



Vicerrectorado de Medios y Tecnología



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



En Tudela, 15 de Mayo de 2016

Intervienen

Por parte del Centro Asociado D. Luis Jesús Fernández Rodríguez, Director del Centro de Tudela 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 seis de marzo del 2010 la UNED y el Centro de Tudela 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 para mantenimiento, desarrollo y mejora continua de aplicaciones informáticas relacionadas con la gestión de centros asociados, así como las contraprestaciones a abonar por la Universidad en concepto de compensación al Centro de Tudela por los gastos ocasionados por dicha cooperación. Desde el ejercicio 2010 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 Tudela, con independencia de otras

aportaciones 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 Tudela 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

INDICE

1	SEGUIMIENTO Y CONTROL	5
1.1	Comisión de Seguimiento	5
1.2	De las relaciones con el CTU	5
1.3	Equipo técnico.....	6
2	SERVICIOS	7
2.1	Servicio de soporte	7
2.2	Servicio de mantenimiento evolutivo y nuevas aplicaciones	12
3	ALOJAMIENTO DE DOCUMENTACIÓN, MANUALES Y CODIGO FUENTE	12
4	PLAN DE CALIDAD	13
4.1	Descripción del Plan de Calidad	13
4.2	Protocolo de actuación para la atención a usuarios	13
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 Tudela	15
4.5	Espacio Web de información y comunicación	15
4.6	Propiedad del Software.....	15
4.7	Herramientas	16
5	MODELO DE FINANCIACIÓN	16
5.1	Modelo de financiación del soporte	16
5.2	Modelo de financiación para el servicio de evolutivo y nuevas aplicaciones	17
	ANEXO I: desarrollos 2016: mantenimiento evolutivo y nuevas aplicaciones	18
	ANEXO II: Plantilla dedicada	19
	ANEXO III: Plantilla encuesta de satisfacción.....	19
	ANEXO IV: Relación de avisos por aplicación y mes.....	20
	ANEXO V Descripción funcional de las aplicaciones	22

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 de Centros Asociados de la Universidad
- Vicerrector de Medios y Tecnología de la Universidad
- Director del Centro UNED de Tudela
- Subdirector del Centro Asociado UNED Tudela
- Secretaría Técnica del Centro Asociado UNED Tudela (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 asociado de Tudela 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:

- el ciclo de vida de los desarrollos
- la solución de consultas e incidencias.
- 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 Tudela designará un Jefe de Proyecto 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 780 jornadas en el 2016.

La concreción de jornadas en este documento es una estimación. Debido a la naturaleza de los servicios prestados, el número definitivo de jornadas asociadas a cada área dependerá de las necesidades del servicio y de las contingencias en el desarrollo de procesos.

A continuación se describen cada una 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 aproximadamente 140 jornadas en el 2016.

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

- Soporte ante incidencias y peticiones relativas a los servidores instalados en todos los centros asociados (Sistema Operativo, BBDD, y aplicativos dependientes de CA Tudela).
- Actualización de los servidores (S.O, BBDD y Aplicativos dependientes de Tudela), 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.
- Gestión completa de los servidores de servicio instalados en Tudela, incluida la renovación tecnológica. (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 Tudela.
- Para la infraestructura situada en Tudela, 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 Tudela objeto de este punto es el que se detalla en la tabla adjunta:

INFRAESTRUCTURA	DESCRIPCION DE LA INFRAESTRUCTURA	CAPACIDAD	DETALLE OBSOLESCENCIA 2016
SERVIDORES	-1 servidor HP como servidor primario de servicios. Ubicado en el CPD de Las Rozas (jupiter). -1 servidor HP con 18 VM cómo máquina principal de desarrollo, revisión de código, documentación y testing (urano) -1 servidor HP con backups y aplicativos de los servicios principales que funciona como mirror de contingencia del CPD UNED. También se utiliza como entorno de preproducción (martes). -1 servidor HP de backup de aplicaciones, código y documentación (mercurio).	72 cores (en total) 224 GB RAM (conjunto)	
ALMACENAMIENTO	Distribuido entre las máquinas, principalmente en los servidores Urano y Jupiter	25 TB	
COMUNICACIONES	1 canal principal de salida de fibra óptica de la VPN UNED de 34 / 34 Mbs. 1 canal de salida de backup como contingencia.	2 líneas	

SEGURIDAD	Firewall por hardware – software, acceso a través de red UNED, autenticación común LDAP en el 90% de los servicios, acceso a servicios basados en LDAP, log de todas las operaciones, protocolos documentados y registrados de la gestión de seguridad, registro unificado de incidencias de seguridad.		
OTROS	1 servidor HP de servicios múltiples: proxy, ldap, svn...	2 cores, 4 gb RAM	

Con las siguientes actividades de soporte continuo a infraestructura:

	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	USUARIOS QUE RECIBEN EL SERVICIO	Nº de Jornadas Desarrollo
SERVIDORES PRINCIPALES EN PRODUCCIÓN (LAS ROZAS)	Máquinas físicas ubicadas en Las Rozas. Monitorización, backups, actualización de software, despliegue, aplicación de parches de seguridad y aplicación de políticas de seguridad.	PDI, PAS, ESTUDIANTES, USUARIOS	60
CLUSTER DE MÁQUINAS DE BLOGS (LAS ROZAS)	Actualización de Wordpress, actualización de software, sistema operativo y servicios relacionados con los blogs, ubicados en VMs en las Rozas.	PDI, USUARIOS	10
INFRAESTRUCTURA (TUDELA)	Mantenimiento de la infraestructura alojada en Tudela (equipos, VMs, software, comunicaciones y datos). Aplicación de políticas de seguridad. Los servidores ubicados en Tudela sólo dan servicio a desarrollo, pruebas y preproducción, pero serviría como entorno de emergencia antes una contingencia mayor.	PAS TUDELA	70

b) Soporte continuo a aplicaciones

El esfuerzo total estimado en jornadas de técnicos para soporte continuo a aplicaciones es de 480 jornadas en el 2016.

Se establece que las aplicaciones a las que Tudela da soporte ante consultas e incidencias, realizando cuando así sea necesario desarrollo de correctivo son Webex (Extensión Universitaria, Cursos de Verano, UNED Senior), Auditorías y autoevaluaciones, qProcesos (qTareas/qIndicadores), qDocente, Acceso para mayores de 40 años, qDocs,

Blogs UNED, qPersonal, Formación Permanente, Prácticas UNED, qWeb, Plataforma Quid y Aplicación de acceso para extranjeros.

El horario de soporte será en días laborables, de 8.30 a 18.30 excepto el periodo de verano que se extenderá hasta las 15.00.

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

	DESCRIPCIÓN DE LA APLICACIÓN	USUARIOS QUE UTILIZAN LA APLICACIÓN	Nº DE USUARIOS (DATOS PERIODO 2015)
Acceso para mayores de 40	Gestión de solicitudes de acceso para mayores de 40 por acreditación de experiencia profesional	PAS, ESTUDIANTE	8.089
Autoevaluaciones / auditorías	Gestión de auditorías de acreditación de centros asociados	PAS	395
Blogs	Gestión multiblogs de la UNED	PAS, PDI	12
Cartas Servicio	Generador de Carta de Servicios	PAS	337
Cursos de Verano	Gestión de Cursos de Verano de la UNED	PAS, PDI, ESTUDIANTE	8.769
Formación Permanente	Gestión de la oferta de Formación Permanente UNED	PAS, PDI, ESTUDIANTE	17.952
Plataforma Quid	Plataforma contenedora de las aplicaciones	PAS, PDI, TUTOR, ESTUDIANTE	1080
Prácticas UNED	Gestión de las plazas de prácticas UNED de grado y curriculares	PAS, PDI, TUTOR, ESTUDIANTE	12.552
qDocente	Gestión Administrativa Centro Asociado	PAS, TUTOR	135
Firma electrónica y qDocs	Gestión de documentos y firma electrónica de documentos	PAS, ESTUDIANTE	33.119
qIndicadores	Gestión de Indicadores, cuadros de mando y benchmarking	PAS	349
qPersonal	Control de presencia e incidencias de personal	PAS	85
qProcesos	Gestión de Procesos	PAS	349
qTareas	Gestión de Tareas y Grupos	PAS	50
qWeb	Gestión de contenidos de páginas web de centros y otras	PAS, ESTUDIANTES	141

SGIC-UNED	Sistema de Garantía de Calidad	PAS, PDI	43
WebEx	Gestión de Extensión Universitaria y otros actividades	PAS, TUTOR, PDI, ESTUDIANTE	44.802

c) Soporte especial a procesos

El esfuerzo total estimado en jornadas de técnicos para soporte especial a procesos es de 160 jornadas en el 2016.

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

	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	USUARIOS QUE RECIBEN	Nº de Usuarios	MESES
Cursos de Verano	Matrícula de cursos verano	- PAS - CENTROS - ESTUDIANTE - UNED	9.000	- 2 semanas ENERO - 1 semana FEBRERO - 2 semanas MAYO - 1 semana JUNIO - JULIO - 2 semanas SEPTIEMBRE
Acceso mayores 40	Matrícula de acceso para mayores de 40 años	- PDI, - ESTUDIANTE - UNED	8.000	- 2 semanas MARZO - 2 semanas ABRIL - 2 semanas MAYO
Formación permanente	Matrícula de formación permanente	- PAS, - PDI, - ESTUDIANTE - UNED	18.000	- 1 semana MARZO - 2 semanas AGOSTO - 2 semanas SEPTIEMBRE - 2 semanas DICIEMBRE -
WebEx	Matrícula de Extensión Universitaria	- PAS, ESTUDIANTES	45.000	- 1 semana ENERO - 2 semanas SEPTIEMBRE - 2 semanas DICIEMBRE
Aplicación de acceso para extranjeros	Matrícula acceso extranjeros	- ESTUDIANTES - PAS	Por determinar	

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 900 jornadas en el 2016.

El mantenimiento evolutivo se realizará sobre las aplicaciones Formación Permanente, Webex, Auditorías y autoevaluaciones, qProcesos, Acceso para mayores de 40 años, qDocs, Blogs, Prácticas UNED y Plataforma QUID.

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.

En el Anexo IV de este documento, se presenta la descripción funcional de cada una de las aplicaciones objeto de este contrato programa y de los técnicos dedicados.

No será necesario pedir autorización para los cambios que no afecten 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 Tudela, tienen el código fuente alojado en un servidor de "Subversion", para control de versiones y cambios.

La documentación técnica de cada desarrollo, es almacenado en un servidor ubicado en Tudela, 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 desde cada aplicación. Se priorizarán los videotutoriales de uso de las herramientas sobre la documentación en PDF.

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 Tudela mantendrá alineado con la certificación de seguridad ISO 27001 y con el modelo de gestión EFQM, actualmente en nivel 500+. Para la gestión de los procesos de soporte, desarrollo e implantación utilizará las herramientas qProcesos y qProyectos para garantizar los criterios de calidad.

Mediante esta certificación, que exige auditorías externas, 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 Centro asociado de Tudela, 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 Tudela y el CTU, de forma tal que, aunque ambos pueden atender a todos los colectivos universitarios, Tudela atenderá al PAS de Centros y el CTU a estudiantes, profesores y PAS de la Sede Central.

En los cursos de verano, el soporte al PDI, que intervenga en los mismos, se llevará directamente desde el Centro de Tudela.

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, 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 Tudela, 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 desarrollo adicional, podrá contar 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 Tudela deberá remitir 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 Tudela

Para llevar a cabo las encomiendas objeto del contrato programa, el Centro de Tudela 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 Tudela 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
- 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 los términos pactados en el documento a firmado a tal efecto entre la UNED y los autores intelectuales y sin limitación temporal alguna.

4.7 Herramientas

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

- Desarrollo de software: Framework de desarrollo Quid, PHP
- Depósito del código: Servidor Subversion
- Registro de avisos: qProyectos y Netsupport de la UNED
- Plantillas:
 - Solicitud de nuevos desarrollos
 - 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 357.375 € para 2016.

La UNED se obliga al pago de las cantidades debidas en tiempo y forma, según los plazos fijados en el presente documento.

5.1 Modelo de financiación del soporte

Para hacer frente al coste de los servicios de soporte proporcionados por el Centro Asociado de Tudela, descritos en el apartado 2 de este contrato programa y para el ejercicio económico correspondiente al año 2016, se establece la cantidad de 166.000 €, que se abonarán por cuatrimestres adelantados hasta cubrir el 90% del importe total.

El 10% restante se abonará en los dos meses siguientes desde la finalización del ejercicio en función del grado de cumplimiento de los siguientes objetivos:

%	OBJETIVO/S	INDICADOR/ES
5%	Informe favorable de los Vicerrectorados de Centros y Formación Permanente y estudiantes a solicitar por el	Nº de incidencias masivas en matrícula de WebEx, Formación

	Centro Asociado de Tudela	Permanente y Acceso para Mayores de 40 y Aplicación de acceso para extranjeros > 4 por año
5%	Nivel de satisfacción con el soporte, igual o superior a 6 en una escala de 1 a 10, a realizar por el Centro Asociado de Tudela	Encuestas de satisfacción a PAS de centros, a realizar en octubre de cada año, con un mínimo de 10 centros incluido Madrid

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

Para el pago del servicio de evolutivo de aplicaciones y nuevas aplicaciones se establece una cantidad máxima 191.375 € año.

El pago para el servicio de evolutivo y nuevas aplicaciones se establece en una cantidad fija de 153.100 €/año (con 20% objetivos) €/año, que se abonarán por cuatrimestres adelantados hasta cubrir el 80% % del total, y el 20% restante 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 302.500 euros se pagará al inicio de cada cuatrimestre en tres plazos iguales. La cantidad que corresponda asignada a objetivos que asciende a 54.875 € se pagará, con el visto bueno de la Comisión de Seguimiento en los dos meses siguientes desde la finalización del ejercicio.

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

El Director del Centro

El Rector de la UNED

ANEXO I: desarrollos 2016: mantenimiento evolutivo y nuevas aplicaciones

APLICACIÓN	NUEVOS DESARROLLOS 2016	PETICIONARIO	Nº Jornadas estimadas
Prácticas UNED	Adaptación de la aplicación de prácticas para su uso en las prácticas de los posgrados oficiales de la UNED.	Javier Aroztegui / Laura Méndez	91
	Realización de paquete de modificaciones que añaden funcionalidades extra a la aplicación.	Bernardo Granda / Laura Méndez	34
Aplicación de acceso para extranjeros	Nueva aplicación de acceso a la universidad para extranjeros	Joaquín Gil / Olga Villa	Se desconocen los requisitos
Formación Permanente	Formación para capacitar al personal en las tecnologías involucradas en la capa de servicios de Formación Permanente, en TFS y en .NET. Se estima que habrá costes de formación que serán imputados a la partida de nuevo desarrollo.	Joaquín Gil	100
	Realizar las acciones pendientes en el proyecto de Formación Permanente, tanto en la capa de servicios como en la capa de la aplicación.	Joaquín Gil	Se desconocen los requisitos
Webex, Cursos de Verano, Senior	Adaptación multilinguaje nacional (euskera, gallego y catalán) para las áreas públicas con la traducción a cargo de los centros bilingües.	Campus Nordeste	18
qDocs / Firma electrónica	Adaptación de qDocs e implantación de qDocs en el campus Nordeste y formación	Campus Nordeste	45
Integración de servicios Tudela – Barbastro	Integración de los servicios de Webex y Akademos para la retroalimentación	Barbastro / Tudela	80

ANEXOII: Plantilla dedicada

La relación de categorías y nº de técnicos dedicado con exclusividad al servicio de este contrato es el siguiente:

Nº de técnicos: 1	Categoría	Jefe de Proyectos (21,5 % jornada)
Nº de técnicos: 1	Categoría	Técnico Especialista de Sistemas / BBDD
Nº de técnicos: 6	Categoría	Analista Programador
Nº de técnicos: 1	Categoría	Desarrollador (Oficial de servicios)

ANEXOIII: Plantilla encuesta de satisfacción

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

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

	Excelente	Bueno	Normal	Malo	Muy Malo
Webex					
Prácticas UNED					
Autoevaluaciones y auditorías					
qProcesos					
Acceso para mayores de 40 años					
qDocs y firma electrónica					
Blogs					
qPersonal					
qWeb					
Formación permanente					
Plataforma QUID					

ANEXO IV: Relación de avisos por aplicación y mes

Departamento Asignado	Descripción Categoría	Mes												Completa
		ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov		
DESARROLLO TUDELA	Consulta Aplicación Cursos de Extensión Universitaria	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	2	
DESARROLLO TUDELA	Consulta Aplicación Cursos de Verano y Senior	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	
DESARROLLO TUDELA	Consulta Aplicación Matrícula Alumnos Cursos de Verano	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	
DESARROLLO TUDELA	Consulta Aplicación Matrícula Alumnos Grados Asignaturas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	
DESARROLLO TUDELA	Consulta Aplicación Matrícula Extensión Universitaria Inicio/modificación	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	
DESARROLLO TUDELA	Consulta Aplicación Prácticas Prácticas de Laboratorio	-	2	1	-	-	-	-	-	-	-	1	4	
DESARROLLO TUDELA	Consulta Aplicación Prácticas Prácticas Profesionales de Grado	1	-	1	-	-	-	-	-	-	4	3	9	
DESARROLLO TUDELA	Incidencia Aplicación Cursos de Verano y Senior	-	1	-	-	2	4	2	1	-	-	1	11	
DESARROLLO TUDELA	Incidencia Aplicación Formación Permanente Gestión Integral	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	
DESARROLLO TUDELA	Incidencia Aplicación Formación Permanente Gestión Integral Diplomas	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	
DESARROLLO TUDELA	Incidencia Aplicación Gestmatr-GAIA Datos Personales	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	
DESARROLLO TUDELA	Incidencia Aplicación Matrícula Acceso 40	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	2	
DESARROLLO TUDELA	Incidencia Aplicación Matrícula Alumnos Cursos de Verano Inicio/modificación	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-	3	
DESARROLLO TUDELA	Incidencia Aplicación Matrícula Alumnos Grados Asignaturas	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	2	
DESARROLLO TUDELA	Incidencia Aplicación Matrícula Extensión Universitaria	2	7	4	3	-	-	-	-	-	1	1	18	
DESARROLLO TUDELA	Incidencia Aplicación Matrícula Extensión Universitaria Inicio/modificación	-	-	-	-	1	-	-	-	2	6	3	12	
DESARROLLO TUDELA	Incidencia Aplicación Matrícula Formación Permanente	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	
DESARROLLO TUDELA	Incidencia Aplicación Matrícula Formación Permanente Inicio/modificación	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	
DESARROLLO TUDELA	Incidencia Aplicación Matrícula Fundación UNED	1	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	3	
DESARROLLO TUDELA	Incidencia Aplicación Matrícula UNED Senior	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	



Vicerrectorado de Medios y Tecnología

DESARROLLO TUDELA	Incidencia Aplicación Prácticas Prácticas de Laboratorio	-	1	4	-	-	-	-	-	-	5	5	15
DESARROLLO TUDELA	Incidencia Aplicación Prácticas Prácticas Profesionales de Grado	2	-	1	-	-	-	1	-	-	1	2	7
DESARROLLO TUDELA	Incidencia CINDETEC aLF Acceso Cursos	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
DESARROLLO TUDELA	Petición Aplicación Blogs UNED	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1

ANEXO V Descripción funcional de las aplicaciones

	Descripción	Lenguaje Desarrollo	Acceso a bases de datos
WEBEX	Gestiona todo lo que tiene que ver con cursos, actividades culturales, conferencias, congresos, etc. que hacen los centros asociados y varias unidades de la UNED (facultades, algún negociado, etc.). En general se gestiona todo la formación no reglada que se lleva en el vicerrectorado de centros. Gestiona toda la parte del PAS y la matrícula de estudiantes en extension.uned.es . Hay en torno a 2.000 cursos al año. Es la aplicación más grande en términos de programación. La aplicación de Cursos de verano es derivada de WebEx y sirve para gestionar todas las actividades de cursos de verano de los centros asociados. Los cursos de verano tienen peculiaridades en su flujo de trabajo que lo separan algo de la aplicación principal que es WebEx. Está en http://extension.uned.es/cursosdeverano	<i>PHP, Javascript, CSS3, HTML5</i>	Base de datos MySQL. Conexión con base de datos central de Oracle mediante servicios específicos para recoger y depositar información crítica.
Formación Permanente	Aplicación integral para la gestión de la Formación Permanente de la UNED, tanto del proceso de matrícula, creación de actividades, emisión de certificados, publicación de materiales, etc. https://titulospropios.uned.es	<i>PHP, Javascript, CSS3, HTML5</i>	Utiliza una capa de servicios específica de acceso a datos montada en dos máquinas que realizan la función de servicios.

	Descripción	Lenguaje Desarrollo	Acceso a bases de datos
Prácticas UNED	Gestión de prácticas de estudiantes. El PAS y los tutores crean plazas de prácticas en empresas y prácticas de laboratorio y los estudiantes se inscriben a ellas desde http://practicas.uned.es	<i>PHP, Javascript, CSS3, HTML5</i>	Base de datos MySQL. Conexión con base de datos central de Oracle mediante servicios específicos para recoger y depositar información crítica.
Autoevaluaciones y auditorías	Es una de las aplicaciones de calidad del EFQM para centros. Sirve para que los centros hagan autoevaluaciones de su nivel EFQM y toda la gestión de auditorías para la consecución de los distintos niveles de acreditación de centros. Tudela fue acreditada hace 2 años por la ANECA para poder certificar a centros asociados	<i>PHP, Javascript, CSS3, HTML5</i>	Base de datos MySQL.
qProcesos	Es una herramienta que permite trabajar con procesos en diagramas de flujo y que estos se conviertan en tareas reales para personas. Por poner un ejemplo, podríamos dibujar un flujograma de cómo se crea una cuenta de correo y luego aplicarlo 100 veces, una por cada petición real de cuentas. Esta aplicaciones la utilizamos a muchos niveles en el centro de Tudela para registrar cosas y también se utiliza en soporte y desarrollo para tareas que no están contempladas en el tracking. Una rama de qProcesos es SGIC-UNED , que sirve para la acreditación de los grados por la ANECA (concretamente en Docencia) y en la que se recogen datos de los títulos, de los coordinadores de título, encuestas, etc. Lo gestiona la Oficina de Planificación y Calidad de la UNED. Dentro de esta aplicación se	<i>PHP, Javascript, CSS3, HTML5</i>	Base de datos MySQL. Conexión con base de datos central de Oracle mediante servicios específicos para recoger y depositar información crítica.

	Descripción	Lenguaje Desarrollo	Acceso a bases de datos
	encuentran también: qIndicadores, qTareas, qBenchmarkingy Cartas de servicios		
qDocente	Aplicación para la gestión de horarios y aulas de un centro, en el que se pueden asignar ocupaciones a los diferentes espacios de un centro. Además, ofrece la generación de informes y ayudas para la gestión en secretaria.	<i>PHP, Javascript, CSS3, HTML5</i>	Base de datos MySQL. Conexión con base de datos central de Oracle mediante servicios específicos para recoger y depositar información crítica.
qDocs y Firma electrónica	Es un sistema de gestión documental, trazabilidad de documentos y firma electrónica que utiliza en todas las aplicaciones que lo necesitas. Por ejemplo, los certificados de formación permanente, los certificados de cursos de verano o de extensión o los certificados de prácticas se generan con este sistema de firma electrónica.	<i>PHP, Javascript, CSS3, HTML5</i>	Base de datos MySQL. Conexión con base de datos central de Oracle mediante servicios específicos para recoger y depositar información crítica.
qWeb	Sistema de publicación de páginas web mediante gestor documental que se integra con el resto de las aplicaciones para ofrecer publicación automática de contenidos.	<i>PHP, Javascript, CSS3, HTML5</i>	Base de datos MySQL.

	Descripción	Lenguaje Desarrollo	Acceso a bases de datos
Acceso para mayores de 40 años	Aplicación para el PAS (gestión de pagos, de personas, de entrevistas a estudiantes, papeleo, etc.) y para que los posibles estudiantes se inscribieran, aportaran la documentación y pagaran. Esta en http://acceso40.uned.es	<i>PHP, Javascript, CSS3, HTML5</i>	Base de datos MySQL. Conexión con base de datos central de Oracle mediante servicios para llamar a procedimientos almacenados para recoger y depositar información crítica.
Blogs UNED	Un sistema basado en Wordpress para alojar diferentes blogs de la universidad en una plataforma común y que se integrara en la infraestructura UNED y a nivel de imagen (http://blogs.uned.es). Gestionamos dicha plataforma (actualizaciones, cambios, etc.).	<i>PHP</i>	El sistema utiliza una base de datos propia en MySQL.
qPersonal	Es una aplicación para el personal de los centros en el que se gestionan los marcajes de entrada y salida y las incidencias de asistencia (vacaciones, bajas, asuntos propios, etc.) y una herramienta de comunicación y centralización de Recursos Humanos.	<i>PHP, Javascript, CSS3, HTML5</i>	Base de datos MySQL. Conexión con base de datos central de Oracle mediante servicios específicos para recoger y depositar información crítica.
Plataforma Quid	La plataforma es el framework sobre el que corren las demás aplicaciones. Esta plataforma unifica la seguridad, autenticación, permisos de usuarios, interface y un conjunto de servicios comunes a todas ellas. Está en https://qinnova.uned.es	<i>PHP, Javascript, CSS3, HTML5</i>	Base de datos MySQL. Conexión con base de datos central de Oracle mediante servicios específicos para recoger y depositar información crítica.