisión de Seguimiento se reunirá, como mínimo, una vez al año y siempre que lo solicite alguno de los miembros que la componen.

1.2 De las relaciones con el CTU

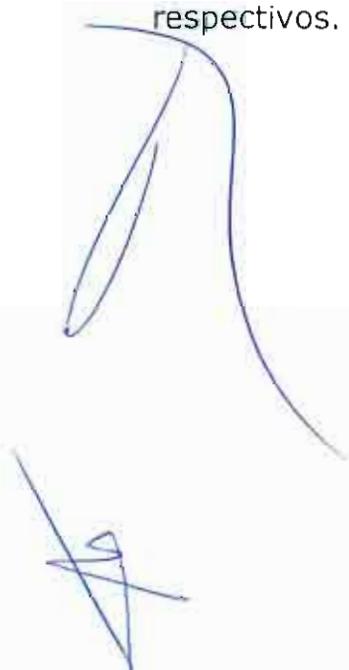
Sin perjuicio de las competencias de esta Comisión, el Centro de Barbastro informará periódicamente y al menos una vez cada 4 meses al CTU del estado de los indicadores acordados o que pudieran acordarse, con objeto de mantener la necesaria coordinación entre los distintos servicios de la Universidad. El seguimiento del día a día y el control operativo de este contrato se realizará con el CTU

Con objeto de normalizar el funcionamiento de todos los servicios de soporte y creación de aplicaciones informáticas en esta Universidad, el CTU propondrá métodos, procedimientos, protocolos y herramientas que complementen las del centro, entre ellas las relacionadas con:

- la solución de consultas e incidencias
- el ciclo de vida de los desarrollos
- la documentación sobre el correctivo, evolutivo y de autorización de nuevos desarrollos.
- el seguimiento mensual y trimestral
- el mantenimiento de la infraestructura informática dependiente de la Universidad o que preste servicio a la misma.
- las medidas de seguridad acceso, backup, alta disponibilidad etc.
- las características, funcionamiento y requisitos de acceso a los repositorios de aplicaciones, incluido el código fuente, instaladores, manuales, etc. de las aplicaciones financiadas por la Universidad.
- el Plan de Calidad del CTU, versión 2.0, febrero 2013
- las normas sobre procedimientos y gestión de la infraestructura
- los marcos metodológicos para el desarrollo, servicios, arquitectura empresarial.
- las herramientas técnicas

1.3 Equipo técnico

Con el objeto de asegurar la plena disponibilidad de los sistemas y bases de datos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos, El Director de Tecnología de la UNED designará un responsable técnico de este contrato y el Director del Centro Asociado de Barbastro designará un director de Proyectos que coordinarán a sus equipos de trabajo respectivos.



2 SERVICIOS

En los anexos de este documento se presenta la descripción funcional de cada una de las aplicaciones objeto de este contrato programa. El esfuerzo total estimado en jornadas de técnicos para este servicio es de 3.080 jornadas en el 2016.

A continuación se describen cada uno de los servicios incluidos en este contrato programa.

2.1 Servicio de soporte

El servicio de soporte se llevará a cabo en tres áreas fundamentales:

- a) Soporte continuo a infraestructuras
- b) Soporte continuo a aplicaciones
- c) Soporte especial a procesos

A continuación se describen las actividades a desarrollar en cada una de ellas.

a) Soporte continuo a infraestructuras

El esfuerzo total estimado en jornadas de técnicos para soporte continuo a infraestructuras es de 255 jornadas en el 2016.

Se establecen como actividades de soporte continuo en infraestructuras a realizar por el Centro de Barbastro las siguientes:

- Soporte ante incidencias y peticiones relativas a los **servidores** instalados en todos los centros asociados (Sistema Operativo, BBDD, y aplicativos dependientes de Barbastro).
- Actualización de los servidores (S.O, BBDD y Aplicativos dependientes de Barbastro), debiéndose permanecer en versiones vigentes de mantenimiento por el fabricante de S.O y BBDD si el hardware lo permite.
- La política de seguridad de los servidores del propio Centro, y seguimiento de la misma.
- Colaborar con el CTU en el establecimiento de una política de seguridad común a los servidores de los centros asociados que se utilizan en las pruebas presenciales.

- Apoyo en la recuperación de datos en caso necesario de los servidores de los centros.
- Monitorización de los servidores de los centros (BBDD, espacio en disco, antivirus y actualizaciones).
- Gestión completa de los servidores de servicio instalados en Barbastro, incluida la renovación tecnología. (Se deberá renovar los servidores, almacenamiento y electrónica de red antes de que cumpla su ciclo de vida)
- Gestión de los servicios y aplicaciones instalados en el CPD de Las Rozas dependientes de los desarrollos de Barbastro.
- Para la infraestructura situada en Barbastro, se deberá tener una política de backup que garantice la recuperación de las aplicaciones en un plazo inferior a 1 día. El sistema de backup deberá residir fuera del edificio del CPD.

El hardware ubicado en Barbastro objeto de este punto es el siguiente:

	DESCRIPCIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA	Nº	CAPACIDAD	NECESIDADES INVERSION 2016
SERVIDORES	2 físicos (Virtualización y réplica). 4 máquinas virtuales (Akademos Web, Akademos base de datos, Comunicaciones, Oracle de otros centros). HP ProLiant DL360e Gen8. HP ProLiant DL360p Gen8.	2	Virtualización: 2 Procesadores, 96GB de RAM, 2,1TB. Réplica: 2 procesadores, 72GB de RAM, 2,4TB	Ampliación almacenamiento
ALMACENAMIENTO	NAS Synology DS1815+ Copias de seguridad	1	20TB	
COMUNICACIONES	Router Cisco 2811	1		
SEGURIDAD	SonicWall NSA 2400, 2xSonicWall NSA 3600	3		
OTROS	SAI's, control ambiental, grupo electrógeno, Switches, Refrigeración			

Con las siguientes actividades de soporte continuo a infraestructura:

	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	USUARIOS QUE RECIBEN EL SERVICIO	Nº de Jornadas Desarrollo
SERVIDORES ORACLE	Monitorización periódica en todos los servidores Oracle. Actualmente son más de setenta servidores, incluyendo físicos y virtuales. - Normal funcionamiento del sistema, actualizaciones del sistema y actualizaciones del antivirus del servidor. - Procesos de importación entre las bases de datos. - Comprobación de copias de seguridad. - Estado de backups y discos duros.	-PAS -CENTROS	55
INFRAESTRUCTURA BARBASTRO	Mantenimiento de la infraestructura alojada en Barbastro para dar soporte a las aplicaciones desarrolladas.	-PAS, PDI, TUTOR, ESTUDIANTE -CENTROS Y UNED	200

b) Soporte continuo a aplicaciones

El esfuerzo total estimado en jornadas de técnicos para soporte continuo a aplicaciones es de 450 jornadas en el 2016.

Se establece que las aplicaciones a las que Barbastro da soporte ante consultas e incidencias, realizando cuando así sea necesario desarrollo de correctivo son Akademos Centro, Tutores, Valija Virtual, Akademos web, EOral, Librería .NET, Presupuestos, Valija Web, Uned Coma, Akademos Intercampus y Akademos Campus.

Se adjunta la tabla de características de usuarios de cada aplicación:

	DESCRIPCIÓN DE LA APLICACIÓN	USUARIOS QUE UTILIZAN LA APLICACIÓN	Nº de Usuarios
VALIJA VIRTUAL	Gestión de Pruebas Presenciales	PAS, PDI, CENTROS	- Todos los centros
VALIJA WEB	Consulta de exámenes y certificados por Internet	PDI, ESTUDIANTE, UNED	- Todo el Personal Docente - Todos los estudiantes
UNED COMA	Gestión de exámenes por Internet	PAS, PDI, ESTUDIANTE, CENTROS y UNED	- Todos los CENTROS - Personal Docente de cursos UNED –COMA - Todos los matriculados a Cursos UNED - COMA
EORAL	Examen oral interactivo	PAS, TUTOR, PDI, ESTUDIANTE, UNED	- Todo el Personal Docente - Todos los estudiantes - Tutores del CUID en todos Centros
POSTVALIJA	Aplicación para escaneo de exámenes de los Centros Penitenciarios	PAS, UNED	- Secretaría General de Pruebas Presenciales
VALIJA VIRTUAL PORTÁTIL	Valija Virtual preparada para trabajar sin conectividad	PAS, PDI, UNED, Centros en el extranjero y Centros Penitenciarios	- Tribunal desplazado a centros en el Extranjero - PAS de Centros Extranjeros - Secretaría General de Pruebas Presenciales
AKADEMOS CENTRO	Gestión académica de CC. AA.	PAS, CENTROS	- Todos los centros
AKADEMOS CAMPUS	Organización de tutorías de Campus	PAS, CENTROS	- Coordinadores de Campus (5)
AKADEMOS INTERCAMPUS	Organización de tutorías Intercampus	PAS, UNED	- Coordinador Intercampus (1)
TUTORES	Gestión de Profesores-Tutores (Sede Central)	PAS, UNED	- Sede Central - Tutores
AKADEMOS CAU	Información para el Centro de Atención al Usuario	PAS, UNED	- Personal del Centro de Atención al Usuario
AKADEMOS WEB	Información web sobre tutorías	PAS, TUTOR, PDI, ESTUDIANTE, CENTROS y UNED	- Todos los CENTROS - Equipo Docente - Todos los alumnos - Todos los tutores
SERVICIOS ORACLE	Conexiones entre bases de datos	CENTROS Y UNED	- TODOS LOS CENTROS

PRUEBAS PRESENCIALES	Nueva aplicación con información para la Sede Central sobre las pruebas presenciales	PAS, PDI, UNED	- Pruebas Presenciales (Sede Central)
LIBRERÍA .NET	Venta de material académico en librería del Centro	PAS, CENTROS	- 23 Centros
PRESUPUESTOS	Gestión económica del Centro	PAS, CENTROS	- 19 Centros

c) Soporte especial a procesos

El esfuerzo total estimado en jornadas de técnicos para soporte especial a procesos es de 363 jornadas en el 2016.

El Centro Asociado de Barbastro realizará el siguiente soporte especial a procesos:

	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	USUARIOS QUE RECIBEN	Nº de Usuarios	MESES
VALIJA VIRTUAL	Soporte durante el proceso de pruebas presenciales en los Centros Asociados. Incluye las semanas de convocatoria de exámenes, y realización de Prueba Cero anterior a cada convocatoria.	- PAS - CENTROS	- TODOS LOS CENTROS	- 2 semanas ENERO - 1 semana FEBRERO - 2 semanas MAYO - 1 semana JUNIO - 2 semanas SEPTIEMBRE
VALIJA WEB	Soporte para corrección de exámenes y/o visualización de exámenes y certificados	- PDI, - ESTUDIANTE - UNED	- Todo el Personal Docente - Todos los estudiantes	- 1 semana FEBRERO - 1 semana JUNIO - 1 semana SEPTIEMBRE
EORAL	Soporte para realización de exámenes orales	- PAS, - TUTOR, - ESTUDIANTE - UNED	- Todo el Personal Docente - Todos los estudiantes - Tutores del CUID en todos Centros	- 2 semanas FEBRERO - 2 semanas JUNIO - 2 semanas SEPTIEMBRE
AKADEMOS CAMPUS AKADEMOS INTERCAMPUS AKADEMOS CENTRO	Soporte para la distribución de tutorías en los centros y tutorías intercampus	- PAS - CENTROS Y - UNED	- TODOS LOS CENTROS - Departamento de Profesores/Tutores de la Sede Central - Coordinador Intercampus - Coordinadores académicos campus	- JULIO, - SEPTIEMBRE - Y OCUBRE

2.2 Servicio de mantenimiento evolutivo y nuevas aplicaciones

El esfuerzo total estimado en jornadas de técnicos para el servicio de mantenimiento evolutivo y nuevas aplicaciones es de 2.012 jornadas en el 2016.

El mantenimiento evolutivo se realizará sobre las siguientes aplicaciones: Akademos Centro, Tutores, Valija Virtual, Akademos web, EOral, Librería .NET, Presupuestos, Valija Web, Uned Coma, Akademos Intercampus, Akademos Campus.

En el Anexo I se incluyen las previsiones de desarrollo para 2016 del servicio de mantenimiento evolutivo y nuevas aplicaciones. Sin perjuicio

de lo anterior, el Vicerrector/a de Medios y Tecnología podrá acordar la sustitución de alguna o algunas de las tareas por otras, según lo indicado en el apartado 4.3 de este documento.

No será necesario pedir autorización para los cambios que no afectan al usuario final y cuyo esfuerzo no sea superior a 10 jornadas.

3 ALOJAMIENTO DE DOCUMENTACIÓN, MANUALES Y CODIGO FUENTE

Todas las aplicaciones desarrolladas en el Centro de la UNED de Barbastro, tienen el código fuente alojado en un SourceSafe, para control de versiones y cambios.

La documentación técnica de cada desarrollo, es almacenado en un servidor ubicado en Barbastro, el cual está incluido en la política de Copias de Seguridad del Centro.

Los manuales de las aplicaciones, además de alojarse en el servidor junto al resto de documentación de las aplicaciones, están disponibles para los usuarios de éstas, en la plataforma www.dicub.es, previa identificación del usuario, existe un acceso directo desde cada aplicación al manual ubicado en dicha plataforma.

4 PLAN DE CALIDAD

4.1 Descripción del Plan de Calidad

La UNED, recomienda utilizar los marcos de metodología de PMBOK, ITIL y TOGAF para la gestión de proyectos, servicios y arquitectura empresarial respectivamente.

Para acreditar la calidad y seguridad de los proyectos informáticos, dentro del ámbito de este contrato programa, el Centro de Barbastro mantendrá la certificación ISO 27001:2013 de su Sistema de Gestión para la Seguridad de la información (SGSI), cuyo alcance se centra en el "Desarrollo, mantenimiento y Gestión de aplicaciones informáticas en el ámbito académico".

Mediante esta certificación, que exige auditorías externas de seguimiento anuales, el Centro asegura que la metodología de control y gestión de proyectos se realiza de forma segura y de acuerdo a unos

estándares de calidad, basados en tres pilares fundamentales: la **disponibilidad** de la información, la **confidencialidad** en el tratamiento y la **integridad** de los datos.

Para la adecuación del plan de calidad a este contrato el CAB actuará con respecto a lo descrito en el punto 1.2. Algunos protocolos se describen de forma resumida a continuación.

4.2 Protocolo de actuación para la atención a usuarios

La responsabilidad de atender a los usuarios estará repartida entre el Centro de Barbastro y el CTU, de forma tal que, aunque ambos pueden atender a todos los colectivos universitarios, Barbastro atenderá al PAS de Centros y el CTU a estudiantes y profesores y PAS de la Sede Central.

En las pruebas presenciales, el soporte al PDI, que intervenga en las mismas, se llevará directamente desde el Centro de Barbastro.

4.3 Protocolo de actuación para el servicio de "evolutivo y nuevas aplicaciones"

Todos los desarrollos que se lleven a cabo, con cargo al contrato programa, deberán contar con la autorización del Vicerrectorado de Medios y Tecnología de la Universidad.

Esta autorización se entenderá otorgada salvo posibles modificaciones con la firma del contrato programa para los desarrollos descritos en el Anexo I de este documento, o se otorgará durante el ejercicio para aquellas tareas no contempladas en dicho Anexo que sean superiores a 5 jornadas, una vez justificada la necesidad de las mismas.

Para formalizar peticiones de mantenimiento evolutivo y nuevas aplicaciones no incluidas en este contrato programa, deberán aportarse los siguientes datos:

- Datos del Peticionario (nombre, contacto, cargo, correo@)
- Breve Descripción Funcional y técnica de la Petición
- Esfuerzo estimado en jornadas
- Planificación estimada (Fecha de inicio- Fecha Fin)
- Fecha de aprobación Vicerrectorado

La petición, una vez informada por el CTU, será sometida a la aprobación del Vicerrector/a de Medios y Tecnología de la Universidad que resolverá definitivamente.

El Vicerrectorado podrá autorizar con efecto retroactivo e incorporar al contrato programa nuevos desarrollos realizados por el Centro de Barbastro, a iniciativa propia o de algún departamento o servicio de la Universidad, siempre que su utilidad quede suficientemente demostrada a juicio de sus eventuales usuarios y del CTU y que se trate de funciones nuevas cuyo desarrollo no se haya autorizado previamente en ningún otro servicio de la Universidad. Esta labor de investigación contará con una aportación específica en el contrato programa en función de las disponibilidades presupuestarias y de la tarea realizada en este campo en ejercicios anteriores.

Con objeto de asegurar la debida coordinación entre los distintos servicios de la Universidad y de garantizar a los órganos de gobierno el acceso a toda la información relativa a los desarrollos que se están llevando a cabo en cada momento, el Centro de Barbastro remitirá una hoja Excel por cada cuatrimestre con información relativa al avance de las actividades de este servicio, incluyendo además de los datos anteriores, los siguientes:

- Esfuerzo Real (Jornadas)
- Planificación Real (Fecha Inicio- Fecha Fin)

4.4 LOPD. Tratamiento de datos personales por el Equipo de Barbastro

Para llevar a cabo las encomiendas objeto del contrato programa, el Centro de Barbastro tiene acceso a datos de carácter personal e información cuyo tratamiento está sujeto al régimen de protección prescrito en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la L.O. 15/1999. Consecuentemente el Centro, como encargado del tratamiento, queda vinculado, con la firma de este contrato-programa, al cumplimiento de los preceptos contenidos en las normas citadas que le son de aplicación y a las instrucciones y mandatos que para desarrollo de los mismos, emanen de la UNED como responsable final del fichero y de su tratamiento.

4.5 Espacio Web de información y comunicación

El equipo del Centro de Barbastro mantendrá operativa una herramienta para la información y comunicación con los centros, otros usuarios de las aplicaciones, los miembros de la Comisión de Seguimiento y el CTU, que contenga, al menos:

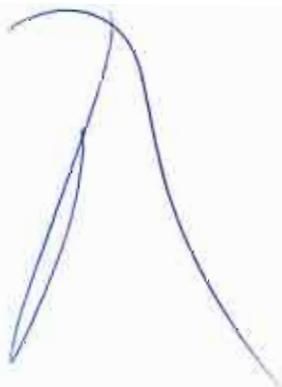
- Información sobre cada una de las aplicaciones (instalables, manuales, configuración de materiales relacionados, cliente Oracle, etc.)
- Espacio para comunicados o noticias de interés
- Espacio para realizar peticiones, consultas, sugerencias o propuestas de mejora.

4.6 Propiedad del Software

Todos los derechos de propiedad intelectual e industrial de los desarrollos, incluyendo los productos software y su documentación, que sean resultado de la ejecución del presente contrato programa, corresponderán a la UNED, en exclusiva y sin limitación temporal alguna.

4.7 Herramientas

Las herramientas a utilizar en la ejecución de este contrato son entre otras

- 
- Desarrollo de software: TFS
 - Depósito del código: SourceSafe
 - Registro de avisos: Netsuport
 - Plantillas: Solicitud de nuevos desarrollos y encuesta de satisfacción.
- 

5 MODELO DE FINANCIACIÓN

La cantidad comprometida por la UNED para financiar las actuaciones previstas en el presente contrato programa es de 445.681 € para el 2016

5.1 Modelo de financiación del soporte

Para hacer frente al coste de los servicios de soporte proporcionados por el Centro de Barbastro, descritos en el apartado 2 de este contrato programa y para el ejercicio económico correspondiente al año 2016, se establece la cantidad de 228.000€, que se abonarán por cuatrimestres adelantados hasta cubrir el 90% del importe total.

El 10% restante se abonará al finalizar el ejercicio en función del grado de cumplimiento de los siguientes objetivos:

%	OBJETIVO/S	INDICADOR/ES
5%	Informe favorable de la Secretaría General a solicitar por el CAB	Nº de incidencias masivas en pruebas presenciales atribuibles al sistema Valija Virtual >2 por convocatoria
5%	Nivel de satisfacción con el soporte, igual o superior a 6 en una escala de 1 a 10, a realizar por el CAB	Encuestas de satisfacción a PAS de centros, a realizar en Julio de cada año, con un mínimo de 10 centros incluido Madrid

5.2 Modelo de financiación para el servicio de evolutivo y nuevas aplicaciones

El costo del servicio de desarrollo evolutivo y de nuevas aplicaciones para el año 2016 se fija en la cantidad de 217.681€ que la UNED abonará al Centro de Barbastro en pagos cuatrimestrales adelantados hasta alcanzar el 80% del total. El 20% restante se abonará al finalizar el ejercicio, en función del cumplimiento de los siguientes objetivos:

%	OBJETIVO/S	INDICADOR/ES
10%	Ejecución de al menos el 90% de los compromisos adquiridos en la planificación aprobada por el Vicerrectorado	% de cumplimiento de dichos compromisos
10%	Desarrollo de al menos 2 proyectos de innovación al año, para la mejora de los servicios de la universidad	Nº de proyectos de innovación desarrollados al año

La cantidad fija de 379.344,80 euros se pagará al inicio de cada cuatrimestre en tres plazos iguales. La cantidad que corresponda asignada a objetivos que asciende a 66.336,2 € se pagará, con el visto bueno de la Comisión de Seguimiento.



El nivel de cumplimiento de estos objetivos será valorado por la Comisión de Seguimiento del Contrato Programa, previo informe del CTU.



El Presidente de la Fundación



El Rector de la UNED

6 ANEXO I: Desarrollos 2016: mantenimiento evolutivo y nuevas aplicaciones

APLICACIÓN	NUEVOS DESARROLLOS 2016	PETICIONARIO
PRUEBAS PRESENCIALES <i>(nuevo)</i>	Nueva aplicación cuya finalidad es facilitar que desde diferentes ámbitos de la Sede Central se tenga acceso a toda aquella información y procesos que tienen que ver con las pruebas presenciales y que están disponibles en las bases de datos. - Gestión de avisos. - Estimaciones y estadísticas. - Acceso a actas e información de incidencias.	Secretaría General de PP
VALIJA PORTÁTIL <i>(nuevo)</i>	Nuevo desarrollo de una Valija Virtual «reducida», para escanear los exámenes que se realizan en centros del extranjero.	Vicesecretaría General de PP
VALIJA VIRTUAL	Realizar piloto para la virtualización de exámenes adaptados para estudiantes con discapacidad	Vicerrector de tecnología
	Recibir en los equipos de los puestos de tribunal en tiempo real aquellos enunciados de examen y avisos que se envían desde la Vicesecretaría General de Pruebas Presenciales.	Secretaría General de PP
	El tribunal podrá ver las imágenes de un examen.	Secretaría General de PP
	Envío vía telemática al Servicio de Inspección de aquella documentación generada en el momento de la constitución del Tribunal al inicio de la semana de exámenes. Se suprime la impresión de estos documentos y el posterior envío de manera manual. (La documentación enviada por la aplicación de Valija, tendrá que incluirse en el nuevo sistema de Administración Electrónica que utiliza actualmente la UNED.)	Secretaría General de PP
	Revisión de la seguridad en la entrada con validación alternativa.	Secretaría General de PP
	Gestión de las reservas. Facilitar el proceso de registro de reservas en el caso de coincidir varios exámenes en la misma sesión.	Secretaría General de PP
	Exámenes del CUID. Realización de dos exámenes de hora y media seguidos de una misma asignatura	Secretaría General de PP
VALIJA WEB	Certificados en varios idiomas	Vicesecretaría General de PP
	Mejoras del corrector digital: cambios sugeridos por los profesores	Profesores
POSTVALIJA	Si se digitalizan exámenes una vez acabada una convocatoria, enviar un aviso a los profesores afectados.	Necesidad interna
AKADEMOS CAU <i>(nuevo)</i>	Nuevo desarrollo para dar acceso al personal del CAU (Centro de Atención al Usuario) a la información existente en Akademos Bolonia sobre: -Estudiantes: matrícula, tutorías, presencia a exámenes -Tutores: datos del tutor, tutorías que imparte, horarios -Asignaturas: datos principales, tutores del curso actual	Responsable del CAU (Marta Mejías)
PLATAFORMA VIRTUAL <i>(nuevo)</i>	Dotar a Akademos de las funcionalidades necesarias para facilitar la interacción entre profesores, tutores y alumnos.	Necesidad detectada por Barbastro
AKADEMOS CENTRO	Ampliar el sistema de control de asistencia de tutores y estudiantes a las tutorías presenciales	Subdirector Calidad y Tecnología centro

APLICACIÓN	NUEVOS DESARROLLOS 2016	PETICIONARIO
		Madrid (A. Crespo)
	Adaptar el proceso de renovación de tutorías según cambios organizativos de cara al próximo curso.	PAS de los centros
	Ampliar la integración con AVIP, incluyendo en el intercambio de información la siguiente: - Incidencias: Akademos debe proporcionar a AVIP información de las sesiones que tienen alguna incidencia asociada (enfermedad de tutor, cambio de día...). - Asistencia virtual: AVIP debe proporcionar a Akademos la información sobre la actividad registrada en las salas.	Mejora necesaria
	Integración con Webex: - Tener un calendario de ocupación de aulas único, que incluya tanto las tutorías del centro como las reservas derivadas del resto de actividades extraacadémicas desarrolladas en el mismo, para evitar los conflictos y facilitar la organización. - Mostrar en la ficha de un estudiante en Akademos información sobre las actividades que ha realizado. - Mostrar un enlace a las próximas actividades de un centro desde Akademos Web	Centros Asociados
AKADEMOS BOLONIA	Estudio de integración de las tutorías con plataforma virtual	Vicerrector de Tecnología
	Multimedia con HTML5: permite emitir audios MP3 y videos MP4.	Necesidad interna
EORAL	Mejoras en la funcionalidad para profesores	Coordinadores de las distintas asignaturas
LIBRERÍA .NET	Acceso a la aplicación a través del identificador de PAS del portal UNED. Se creará un acceso de emergencia para los usuarios y se darán los permisos oportunos a través del módulo de PAS existente en Akademos Centro.	Necesidad interna
	Envío de correos electrónicos a los clientes a través del nuevo servidor de correo implantado ya en Akademos Bolonia.	Mejora necesaria
SERVIDORES ORACLE	Centros de Madrid. Actualización.- Actualizar los sistemas operativos de estos servidores, ya que trabajan con versiones obsoletas sin soporte ni actualizaciones por parte de Windows. Actualmente tienen la versión Windows Server 2003 SP2. Habría que migrar hacia un Windows Server 2008 R2, tal como ya está montado en el centro Giner de los Ríos.	Mejora necesaria
	Generación de un servidor virtual (vmWare) en las instalaciones del CTU. Se utilizaría como servidor de respaldo para dar cobertura a algún centro de Madrid, en caso de fallo del propio servidor oracle en alguna semana de exámenes. Podría clonarse alguno de los servidores virtuales que actualmente están dando servicio a los exámenes de los centros de: o Europa (10.192.101.30) o Ramón Areces - Madrid y Ramón Areces - Barcelona (10.192.101.36)	Mejora necesaria
ADMINISTRACIÓN	Automatizar la gestión documental de los proyectos.	Mejora necesaria
	Generación de documentación y control de proyectos	Mejora necesaria
CALIDAD	Mantenimiento de la Certificación ISO 27001:2013 de nuestro Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) y del Certificado de implantación SGICG-CA, con auditorías externas anuales de los mismos.	Mejora necesaria
MANTENIMIENTO	Mantenimiento general de las aplicaciones	Mejora necesaria

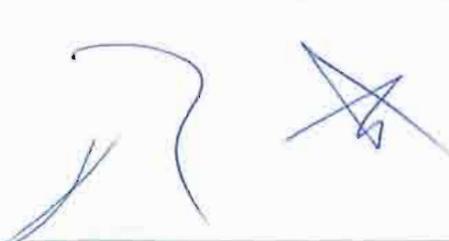
7 ANEXO II: Descripción funcional de las aplicaciones

	Descripción	Lenguaje Desarrollo	Acceso a bases de datos
PRUEBAS PRESENCIALES	Nueva aplicación cuya finalidad es facilitar que desde diferentes ámbitos de la Sede Central se tenga acceso a toda aquella información y procesos que tienen que ver con las pruebas presenciales y que están disponibles en las bases de datos.	Visual Basic.Net, WPF y PL SQL	Trabaja en la base de datos central, Oracle 11g, alojada en un servidor de Madrid, orc5_casociados.uned.es.
VALIJA PORTÁTIL	Nueva aplicación para solucionar problemática de realización de pruebas presenciales en el extranjero.	Visual Basic.Net	Trabaja con la base de datos central, Oracle 11g, alojada en un servidor de Madrid, orc5_casociados.uned.es.
VALIJA VIRTUAL	Aplicación desarrollada para simplificar las tareas de preparación, clasificación, transporte, reparto y recogida de exámenes, y al mismo tiempo mejorar las condiciones para el desarrollo de los mismos, así como las garantías y la seguridad de todo el proceso. En la actualidad, este sistema informático es utilizado en todos los centros de la UNED para la realización de las pruebas presenciales.	Visual Basic.Net y PL SQL	Principalmente trabaja con acceso a bases de datos Oracle 11g, ubicadas en los servidores locales de cada centro. Realiza importaciones y exportaciones de datos puntualmente con las bases de datos centrales, Oracle 11g, alojadas en los servidores de Madrid, orc5_casociados.uned.es y orc8_casociados.uned.es.
VALIJA WEB	<p>Esta aplicación web permite a estudiantes y profesores la consulta en línea de los exámenes digitalizados, tal y como han sido almacenados por el sistema de Valija Virtual. Permite a los estudiantes visualizar y descargar sus propios exámenes a través de la plataforma virtual de la UNED, pudiendo así revisar su examen, aprender de los errores cometidos o realizar reclamaciones. Se pueden consultar también los exámenes de anteriores cursos y convocatorias y, además, descargar en formato PDF certificados de asistencia a la sesión de examen en caso de que su presencia haya sido correctamente registrada en el sistema de Valija Virtual. Estos certificados incluyen un código de verificación, por lo que son tan válidos como los expedidos en la propia aula de exámenes.</p> <p>Los profesores, por su parte, pueden visualizar o corregir online, y de forma casi inmediata, todos los exámenes de sus asignaturas. Desde cualquier lugar, mediante un dispositivo electrónico, y de una forma muy sencilla, pueden encontrar un examen determinado para su corrección o revisión.</p>	ASP .NET	Trabaja con la base de datos central, Oracle 11g, alojada en un servidor de Madrid, orc5_casociados.uned.es.

	Descripción	Lenguaje Desarrollo	Acceso a bases de datos
POSTVALIJA	Aplicación para escaneado de exámenes posterior a la realización de las pruebas presenciales, principalmente para exámenes realizados en centros penitenciarios y centros del extranjero.	Visual Basic.Net	Trabaja con la base de datos central, Oracle 11g, alojada en un servidor de Madrid, orc5_casociados.uned.es.
UNED COMA	Es un sistema examinador web, que permite a los estudiantes de cursos en abierto, realizar exámenes para validar sus conocimientos.	ASP .NET	Trabaja con base de datos SQLServer 2014, ubicada en un servidor de Madrid.
AKADEMOS CENTRO	Herramienta dirigida al personal de los centros asociados de la UNED, la cual se integra dentro del sistema de Akademos Bolonia. Permite gestionar estudiantes, asignaturas, tutores, espacios, titulados y horarios de tutoría, así como realizar un control de asistencias e incidencias y generar informes y listados personalizados o estadísticas, relacionados los siguientes estudios de la UNED: Acceso, Grados, Carreras, Máster e Idiomas. Además, permite generar los carnés oficiales, enviar comunicaciones (individuales o masivas) a los distintos colectivos de usuarios (estudiantes, tutores, titulados...), gestionar la documentación de las convocatorias de plazas de tutores y proporciona información a otros sistemas de la Universidad, como ALF o AVIP, para la creación de los Grupos de Tutoría y las Salas AVIP.	Visual Basic.Net y WPF	Trabaja con: <ul style="list-style-type: none"> - Base de datos Oracle 11g, ubicada en servidor de Barbastro - Base de datos SQL Server 2012, ubicada en el servidor de comunicaciones en Barbastro. - Bases de datos, Oracle 11g, alojadas en los servidores de Madrid, orc5_casociados.uned.es y orc8_casociados.uned.es. - Realiza importaciones y exportaciones de datos puntualmente con la base de datos central, Oracle 11g, alojada en un servidor de Madrid, orc5_casociados.uned.es.
AKADEMOS CAMPUS	Herramienta dirigida a los Coordinadores Académicos de Campus de la UNED, la cual se integra dentro del sistema de Akademos Bolonia. Su principal función es permitir la organización académica de las tutorías del campus, así como la consulta y gestión de las peticiones de tutor enviadas por el Coordinador Intercampus, los coordinadores académicos de otros campus y los centros de su campus. Esta aplicación de escritorio permite gestionar asignaturas, tutores y peticiones de tutor, así como generar informes y listados personalizados o estadísticas, relacionados los estudios de Acceso y Grado. Su interfaz es intuitiva y personalizable, y muestra a cada usuario la información que le corresponde.	Visual Basic.Net y WPF	Trabaja con: <ul style="list-style-type: none"> - Base de datos Oracle 11g, ubicada en servidor de Barbastro. - Base de datos SQL Server 2012, ubicada en el servidor de comunicaciones en Barbastro. - Bases de datos, Oracle 11g, alojadas en los servidores de Madrid, orc5_casociados.uned.es y orc8_casociados.uned.es. - Realiza importaciones y exportaciones de datos puntualmente con la base de datos central, Oracle 11g, alojada en un servidor de Madrid, orc5_casociados.uned.es.

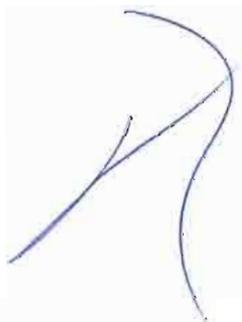
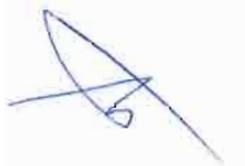


	Descripción	Lenguaje Desarrollo	Acceso a bases de datos
AKADEMOS INTERCAMPUS	<p>Herramienta dirigida al Coordinador Técnico de Tutorías Intercampus de la Sede Central, la cual se integra dentro del sistema Akademos Bolonia. Su principal función es permitir gestionar las asignaturas con carácter Intercampus así como los profesores-tutores que las imparten.</p> <p>Se trata de una aplicación modular, intuitiva, personalizada y personalizable que permite gestionar asignaturas, tutores y peticiones de tutor, así como generar informes y listados personalizados o estadísticas, relacionados los siguientes estudios de Grado.</p>	Visual Basic.Net y WPF	<p>Trabaja con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Base de datos Oracle 11g, ubicada en servidor de Barbastro. - Base de datos SQL Server 2012, ubicada en el servidor de comunicaciones en Barbastro. - Bases de datos, Oracle 11g, alojadas en los servidores de Madrid, orc5_casociados.uned.es y orc8_casociados.uned.es. - Realiza importaciones y exportaciones de datos puntualmente con la base de datos central, Oracle 11g, alojada en un servidor de Madrid, orc5_casociados.uned.es.
AKADEMOS CAU	<p>Herramienta dirigida al Centro de Atención al Usuario de la Sede Central, la cual se integra dentro del sistema Akademos Bolonia. Su principal función es consultar toda la información relacionada con los Estudiantes o Tutores que contactan con el CAU para poder resolver las incidencias o consultas recibidas.</p>	Visual Basic.Net y WPF	<p>Trabaja con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Base de datos Oracle 11g, ubicada en servidor de Barbastro. - Base de datos SQL Server 2012, ubicada en el servidor de comunicaciones en Barbastro. - Bases de datos, Oracle 11g, alojadas en los servidores de Madrid, orc5_casociados.uned.es y orc8_casociados.uned.es. - Realiza importaciones y exportaciones de datos puntualmente con la base de datos central, Oracle 11g, alojada en un servidor de Madrid, orc5_casociados.uned.es.
PLATAFORMA VIRTUAL	<p>Plataforma con las herramientas necesarias para el estudio y aprendizaje de los estudiantes y adaptado a las necesidades de los perfiles existentes.</p>	ASP .Net	<p>Trabaja con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Base de datos Oracle 11g, ubicada en servidor de Barbastro. - Base de datos SQL Server 2012, ubicada en el servidor de comunicaciones en Barbastro. - Base de datos, Oracle 11g, alojada en los servidores de Madrid, orc5_casociados.uned.es. <p>Realiza importaciones y exportaciones de datos puntualmente con la base de datos central, Oracle 11g, alojada en un servidor de Madrid, orc5_casociados.uned.es.</p>



	Descripción	Lenguaje Desarrollo	Acceso a bases de datos
AKADEMOS WEB	<p>Herramienta dirigida a estudiantes, profesores-tutores y equipos docentes, la cual se integra dentro del sistema de Akademos Bolonia. Su principal función es mostrar información personalizada sobre las tutorías de los centros de la UNED.</p> <p>Se trata de una aplicación web personalizada y actualizada en tiempo real. Cada usuario accede directamente a la información de sus asignaturas, tutorías, horarios de pruebas presenciales, exámenes, foros virtuales, así como a enlaces directos al material didáctico de cada asignatura. En el caso de los tutores, estos pueden realizar la planificación de sus sesiones de tutoría, que pueden actualizar en cualquier momento para sus estudiantes. Y por su parte, los estudiantes pueden enviar un correo desde la plataforma a la cuenta oficial de la UNED de sus tutores.</p> <p>Además, existe una parte pública donde es posible consultar todos los horarios de tutorías registrados en cualquier centro asociado de la UNED mediante Akademos Centro.</p>	ASP .Net	<p>Trabaja con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Base de datos Oracle 11g, ubicada en servidor de Barbastro. - Base de datos SQL Server 2012, ubicada en el servidor de comunicaciones en Barbastro. - Base de datos, Oracle 11g, alojada en los servidores de Madrid, orc5_casociados.uned.es. - Realiza importaciones y exportaciones de datos puntualmente con la base de datos central, Oracle 11g, alojada en un servidor de Madrid, orc5_casociados.uned.es.
E-ORAL	<p>Esta aplicación permite la grabación en video, a través de Internet, de exámenes orales y la posterior corrección de los mismos por parte de los profesores.</p> <p>El estudiante puede examinarse cómodamente en cualquier momento, dentro del plazo establecido, desde su casa o desde cualquier espacio que disponga de un ordenador con sistema operativo Windows, cámara web y conexión a Internet. Este hecho confiere una gran autonomía y ahorro a los estudiantes que por un motivo u otro no puedan desplazarse a su centro para la realización de la prueba.</p> <p>La aplicación, que es muy flexible, permite a los profesores gestionar las pruebas orales de manera sencilla y corregirlas desde cualquier lugar y en cualquier momento.</p>	ASP .NET y Visual Basic.Net	<p>Trabaja con base de datos SQLServer 2014, ubicada en servidor de Madrid y base de datos Oracle 11g, ubicada en servidor de Barbastro.</p> <p>Realiza importaciones y exportaciones de datos puntualmente con las bases de datos centrales, Oracle 11g, alojadas en los servidores de Madrid, orc5_casociados.uned.es y orc8_casociados.uned.es.</p>
LIBRERÍA.NET	<p>Aplicación para la gestión integral de una librería de un centro de la UNED, mediante la cual se pueden realizar todos los procesos de compra y venta de material.</p> <p>Dispone de todas las utilidades necesarias, tales como la gestión de almacén, catalogación de materiales por asignaturas de los distintos tipos de estudio de la UNED, la realización automatizada de pedidos, la facturación de las ventas, los arqueos de caja y el cierre del ejercicio contable.</p>	Visual Basic .Net	<p>Principalmente trabaja con acceso a bases de datos Oracle 11g, ubicadas en servidor local de cada centro y conecta puntualmente con la base de datos también Oracle 11g, alojada en un servidor de Barbastro.</p> <p>Trabaja también con la base de datos central, Oracle 11g, alojada en un servidor de Madrid, orc5_casociados.uned.es.</p>

	Descripción	Lenguaje Desarrollo	Acceso a bases de datos
TUTORES	Aplicación para la gestión desde la Sede Central de los profesores-tutores de todos los centros de la UNED, así como sus situaciones, sus venías, sus censos y los cargos que desempeñan en las diferentes comisiones.	Visual Basic.Net	Trabaja con la base de datos central, Oracle 11g, alojada en un servidor de Madrid, orc5_casociados.uned.es.
PRESUPUESTOS	Aplicación que permite gestionar el presupuesto anual de una entidad. La gestión diaria se basa en las fases de control presupuestario que se establecen. Además, realiza automáticamente los correspondientes movimientos de la información contable. El manejo del programa gira en torno a la ejecución ordinaria del presupuesto (gastos, ingresos, modificaciones...), a partir de la cual se genera el resto de información contable obligatoria, como el diario, el mayor, el balance o la cuenta de resultados. El cierre del ejercicio genera la información citada, así como el resultado presupuestario del ejercicio.	Visual Basic	Trabaja con bases de datos Access, ubicadas a elección del propio usuario en un servidor local del centro o en su propio equipo

8 ANEXO III: Plantilla dedicada

La relación de personal técnico y su categoría dedicado con exclusividad al servicio de este contrato es el siguiente:

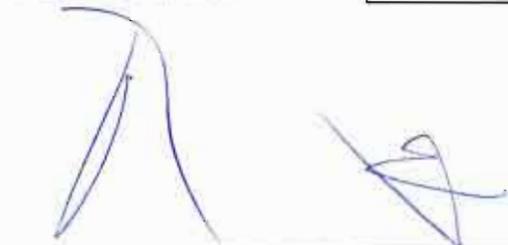
- Categoría Administrativo. Informática (1)
- Categoría Analista (3)
- Categoría Analista programador (2)
- Categoría Analista programador. Coordinadora Departamento (1)
- Categoría Programador (3)
- Categoría Técnico Administración. Web (1)
- Categoría Técnico Administración. Calidad (1)
- Categoría Técnico de sistemas (1)
- Categoría Técnico Recursos y Mantenimiento (1)

9 ANEXO IV: Plantilla de encuesta de satisfacción

Se propone la siguiente encuesta de satisfacción a concretar antes de su ejecución al final del año

1/ Valore, por favor, el servicio recibido por el Departamento de Informática de Barbastro, ante Consultas e Incidencias sobre alguna de las siguientes aplicaciones:

	Excelente	Bueno	Normal	Malo	Muy Malo
Akaderos Centro					
Tutores					
Valija Virtual					
Akaderos web					
Eoral					
Librería.Net					
Presupuestos					
Valija Web					
Uned Coma					
Akaderos Intercampus					
Akaderos Campus					



10 ANEXO V: Relación de avisos por aplicación y mes

Se adjunta la relación de avisos por mes durante el 2005 como base de la estimación de las necesidades de soporte continuo a aplicaciones.

APLICACIÓN	CONSULTAS										TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Akaderos Centro	74	94	78	29	32	29	105	14	207	169	831
Tutores	2	1	2	2	1			1	3	7	19
Valija Virtual	166	88	6	5	228	139	11	17	159	5	824
Akaderos Web	2	3	3	3	1	1	1		7	18	39
EOral	71	77	85	152	922	157	17	29	186	21	1717
Librería .NET	8	18	6	2	8	8	22	3	18	9	102
Presupuestos	5	5	5	6	7	4	1	1	2	5	41
Valija Web	8	58	26	2	8	90	24	12	109	32	369
UNED COMA	1					3	4	1	1		10
Akaderos Intercampus			1	1			1	1	17	16	37
Akaderos Campus							13	6	18	22	59
Servicios Oracle	8	1	6	7		1	3	1	5	4	36
TOTAL	345	345	218	209	1207	432	202	86	732	308	4084

APLICACIÓN	INCIDENCIAS										TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Akaderos Centro	21	19	16	7	5	2	48	13	55	26	212
Tutores											0
Valija Virtual	30	15			23	7	1	3	16		95
Akaderos Web	3		2	1					5	1	12
EOral	1	2			41	3	4	2	7		60
Librería .NET	2	1	3			4	5	3	7	2	27
Presupuestos		3	1		2		2		1	2	11
Valija Web		13	5			16	1		33		68
UNED COMA		1									1
Akaderos Intercampus							1				1
Akaderos Campus							1	1	5	6	13
Servicios Oracle	4		2	1		2					9
TOTAL	61	54	29	9	71	34	63	22	129	37	509