

**CONTRATO PROGRAMA ENTRE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA Y EL CENTRO
ASOCIADO DE PONFERRADA PARA EL PERIODO
COMPRENDIDO ENTRE ENERO Y DICIEMBRE DE 2018**



En Ponferrada, 15 de Mayo de 2018

Intervienen

De una parte, Dña. Gloria Fernández Merayo, Presidenta de la Junta Rectora del Consorcio Público UNED Ponferrada, en representación del Consorcio, de acuerdo con las atribuciones de 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 11 de julio de 2006 se firmó el Convenio de Colaboración entre la UNED y el Consorcio Público UNED Ponferrada con el objeto de desarrollar la Plataforma Audiovisual sobre Tecnología IP (AVIP). A estos efectos, en el Consorcio público universitario UNED Ponferrada se creó el Centro Asociado de Ponferrada (Innovación y Desarrollo Tecnológico de los Centros Asociados) que, dirigido por el Coordinador de Tecnologías de Información del Centro Asociado UNED Ponferrada, tiene por objetivo el diseño, desarrollo, formación y soporte técnico a los usuarios de dicha Plataforma. Para abordar el proyecto, se celebraron los Concursos públicos 33/2006 y 27/2007 que permitieron el diseño y desarrollo iniciales de la herramienta AVIP. Desde el ejercicio 2008 esta colaboración se regula mediante Contrato Programa.

 **TERCERO.** La UNED y sus Centros Asociados se encuentran en un proceso de adaptación a las novedades legislativas operadas en materia de régimen y organización del Sector Público, que culminan con la entrada en vigor de la Ley 40/2015. Las modificaciones afectan especialmente a la denominada Administración institucional, que incluye tanto a las Universidades públicas, como al resto de entidades de derecho público vinculadas o dependientes de las

Administraciones públicas, por lo que resulta conveniente, hasta tanto quede fijado el régimen jurídico de los Centros Asociados, establecer un plazo anual para el presente contrato programa.

CUARTO. 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 el ejercicio 2018 se establece este mecanismo de colaboración con el Centro de Ponferrada, con independencia de otras aportaciones de carácter ordinario o extraordinario que la UNED pueda conceder al Centro.

QUINTO. 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 Consorcio Público UNED Ponferrada el presente contrato programa que fija los principales objetivos estratégicos, los desarrollos a acometer y los servicios a proporcionar en 2018, 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	6
1.1.	COMISIÓN DE SEGUIMIENTO	6
1.2.	DE LAS RELACIONES CON EL CTU	6
1.3.	EQUIPO TÉCNICO	7
2.	SERVICIOS	8
2.1.	SERVICIO DE SOPORTE	8
a)	<i>Soporte continuo a infraestructuras</i>	8
b)	<i>Soporte continuo a aplicaciones</i>	10
c)	<i>Soporte especial a procesos</i>	13
2.2.	SERVICIO DE MANTENIMIENTO EVOLUTIVO Y NUEVAS APLICACIONES	15
3.	PLAN DE METODOLOGÍA Y CALIDAD TECNOLÓGICA	16
3.1.	DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE METODOLOGÍA Y CALIDAD TECNOLÓGICA	16
3.2.	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS	16
3.3.	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA EL SERVICIO DE "EVOLUTIVO Y NUEVAS APLICACIONES"	17
3.4.	CÓDIGO FUENTE, DESPLIEGUE DE APLICACIONES, DOCUMENTACIÓN Y MANUALES	18
3.5.	INTERFAZ DE USUARIO	19
3.6.	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER TEMPORAL	20
3.7.	CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD	20
3.8.	ESPACIO WEB DE INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y ANÁLISIS DE USO	20
3.9.	PROPIEDAD DEL SOFTWARE	21
3.10.	HERRAMIENTAS Y ARQUITECTURA DE LAS APLICACIONES	21
3.11.	CERTIFICACIONES Y ACREDITACIONES	21
4.	MODELO DE FINANCIACIÓN	22



4.1.	MODELO DE FINANCIACIÓN DEL SOPORTE.....	22
4.2.	MODELO DE FINANCIACIÓN PARA EL SERVICIO DE EVOLUTIVO Y NUEVAS APLICACIONES	22
4.3.	FORMA DE PAGO.....	23
5.	DISPOSICIÓN FINAL.....	23
ANEXO I: DESARROLLOS 2018: MANTENIMIENTO EVOLUTIVO Y NUEVAS APLICACIONES		24
ANEXOII: PLANTILLA DEDICADA		27
ANEXO III: PLANTILLA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN		28
ANEXO IV: DESCRIPCIÓN FUNCIONAL DE LAS APLICACIONES.....		29
ANEXO V: RELACIÓN DE AVISOS POR APLICACIÓN Y MES		32
ANEXO VI: SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER GENERA.....		34

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:

- Vicerrector de Centros Asociados de la Universidad
- Vicerrector de Tecnología de la Universidad
- Gerente de la Universidad
- CIO del Centro de Tecnología de la Universidad (CTU)
- Director del Centro de Medios Audiovisuales CTU
- Director del Centro Asociado de Ponferrada
- Secretario del Consorcio Público UNED Ponferrada

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. Asimismo, se constituyen como grupo para la mejora de procesos (Innovación y calidad) para aprobar los planes que sean necesarios.

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 Ponferrada 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 Metodología y Calidad del CTU.
- 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 CIO de la UNED designará un responsable técnico de este contrato y el director/a del Centro Asociado de Ponferrada designará un director/a de Proyectos que coordinarán a sus equipos de trabajo respectivos.

El personal técnico de Madrid y la dirección del Centro Asociado de Ponferrada mantendrán, al menos, una reunión de coordinación cada trimestre que tendrá lugar, alternativamente en Madrid y en Ponferrada o a través de la red de videoconferencia de la Universidad.

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 **2.640 jornadas para el ejercicio 2018**.

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 **260 jornadas para el ejercicio 2018**

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

- Soporte ante incidencias y peticiones relativas a los servidores instalados en todos los centros asociados (Sistema Operativo, BBDD, y aplicativos dependientes del Centro Asociado de Ponferrada).
- Actualización de los servidores (S.O, BBDD y Aplicativos dependientes de INTECCA), 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 esta.
- Gestión completa de los servidores de servicio instalados en Ponferrada, 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 INTECCA.

- Para la infraestructura situada en Ponferrada, se deberá tener una política de backup que garantice la recuperación de las aplicaciones en un plazo inferior a 24 horas. El sistema de backup deberá residir fuera del CPD principal.
- Colaborar con el CTU en el establecimiento de una política de seguridad común a los servidores de los centros asociados

El hardware ubicado en Ponferrada objeto de este punto es el que se detalla en la tabla adjunta:

INFRAESTRUCTURA	DESCRIPCION DE LA INFRAESTRUCTURA	Nº	CAPACIDAD	DETALLE OBSOLESCENCIA 2016
SERVIDORES	DELL PowerEdge R820 (4 intel xeon E5-4650 256 GB RAM 4 HDD 146GB)	4		2019
SERVIDORES	HP Proliant DL785 G6 8431 2,4 GHz 49 128 GB Svr	2		2013
SERVIDORES	HP DL385 G5p	2		2014
SERVIDORES	Servidor DELL PE R805 Quad Core Opteron 2350	1		2013
SERVIDORES	Servidor DELL PE 2970 AMD Opteron 2378	1		2013
ALMACENAMIENTO	Hitachi NAS 3080 integrada G2 Base system.	1	87.9TB	2020
ALMACENAMIENTO	Celerra NS-120 System, EMC	1	20TB	2014
ALMACENAMIENTO	Servidor almacenamiento HP ML 350 PT08	1	42TB	2016
ALMACENAMIENTO	Servidor almacenamiento ML 370 G6	1	32TB	2015
ALMACENAMIENTO	Servidor SUPERMICRO ICA SYSTEMS E5-2620V3	1	90TB	2018
COMUNICACIONES	Fortigate 800C 2 SFP+ 12x10/100/1000, 8x Shared (incluye 2 SFP+ Transceiver Module 10 Gb)	1		2017
COMUNICACIONES	Switch 24 puertos Gigabit HP Procurve 2510 24-G.	3		2013
COMUNICACIONES	SWITCH 1810	1		2014
COMUNICACIONES	Switch HP V1910-24G	2		2014
COMUNICACIONES	HP ProCurve Switch 1800-24G J9028B	3		2014
COMUNICACIONES	Switch HP Aruba	2		2020
COMUNICACIONES	Firewall Fortigate FG-500E	2		2020
OTROS	MCU CISCO 8510	1	80 Puertos	2014

OTROS	Cisco Telepresence Video Communication Server (VCS) - VCS Expressway	1		2018
OTROS	TMS Tandberg Management Suite	1	310	2014
OTROS	LIFESIZE VIDEOCENTER 2200	2	10	2018
OTROS	CONTENT SERVER	2	10	2014

Con las siguientes actividades de soporte continuo a infraestructura:

	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	USUARIOS QUE RECIBEN EL SERVICIO	Nº JORNADAS
SERVIDORES PRINCIPALES EN PRODUCCIÓN SERVICIOS AUDIOVISUALES	Máquinas físicas ubicadas en Ponferrada dedicadas al servicio de las plataformas CanalUNED y Cadena Campus. Monitorización, backups, actualización de software, despliegue, aplicación de parches de seguridad, gestión de almacenamiento y aplicación de políticas de seguridad.	PDI, PAS, ESTUDIANTES, USUARIOS	150
SERVICIO VIDEOCONFERENCIA	Máquinas físicas ubicadas en Ponferrada dedicadas al servicio de las plataformas de VIDEOCONFERENCIA y WEBCONFERENCIA. Monitorización, backups, actualización de software, despliegue y aplicación de políticas de seguridad. Servicios de videoconferencia en la nube: gestión y	PDI, USUARIOS	150
INFRAESTRUCTURA (PONFERRADA)	Mantenimiento de la infraestructura alojada en Ponferrada (equipos, VMs, software, comunicaciones y datos). Aplicación de políticas de seguridad.	PAS PONFERRADA	3

b) Soporte continuo a aplicaciones

El esfuerzo total estimado en jornadas de técnicos para soporte continuo a aplicaciones es de **320 jornadas en el 2018**.

Se establece que las aplicaciones a las que INTECCA da soporte ante consultas e incidencias, realizando cuando así sea necesario desarrollo de correctivo son Plataforma AVIP (Portal AVIP, GESAVIP), Web corporativa de INTECCA, Pizarra Online, Webconferencia (MCU video y webconferencia), Cadena Campus, Canal UNED, GICA, Portales AVIP de Campus, Red Social AVIP, Reservas de soporte de Medios Técnicos, Repositorio contenidos audiovisuales, Gestión de Contenidos, Gestión de Transferencias, GESATT, Telefonía IP, Aplicaciones



móviles UNED (UNED-Play, UNED-Avisos, Calificaciones, Aulas-AVIP), servicios de envío de notificaciones móviles, publicaciones electrónicas (libros electrónicos enriquecidos).

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

ACTIVIDAD DE SOPORTE A APLICACIONES		ROL USUARIO		
APLICACIÓN	DESCRIPCION DE LA APLICACIÓN	PAS, PDI, TUTOR, ESTUDIANTE	CENTROS O UNED	Nº de Usuarios
PORTAL AVIP	Mantenimiento correctivo software del Portal web de servicios AVIP	Todos	Todos	282.064 usuarios totales registrados (máximo 13.994 usuarios día)
GESAVIP	Mantenimiento software de la aplicación web para la gestión de la formación AVIP, control de instalaciones, puesta en marcha de nuevas Aulas AVIP y estadísticas AVIP.	PAS, PDI, TUTOR	Todos	7.751 usuarios totales registrados (máximo 12 usuarios día)
WEB INTECCA	Mantenimiento software de la web corporativa de INTECCA: porfolio, difusión, indicadores-estadísticas de Intecca, etc...	Todos	Todos	máximo 435 usuarios día
PIZARRA ONLINE	Mantenimiento software de la aplicación web con interactividad de datos para trabajo colaborativo en red para la conexión de Aulas AVIP de Videoconferencia	PAS,PDI,TUTOR	Todos	7.751(máximo 25 usuarios día)
WEBCONFERENCIA	Mantenimiento software de la aplicación web con interactividad de video/audio y datos para trabajo colaborativo en red, mediante la conexión de Aulas AVIP de Webconferencia	Todos	Todos	282.064 (máximo 13.994 usuarios día)
MCU VIDEOCONFERENCIA	Mantenimiento del software de la unidad de control multipunto para la conexión de aulas avip de Videoconferencia	PAS	Todos	120
CADENA CAMPUS	Mantenimiento correctivo software del repositorio de grabaciones AVIP de videoconferencia y webconferencia, con federación de contenidos y etiquetación.	Todos	Todos	22.000.000 de visitas totales.
AVIP-PRO	Mantenimiento correctivo software aplicación para la evaluación de pruebas orales	PDI, ESTUDIANTE	Todos	731 usuarios
GICA	Mantenimiento correctivo software de la aplicación web de gestión integral de contenidos audiovisuales, para la gestión y publicación de grabaciones.	PDI, TUTORES,PAS	Todos	7.018 usuarios diferentes

Portales AVIP de Campus	Mantenimiento correctivo software de los espacios web de servicios AVIP personalizados por campus.	Todos	CENTROS	
Red Social AVIP	Mantenimiento software de las herramientas o servicios para garantizar el contacto con los usuarios para conocer de primera mano sugerencias, quejas o necesidades manteniendo una comunicación bidireccional.	Todos	Todos	Total 282.064 usuarios
Reservas de soporte de Medios Técnicos y soporte de INTECCA a eventos	Mantenimiento software aplicación de Reservas de Soporte de Intecca en CCAA y Soporte de Medios en Sede Central	PAS, PDI, TUTOR	Todos	7.751 usuarios diferentes
Aplicaciones Móviles UNED	Aplicaciones móviles UNED (UNED-Play, UNED-Avisos, Calificaciones, Aulas-AVIP), servicios de envío de notificaciones móviles,	Todos	Todos	Total 142.492 instalaciones
	Calificaciones	Todos	Todos	65.678 instalaciones desde 30/03/2017
	Uned-Avisos	Todos	Todos	15.893 instalaciones desde 30/03/2017
	UNED-Play	Todos	Todos	45.921 instalaciones desde 30/03/2017
	UNED-Aulas	Todos	Todos	15.000 instalaciones
Notificaciones PUSH	Mantenimiento del portal web y los servicios para registro y envío de notificaciones PUSH para las aplicaciones móviles. Se envían actualmente notificaciones de Calificaciones, Biblioteca, Oficina de Calidad y Tratamiento de la Información, Akademos.	Todos	Todos	146.742 dispositivos registrados
Repositorio de contenidos digitales	Mantenimiento software buscador federado de contenidos de Cadena Campus, Canal UNED, Biblioteca, integrado etc.	Todos	Todos	máximo 1.024 usuarios diferentes/día
Gestión de Transferencias	Mantenimiento correctivo software de la aplicación web para la gestión de Ayudas y Subvenciones de Vicegerencia de CCAA y Atención al Estudiante	PAS	Todos	Total usuarios registrados 157
GESATT	Mantenimiento software de servicios para la gestión de la Acción Tutorial que permitirá la planificación, organización y control de la acción tutorial. (Integración Akademos, Webex, alF, Cursos COMA, Canal UNED, Moodle, etc.).	Todos	Todos	7.751 usuarios diferentes
Telefonía IP	Servicios de valor añadido para la comunicación por voz sobre IP de los Centros Asociados	TODOS	Centros	INTECCA, CA Ponferrada
EPUB	Mantenimiento correctivo publicaciones electrónicas: Cursos MOOC, Voyages	TODOS	Todos	282.064 usuarios potenciales

Gestor de Materiales Educativos UNED para Docentes	Mantenimiento correctivo del software para para que los docentes puedan crear y gestionar, en un entorno colaborativo sus propios materiales educativos (libros, cursos virtuales, PEC, actividades...) reutilizando unidades básicas (objetos de aprendizaje) con las que podrán generar diferentes salidas (ePub, HTML, PDF, Word ...)	PDI, TUTOR	Todos	7.751 Usuarios
--	--	------------	-------	----------------

c) Soporte especial a procesos

El esfuerzo total estimado en jornadas de técnicos para soporte especial a procesos es de **612 jornadas en el 2018.**

SERVICIO SOPORTE	DESCRIPCION DEL SERVICIO	PAS, PDI, TUTOR, ESTUDIANTE	CENTROS O UNED	USUARIOS
Videoconferencia-Formulario Eventos y Enseñanza Reglada	Gestión y monitorización de las conexiones de videoconferencia	PAS, PDI, TUTOR	CENTROS	7.751
Streamings	Streaming. Life Size Videocenter, Grabadores FME	TODOS	CENTROS	282.064
Grabación	Grabación. Life Size Videocenter, Grabadores FME: Edición de grabaciones. Gestión de las mismas en Cadena Campus (asignación autores, etiquetación, catalogación, monitorización de la transcodificación, envío de enlaces a autores). Monitorización y soporte a transcodificadores de Grabaciones de Webconferencia. Soporte a incidencias de usuarios en acceso a grabaciones	PAS, PDI, TUTOR, ESTUDIANTE	CENTROS	282.064
Escalado CAU	Atención de incidencias escaladas desde ticketing. Para cualquier problemática AVIP	PAS, PDI, TUTOR, ESTUDIANTE	TODOS	282.064
Atención Telefónica INTECCA	Atención de Llamadas 902 11 08 06/987 40 92 91. Para cualquier problemática AVIP	PAS, PDI, TUTOR, ESTUDIANTE	TODOS	7.751
Atención Email INFO INTECCA	Atención emails entrantes info@intecca.unesd.es. Para cualquier problemática AVIP	PAS, PDI, TUTOR, ESTUDIANTE	TODOS	282.064
Atención Foros ALF, FaceBook, Twiter	Atención foros INTECCA, formación, redes de investigación (red noroeste), Cuentas Facebook, Twiter, LinkedIn, Google+... para cualquier problemática AVIP	PAS, PDI, TUTOR, ESTUDIANTE	TODOS	282.064
Gestión GESAVIP	Usuarios, Aulas (715), Formación(7.725)	PAS, PDI, TUTOR	CENTROS	7.725
Sistemas	Soporte a los sistemas CPD, Nodos de servicio, backups...	PAS, PDI, TUTOR, ESTUDIANTE	TODOS	282.064
Red de innovación Noroeste	Ampliación del sistema de gestión de la red social AVIP en el GICA (gestión de usuarios optimizada de cara al objetivo de colaboración social para la mejora de la accesibilidad y la búsqueda de los contenidos audiovisuales).	ESTUDIANTES	TODOS	282.064
Prospección y análisis de los cambios en tecnologías multimedia	Investigación sobre nuevas tecnologías aplicables al ámbito de INTECCA y valoración para su posible desarrollo e implantación.	PAS, PDI, TUTOR, ESTUDIANTE	TODOS	282.064

Gestión de proyectos	Comisiones de servicio, reuniones, planificación, seguimiento y control de proyectos	CTU	CTU	10
Piloto Xtent –Edición.	Edición de contenidos para las asignaturas que formen parte del piloto	PDI, TUTOR	UNED	PDTE concretar
Piloto Gestor de materiales UNED con docentes	Piloto los docentes y materiales reales de alguna asignatura.	PDI, TUTOR	UNED	PDTE concretar

Actividades de soporte no aplicativos:

SERVICIO SOPORTE	DESCRIPCION DEL SERVICIO	PAS, PDI, TUTOR, ESTUDIANTE	CENTROS O UNED	USUARIOS
Oficina ATECA-SOPORTE	Actas de replanteo. Asesoramiento a instalaciones, Asesoramiento técnico- constructivo para las instalaciones de aulas AVIP, apoyo a instalación, seguimiento y supervisión remota de instalación y puesta en marcha de aulas AVIP. Apoyo técnico en compras de equipamiento. Equipos en demo. Gestión de equipos de reposición, pruebas de equipos averiados. Actualización de firmware de equipos	PAS	TODOS	64
Formación	FIT (módulo AVIP), E-UNED, Planes de Acogida, Presentación a Instituciones, AULA 20xx	PAS, PDI, TUTOR, ESTUDIANTE	TODOS	282.064
Divulgación	Divulgación de eventos en CCAA para maximizar la difusión de la actividad AVIP: Campañas de emailing, gestión de noticias, redes sociales	PAS, PDI, TUTOR, ESTUDIANTE	TODOS	282.064
Fichas Técnicas	Pruebas y valoración de nuevos equipamientos	INTECCA	UNED	282.064
Gestión de la Calidad	Adaptación/Normalización de los procesos de INTECCA según estándares de gestión aplicables (ISO 9001:2008, ISO 9001:2015, ISO 27001:2013, ITIL.....) Adaptación/Normalización de INTECCA a la LO 15/1999 (LOPD) sobre la protección de datos de carácter personal y otras legislaciones que se apliquen. Control de no conformidades, acciones preventivas y correctivas.	PAS, PDI, TUTOR, ESTUDIANTE	TODOS	282.064

2.2. Servicio de mantenimiento evolutivo y nuevas aplicaciones

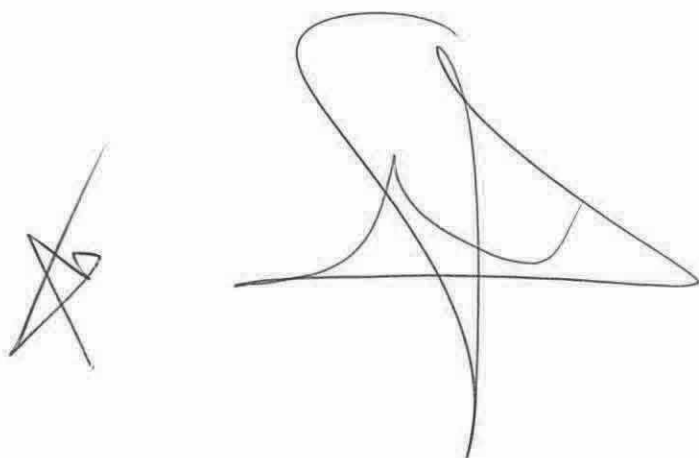
El esfuerzo total estimado en jornadas de técnicos para el servicio de mantenimiento evolutivo y nuevas aplicaciones es de **1428 jornadas para el ejercicio 2018.**

Plataforma AVIP (Portal AVIP), Web corporativa de INTECCA, Pizarra Online, Conferencia online (MCU Video y Webconferencia), Cadena Campus, Canal UNED, GICA, Portales AVIP de Campus, Red Social AVIP, Reservas de soporte de Medios Técnicos, Repositorio contenidos audiovisuales, Gestión de Transferencias, GESATT, Telefonía IP, Aplicaciones móviles UNED (UNED-Play, UNED-Avisos, Calificaciones, Aulas-AVIP), servicios de envío de notificaciones móviles, publicaciones electrónicas (libros electrónicos enriquecidos, cursos web interactivos, ...), Gestor de Materiales Educativos UNED para Docentes.

En el Anexo I se incluyen las previsiones de desarrollo para el ejercicio 2018 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. PLAN DE METODOLOGÍA Y CALIDAD TECNOLÓGICA

3.1. Descripción del Plan de Metodología y Calidad Tecnológica

Dentro del plan estratégico 2017-2022, se han definido una serie de líneas estratégicas en tecnología que pretenden normalizar el desarrollo de software en la Universidad, así como la metodología de trabajo. Por esta razón, desde el CTU se pretende impulsar la adquisición de metodologías ágiles (Scrum y Kanban) y su uso en aplicaciones de seguimiento del ciclo de vida del software que mejoren la gestión de los proyectos y servicios.

En este sentido, y relativo al Centro Asociado de Ponferrada, se acuerda que la realización de cualquier nuevo proyecto se enmarque en esta metodología y se implemente en las herramientas proporcionadas por el CTU. Así mismo, se acuerda realizar la planificación y ejecución de la migración del catálogo completo de las aplicaciones desarrolladas por el Centro Asociado de Ponferrada a la metodología y herramientas propuestas por la UNED a lo largo de 2018.

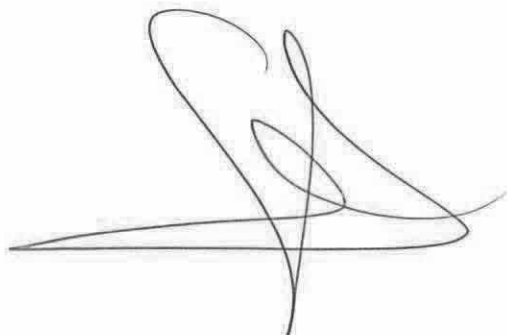
Para la adecuación del plan de calidad a este contrato el Centro Asociado de Ponferrada actuará con respecto a lo descrito en el punto 1.2. Algunos protocolos se describen de forma resumida a continuación.

3.2. Protocolo de actuación para la atención a usuarios

La responsabilidad de atender a los usuarios estará repartida entre el Centro Asociado de Ponferrada, el CTU y el CTU, dependiendo de las aplicaciones concernientes. Así todo lo relacionado con Plataforma AVIP, Aplicaciones móviles y Cadena Campus, será INTECCA el responsable, para Canal UNED será el CTU en primera instancia y para el desarrollo de las publicaciones electrónicas y de la aplicación de reserva de medios será compartido.

Con el fin de normalizar el procedimiento de atención al usuario, y en relación con el soporte realizado desde el Centro Asociado de Ponferrada, se acuerda migrar a una herramienta de Help-Desk unificada, y que se integre con la metodología de desarrollo propuesta en el apartado 3.1., que proporcionará la UNED al Centro Asociado de Ponferrada en el periodo 2018.

El horario de soporte será en días laborables, de lunes a viernes, de 8.30 a 21.00.



3.3. 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 Tecnología de la Universidad.

Esta autorización se entenderá otorgada salvo posibles modificaciones con la firma del contrato programa para los desarrollos descritos en los Anexos I y II de este documento, o se otorgará durante el ejercicio para aquellas tareas no contempladas en dicho Anexo que sean superiores a 10 jornadas, una vez justificada la necesidad de estas.

Con el fin de normalizar la solicitud de evolutivos y nuevas aplicaciones, se acuerda formalizar un protocolo para la gestión de las peticiones, siendo el CTU el punto de entrada de éstas. El CTU gestionará la recepción de necesidades, de PAS, PDI y CC.AA., evaluará su idoneidad dentro de las líneas estratégicas en tecnología y, junto con el Centro Asociado de Ponferrada, estimará la viabilidad de la propuesta y el esfuerzo necesario para llevarla a cabo. La gestión de estas peticiones se realizará mediante una herramienta que se integre con la metodología de desarrollo propuesta en el apartado 3.1., y que proporcionará la UNED al Centro Asociado de Ponferrada en el periodo 2018.

Para formalizar peticiones de mantenimiento evolutivo y nuevas aplicaciones no incluidas en este contrato programa, serán necesarios al menos los siguientes datos:

- Datos del Peticionario (nombre, contacto, cargo, correo@)
- Breve descripción funcional y técnica de la petición
- Esfuerzo total estimado en jornadas
- Planificación estimada (Fecha de inicio- Fecha Fin)
- Esfuerzo estimado al margen del contrato programa en jornadas.
- Recursos de sistemas y BB.DD. necesarios
- Fecha de aprobación Vicerrectorado

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

El Vicerrectorado podrá convalidar con efecto retroactivo e incorporar al contrato programa nuevos desarrollos realizados por el Centro Asociado de Ponferrada, 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 que se trate de funciones nuevas cuyo desarrollo no se haya autorizado previamente en ningún otro servicio de la Universidad.

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 Ponferrada acuerda integrarse en la metodología de desarrollo, auditoría y despliegue de software propuesta en el apartado 3.1. y a gestionar la planificación y recursos de los diferentes proyectos de acuerdo con ésta. Así mismo, el Centro Asociado de Ponferrada remitirá un Acta 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)
- Jornadas reales dedicadas al margen de lo establecido en contrato programa.

Las jornadas que no puedan ser compensadas por jornadas contempladas en el contrato programa se establece un precio por jornada de **165 €**. La cantidad resultante se abonará al finalizar el ejercicio previa aprobación del Vicerrector/a de Tecnología.

3.4. Código fuente, despliegue de aplicaciones, documentación y manuales

Todas las aplicaciones desarrolladas en el Centro Asociado de Ponferrada deberán cumplir con el plan de Metodología y Calidad Tecnológica de la UNED descrito en el apartado 3.1.

Para ello se pretende que el código fuente y el versionado del mismo se realice en la herramienta JIRA, que proporcionará la UNED al Centro Asociado de Ponferrada.

Así mismo, se hará uso de esta herramienta para la gestión del ciclo de vida del software, incluyendo los aspectos de auditoría de código, despliegue automático y realización de pruebas unitarias. A lo largo del periodo 2018, el CTU proporcionará al Centro Asociado de Ponferrada las pautas para la realización de despliegues en pre-producción y producción en servidores del CTU alojados en el CPD de Las Rozas.

Los aspectos relacionados con la gestión de los proyectos y sus recursos, tanto humanos como materiales, también se gestionarán a través de la herramienta JIRA.

La documentación técnica se gestionará a través del componente de JIRA denominado Confluence.

Los manuales de las aplicaciones se alojarán tanto en Confluence como en la web institucional de la UNED, según se indica en el apartado 3.6.

Finalmente, hay que incidir en que para que el éxito de los proyectos y su evolución estén garantizados, es muy relevante la transferencia de conocimiento entre el CTU y el Centro Asociado de Ponferrada. Aunque la metodología y las herramientas propuestas facilitan dicha transferencia, así como un flujo de trabajo eficiente, será necesaria una interacción fluida entre los equipos de desarrollo del Centro Asociado de Ponferrada y del CTU, que se materializarán en reuniones de trabajo por videoconferencia o presenciales si así fuera necesario para un rápido avance de los proyectos.

3.5. Interfaz de usuario

Con el fin de que todas las aplicaciones UNED tengan un aspecto similar, el Centro Asociado de Ponferrada trabajará junto con el personal del CTU especializado en experiencia de usuario y diseño de interfaces, así como con los responsables de la imagen de marca digital UNED.

Así mismo, dentro de la renovación metodológica en tecnología se presta especial atención al desarrollo de aplicaciones accesibles. Conforme a la legislación vigente, el desarrollo de cualquier tipo de interfaz de usuario dentro



de este Contrato Programa deberá garantizar una accesibilidad de, al menos, AA.

3.6. Seguridad de la información y protección de datos de carácter temporal

Para la realización de los trabajos, el CENTRO ASOCIADO tiene acceso a la información de carácter personal responsabilidad de la UNED. En cumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 12 de la Ley Orgánica de protección de Datos, las partes formalizan a través del presente documento, los términos en los que podrá realizarse dicho acceso.

De conformidad con lo exigido por el art. 12 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de La Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (RLOPD), **el Centro Asociado de Ponferrada se compromete a lo establecido en el anexo VI**

3.7. Cláusula de confidencialidad

La entidad firmante y el personal a su servicio vendrán obligados a guardar la más estricta confidencialidad sobre el contenido del contrato programa, así como los datos o información a la que pueda tener acceso o generar como consecuencia de la ejecución de este, pudiendo únicamente poner en conocimiento de terceros aquellos extremos que la UNED le autorice por escrito y a usar dicha información a los exclusivos fines de la ejecución del contrato.

La entidad será responsable de cualquier daño y perjuicio directo o indirecto sufrido por la UNED como resultado del incumplimiento de la presente obligación de confidencialidad.

3.8. Espacio Web de información, comunicación y análisis de uso

El equipo del Centro Asociado de Ponferrada integrará la información relativa a los proyectos realizados en el sitio web institucional del CTU y en la web del

Centro Asociado de Ponferrada. Así mismo, y siempre que sea posible, se acuerda integrar en las aplicaciones los elementos necesarios para llevar a cabo una auditoría de su uso.

3.9. 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.

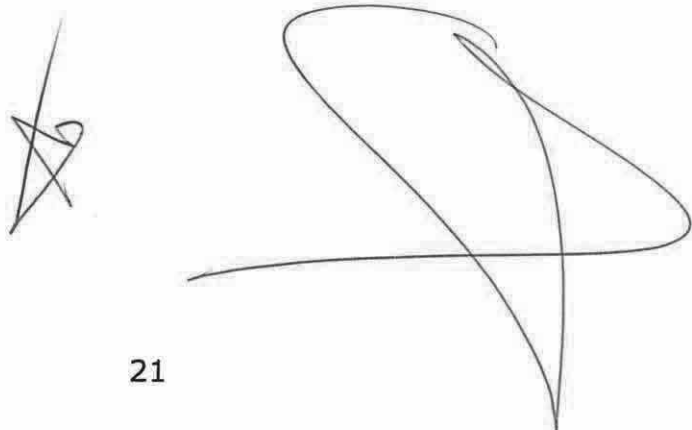
3.10. Herramientas y arquitectura de las aplicaciones

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

- Desarrollo de software: .NET, iOS, Android, así como lenguajes como Progressive Web Apps (PWA) para el desarrollo ágil de aplicaciones móviles.
- Arquitectura de las aplicaciones: SaaS basadas en servicios y tecnologías web
- Herramienta para la gestión del ciclo de vida de las aplicaciones y proyectos: JIRA CORE y JIRA SOFTWARE
- Depósito del código: SVN o GIT sincronizado con JIRA
- Auditoría de código y pruebas unitarias: JIRA
- Despliegue automático: JIRA
- Registro de avisos: JIRA Service-Desk
- Plantillas: Solicitud de nuevos desarrollos y encuesta de satisfacción. Elaboración coordinada con el CTU.

3.11. Certificaciones y acreditaciones

Acreditación ISO 9001:2008. Renovación a ISO 9001:2015.



4. MODELO DE FINANCIACIÓN

La cantidad comprometida por la UNED para financiar las actuaciones previstas en el presente contrato programa es de **500.000 €** para el ejercicio 2018.

4.1. Modelo de financiación del soporte

Para hacer frente al coste de los servicios de soporte proporcionados por el Centro Asociado de Ponferrada, descritos en el apartado 2 de este contrato programa y para el ejercicio económico correspondiente al año 2018, se establece la cantidad de **229.500 €**, que se abonarán por cuatrimestres adelantados hasta cubrir el 90% del importe total (**206.550 €**).

El 10% restante (**22.950 €**) 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, Formación Permanente y estudiantes a solicitar por el Vicerrectorado de Tecnología.	Nº incidencias para la plataforma AVIP, Cadena CAMPUS y CanalUNED
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 Ponferrada y supervisado por el Vicerrectorado de Tecnología.	Encuestas de satisfacción a PAS de Centros a realizar en Julio de cada año, con un mínimo de 10 centros incluido Madrid

4.2. 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 **270.500 €** año para el ejercicio 2018, que se abonarán por cuatrimestres adelantados hasta cubrir el 80% del total (**216.400 €**). El 20% restante (**54.100 €**) 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%	Desarrollos de innovación e integración, para la mejora de los servicios de la universidad	Evaluación por parte del Vicerrectorado

4.3. Forma de pago

La cantidad fija de **422.950 €** se pagará al inicio de cada cuatrimestre en tres plazos iguales de 140.983,3 €. La cantidad que corresponda asignada a objetivos que asciende a **77.050 €** 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.

5. DISPOSICIÓN FINAL

El presente contrato-programa podrá ser prorrogado, en lo relativo a los servicios de mantenimiento, por mutuo acuerdo de las partes, hasta tanto sea firmado un nuevo contrato-programa o cualquier otro instrumento jurídico que lo sustituya



La Presidenta del Consorcio



El Rector de la UNED

ANEXO I: desarrollos 2018: mantenimiento evolutivo y nuevas aplicaciones

APLICACIÓN	DESCRIPCION PETICION	PETICIONARIO	COMENTARIOS
App Calificaciones UNED	Solución de incidencias e inicio de la tercera fase.	CTU	Pendiente concretar requerimientos y prioridades de la tercera fase
App UNED-Avisos	Solución de incidencias e inicio de la segunda fase.	CTU	Pendiente concretar requerimientos y prioridades de la segunda fase
App Formación permanente	Dos aplicaciones móviles que faciliten información al usuario del CUID y de Formación Permanente	CTU	Pendiente de aprobar su desarrollo y requerimientos técnicos por parte del Vicerrectorado y CTU
App Biblioteca	Un desarrollo en una primera fase que integrará en la App de Notificaciones los avisos de la Biblioteca	Biblioteca	Pendiente concretar y priorizar modificaciones pendientes.
App Oficina de Calidad y Tratamiento de la Información	Un desarrollo en una primera fase que integrará en la App de Notificaciones los avisos de la Oficina de Calidad y Tratamiento de la Información	Oficina de Calidad y Tratamiento de la Información	Pendiente concretar y priorizar modificaciones pendientes.
App UNED-Play	Solución de incidencias e inicio de la tercera fase	Vicerrectorado de Tecnología	Pendiente concretar requerimientos y prioridades de la tercera fase
UNED-TV	Aplicación para SMART TV	CTU	Pendiente priorización para primera fase
EPUBS	Colaboración en su objetivo de publicar libros electrónicos que incluyan: textos, vídeos text.	CTU	Se ha concretado la primera colaboración: Pruebas de accesibilidad del libro ACCESIBILIDAD 1520589774.
Plantillas Xtent	Desarrollo de nuevas plantillas Xtent necesarias para la producción de los contenidos del piloto (en diferentes formatos canvas, scorm, epub).	Vicerrectorado de Tecnología, Vicerrectorado de Metodología e Innovación y CTU	En formación. Se trabajará en paralelo con Contenidos del CTU. Pendiente concretar los contenidos y por tanto las plantillas necesarias.
Piloto del Gestor de materiales educativos UNED para docentes	Primera fase (versión Beta) del gestor de materiales educativos UNED para docentes.	CTU	En proceso

Integración con Xtent	Gestor de materiales educativos UNED para docentes		Pendiente de concretar por parte del Vicerrectorado y CTU
Gestor de materiales educativos UNED para docentes	Segunda fase del gestor de materiales educativos de la UNED para docentes.		Se ha preparado un primer informe de propuestas de evolución. Pendiente concretar por parte del Vicerrectorado y CTU
Portal AVIP	Ampliar la lista de servicios del portal avip para incorporar nuevos tipos de servicios relacionados con la gestión de otros materiales educativos (libros electrónicos enriquecidos, cursos webs, cuadernos de prácticas,) .		Pendiente concretar por parte del Vicerrectorado y CTU
Telefonía IP	Reducir los costes de telefonía de los CCAA mediante el uso de Telefonía IP como la que está implantada en CA Ponferrada		Pendiente priorizar
Reserva de Eventos	Mejoras en la gestión de eventos para facilitar el uso por parte los usuarios y los técnicos		Pendiente de concretar y priorizar mejoras que se han detectado
Sistemas de supervisión automatizados	Mejora y creación de nuevos sistemas de supervisión automatizada que mejoran el tiempo de respuesta ante incidencia y liberan a personal necesario para la monitorización de sistemas.		Pendiente de concretar y priorizar mejoras que se han detectado
Mejoras en streaming y grabación	Mejorar el funcionamiento y la calidad del streaming y la grabación		Pendiente de concretar y priorizar mejoras que se han detectado
Mantenimiento evolutivo de web y base de datos	Se hace necesaria una actualización de los servicios del API y la base de datos de INTECCA que mejoraría el funcionamiento y la experiencia de los usuarios		Pendiente concretar y priorizar
Webconferencia	Mantenimiento correctivo y evolutivo de la herramienta de webconferencia. HTML5	Vicerrectorado de Tecnología	Primera versión en pruebas en abril 2018.
JIRA	Migración de los proyectos y la gestión de trabajo a JIRA. Integración en el Plan de Metodología y Calidad Tecnológica del CTU mediante	CTU	

		la implantación de JIRA en todos los procesos relacionados con el desarrollo de software y gestión de proyectos e incidencias. Así como la adopción de buenas prácticas en la gestión y desarrollo de proyectos con metodologías ágiles.		
Bases de Datos		Racionalización BB.DD. Con el fin de gestionar y optimizar el uso de BB.DD. centrales se pretenden adaptar las aplicaciones realizadas por el Centro Asociado de Ponferrada para un uso eficiente de las mismas.	CTU	
Servicios web interoperabilidad	e	Integración via servicios web de las aplicaciones de Ponferrada con CTU con el fin de alimentar proyectos institucionales como el proyecto Web, la nueva plataforma, el proyecto de Business Intelligence, etc		
Adecuación estándares educativos	a	SCORM, LTI, etc.		



ANEXOII: Plantilla dedicada

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

FUNCION	PUESTO	PROYECTOS
SOPORTE	RESPONSABLE TECNOLOGIA	RESPONSABLE SOPORTE
SOPORTE	ANALISTA PROGRAMADOR	SOPORTE INFRAESTRUCTURAS
SOPORTE	ANALISTA PROGRAMADOR	SOPORTE APLICACIONES
SOPORTE	TECNICO APOYO/ANALISTA PROGRAMADOR	SOPORTE APLICACIONES/DESARROLLO PROYECTOS
SOPORTE	TECNICO APOYO	SOPORTE APLICACIONES
DESARROLLO	RESPONSABLE DESARROLLOS	RESPONSABLE PROYECTOS
DESARROLLO	ANALISTA PROGRAMADOR	SOPORTE APLICACIONES/DESARROLLO PROYECTOS
DESARROLLO	ANALISTA PROGRAMADOR	DESARROLLO PROYECTOS
DESARROLLO	RESPONSABLE DESARROLLOS	RESPONSABLE PROYECTOS
DESARROLLO	ANALISTA PROGRAMADOR	DESARROLLO PROYECTOS
DESARROLLO	TECNICO APOYO	DESARROLLO PROYECTOS
DESARROLLO	TECNICO APOYO	DESARROLLO PROYECTOS

ANEXO III: Plantilla encuesta de satisfacción

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

Valore, por favor, el servicio recibido por el Centro Asociado de Ponferrada, ante Consultas e Incidencias sobre alguna de las siguientes aplicaciones:

	Excelente	Bueno	Normal	Malo	Muy Malo
PORTAL AVIP					
GESAVIP					
WEB INTECCA					
PIZARRA ONLINE					
WEBCONFERENCIA					
MCU CONFERENCIA ONLINE					
MCU VIDEOCONFERENCIA					
CADENA CAMPUS					
AVIP-PRO					
GICA					
Portales AVIP de Campus					
Red Social AVIP					
Reservas de soporte de Medios Tecnicos y soporte de INTECCA a eventos					
Telefonía IP					
Calificaciones					
UNED-Play					
UNED-AVIP					
UNED-Avisos					
Gestor de materiales educativos de la UNED (GCD)					

ANEXO IV: Descripción funcional de las aplicaciones

APLICACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA APLICACIÓN	TIPO DE USUARIOS QUE UTILIZAN LA APLICACIÓN		Nº de Usuarios	
		PAS, PDI, ESTUDIANTE	TUTOR, CENTROS O UNED		
PORTAL AVIP	Portal web de acceso a los servicios AVIP Generales: Aulas AVIP de Videoconferencia, Aulas AVIP de Webconferencia, Cadena Campus, GICA	Todos	Todos	282.064 registrados (máximo usuarios día)	usuarios totales 13.994
GESAVIP	Aplicación web para la gestión de la formación AVIP, incidencias, control de instalaciones, puesta en marcha de nuevas Aulas AVIP y estadísticas AVIP.	PAS, PDI, TUTOR	Todos	7.751 registrados (máximo usuarios día)	usuarios totales 12
WEB INTECCA	Web corporativa de INTECCA: portfolio, difusión, indicadores, estadísticas de INTECCA, Guías de usuario, documentación	Todos	Todos	máximo 435 usuarios día	
PIZARRA ONLINE	Aplicación web con interactividad de datos para trabajo colaborativo en red para la conexión de Aulas AVIP de Videoconferencia	Todos	Todos	282.064 (máximo usuarios día)	13.994
WEBCONFERENCIA	Mantenimiento software de la aplicación web con interactividad de video/audio y datos para trabajo colaborativo en red, mediante la conexión de Aulas AVIP de Webconferencia, Impartición de tutorías de Enseñanza reglada, Grabación de clases.	Todos	Todos	282.064 (máximo usuarios día)	13.994
MCU VIDEOCONFERENCIA	Unidad de control multipunto para la conexión de aulas avip de Videoconferencia.	PAS	Todos	120	
CADENA CAMPUS	Gestión y Administración de los servicios de Videoconferencia en el CLOUD	Todos	Todos	21.373.801 de visitas totales.	
AVIP-PRO	Repositorio de grabaciones AVIP de videoconferencia y webconferencia, con federación de contenidos y etiquetación, integrado en el portal AVIP	PDI, ESTUDIANTE	Todos	731 usuarios	
GICA	Aplicación web de gestión integral de contenidos audiovisuales, para la gestión y publicación de grabaciones, integrado en el Portal AVIP.	PDI, TUTORES, PAS	Todos	5.118 usuarios diferentes	



Portales AVIP de Campus	Espacios web de servicios AVIP personalizados por campus.	Todos	CENTROS	
Red Social AVIP	Herramientas o servicios para garantizar el contacto con los usuarios para conocer de primera mano sugerencias, quejas o necesidades manteniendo una comunicación bidireccional.	Todos	Todos	Total 282.064 usuarios
Reservas de soporte de Medios Técnicos y soporte de INTECCA a eventos	Aplicación web de Reservas de Soporte de recursos de INTECCA desde CCAA (Gestión de los recursos de streaming y grabación centralizados fundamentalmente para eventos de Extensión Universitaria) y Soporte de Medios en Sede Central, con gestión de flujo de trabajo	PAS, PDI, TUTOR	Todos	7.751 usuarios diferentes
Aplicaciones Móviles UNED	Aplicaciones AVIP para dispositivos móviles que garanticen el acceso a determinados servicios de la UNED a través las tecnologías de dispositivos móviles o tabletas más populares en el mercado (UNED-Play -reproductor de grabaciones-, UNED-Avisos -Envío de notificaciones-, Calificaciones -Consulta de calificaciones por parte de los alumnos-, Aulas-AVIP -localización de centros asociados y aulas AVIP disponibles en los centros-)	Todos	Todos	Total 146.742 instalaciones
Repositorio de contenidos audiovisuales	Mantenimiento correctivo software de la aplicación web de gestión integral de contenidos audiovisuales, para la gestión y publicación de grabaciones.	PDI, TUTOR	Todos	
Repositorio de contenidos digitales	Repositorio común de contenidos de Cadena Campus y Canal UNED. Buscador integrado que devuelve resultados unificados de las plataformas Cadena Campus, Canal UNED y E-Spacio	Todos	Todos	7.751 Usuarios
GESATT	Aplicación para la gestión de la Acción Tutorial que permite la planificación, organización y control de la acción tutorial. Integración de los servicios proporcionados por INTECCA con las plataformas de la UNED u otras entidades que se suscriban a acuerdos de colaboración con la UNED (Integración Akademios, Webex, alf, Cursos COMA, Canal UNED, Moodle, etc.).	Todos	Todos	7.751 usuarios diferentes
Telefonía IP	Servicios de valor añadido para la comunicación por voz sobre IP de los Centros Asociados	Todos	CENTROS	Intecca, CA Ponferrada
Envío de notificaciones a móviles	Servicios para el envío de notificaciones a móviles (Calificaciones, Avisos, incidencias,	Todos	Todos	146528 dispositivos activos



	etc) que amplía y sustituye el envío de SMS que existía anteriormente			251012 dispositivos totales
Gestor de Materiales Educativos UNED para Docentes	Aplicación web para que los docentes puedan crear y gestionar, en un entorno colaborativo sus propios materiales educativos (libros, cursos virtuales, PEC, actividades...) reutilizando unidades básicas (objetos de aprendizaje) con las que podrán generar diferentes salidas (ePub, HTML, PDF, Word ...)			5206384 notificaciones enviadas
Gestión de Transferencias	Mantenimiento correctivo software de la aplicación web para la gestión de Ayudas y Subvenciones de Vicegerencia de CCAA y Atención al Estudiante	PDI, TUTOR	Todos	7.751 Usuarios
		PAS	Todos	Total 157 usuarios registrados

ANEXO V: Relación de avisos por aplicación y mes

Fuente: Herramientas avisos de CC.AA. (Datos 1 de enero de 2018)																	
DATOS DE AVISOS POR CENTRO ASOCIADO																	
CENTRO	NOMBRE	APLICACIONES	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	jul-17	ago-17	sep-17	oct-17	nov-17	dic-17	PEN DS	CRÍTIC AS	TOTAL ACUMULA DO
PONFERRADA	Incidencias AVIP	AVIP-Gestión de Incidencias AVIP	27	66	68	41	41	48	41	6	58	81	57	39			573
	Portal AVIP	AVIP-Portal	102	195	351	258	179	188	262	40	206	425	354	220			2780
	Punto Información Cartelería	Puntos Información Multimedia-Cartelería Digital															0
	Punto Información Kioscos	Puntos Información Multimedia-Kioscos															0
	Terminales Ligeros	Terminales Ligeros															0
	Videoconferencia AVIP	AVIP-Videoconferencias	9	14	20	13	14	12	9	2	9	18	4	5			129
	Web INTECCA	AVIP-Programación															0

[Handwritten signature]



INTECCA
Innovación y
Desarrollo
Tecnológico de
los Centros
Asociados

	Webconferen- cias	, Cadena Campus y Estadísticas	AVIP- Webconferenc ias	12	33	40	74	25	22	22	2	19	60	31	20		
				12	33	40	74	25	22	22	2	19	60	31	20		360



ANEXO VI: Seguridad de la información y protección de datos de carácter general

La UNED autoriza, expresamente, a que el CENTRO ASOCIADO acceda a la información de carácter personal contenida en los ficheros titularidad del primero, con la única finalidad de llevar a cabo los servicios recogidos en este contrato y, en su caso, Anexo/s.

En el caso de que el CENTRO ASOCIADO someta a tratamiento o almacene, de cualquier modo, datos personales de los ficheros titularidad de la UNED, se compromete a adoptar las medidas de seguridad aplicables en función de la naturaleza de la información de carácter personal, según lo dispuesto en los artículos 89 a 114 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de La Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (RLOPD). Así, deberá adoptar las medidas, técnicas y organizativas, que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos y los riesgos a que estén expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico natural.

Asimismo, para el caso en que el servicio implique tratamiento de datos personales en las propias instalaciones del Encargado de Tratamiento, además de adoptar las medidas de seguridad correspondientes, elaborará un Documento de Seguridad o completará el que ya dispusiera, en su caso, identificando al Responsable de Fichero e incluyendo el/los fichero/s o tratamiento/s de datos personales que pertenece/n a éste, así como asociando las medidas de seguridad a implantar en relación con dicho tratamiento (art. 82.2. RLOPD)

El Responsable de Fichero o Tratamiento tendrá la facultad de exigir al Encargado de Tratamiento, prueba del cumplimiento de las obligaciones impuestas por la legislación de protección de datos, solicitando copia del Documento de Seguridad (al menos en la parte que le afecte), del informe de Auditoria, o de cualquier otro



documento que estime conveniente siempre que se refiera a datos personales que trata por cuenta de aquél. En el supuesto de que no quede acreditada, a juicio del Responsable del Fichero o Tratamiento, el cumplimiento de las obligaciones que como Encargado de Tratamiento le corresponden, el primero podrá rescindir unilateralmente el contrato.

Las solicitudes de ejercicio de derechos de acceso, rectificación, cancelación y, en su caso, oposición, que puedan ser presentadas por parte de los interesados se ejercerán ante el Responsable del Fichero o Tratamiento. Si el Encargado de Tratamiento recibiese una petición de ejercicio de derechos deberá informar al interesado o afectado [titular de los datos] de la identidad del Responsable del Fichero, para que aquél se dirija al mismo.

Queda terminantemente prohibida la aplicación o utilización de la información de carácter personal con un fin distinto al previsto en el presente contrato, así como su cesión o comunicación a terceros, ni siquiera para su conservación.

En caso de que el PRESTADOR DE SERVICIOS utilizara los datos de carácter personal para finalidades distintas a las aquí señaladas, o los cediera o comunicara a terceros, incumpliendo las estipulaciones del presente contrato, será considerado, a todos los efectos, Responsable del Tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido y, especialmente, las derivadas del incumplimiento de lo dispuesto en la LOPD.

El Responsable de Fichero podrá apoderar al Encargado de Tratamiento para que subcontrate, en nombre y por cuenta del primero, el tratamiento de los datos necesarios para la prestación de los servicios objeto de subcontratación. A estos efectos, el Encargado de Tratamiento deberá informar previamente al Responsable de Fichero de la identidad de la persona/s física/s o jurídica/s a la cual pretende él subcontratar una parte o la totalidad de los servicios objeto de este contrato, así como la descripción de los propios servicios que serían objeto de esta subcontratación. La validez del apoderamiento que el responsable en su caso otorgue (y que en tal caso deberá constar por escrito) quedará sujeta a la firma de un contrato escrito entre el Encargado de Tratamiento y el Subcontratista, que recoja términos análogos a los previstos en este contrato con el contenido íntegro establecido



INTECCA
Innovación y
Desarrollo
Tecnológico de
los Centros
Asociados

en el artículo 12 de la LOPD y a la asunción expresa por el Encargado de Tratamiento en su propio nombre y el Subcontratista de una responsabilidad solidaria por cualquier incumplimiento de los términos del tratamiento por este último.

En todo caso, el Encargado de Tratamiento deberá entregar al Responsable del Fichero o Tratamiento una copia del contrato suscrito con la persona física o jurídica subcontratada, teniendo facultad el Responsable del Fichero de revocar el contrato y denegar la posibilidad de subcontratar, de no cumplir con la normativa vigente aplicable. En este caso, el Encargado de Tratamiento será el único responsable del destino de la información o documentación que hubiere comunicado al Subcontratista, debiendo en su caso ser recuperada y asegurándose que éste no almacena copia alguna.

Una vez finalizada la prestación contractual, los datos de carácter personal deben ser devueltos al Responsable del Fichero o Tratamiento, al igual que cualquier soporte o documento en que conste algún dato de carácter personal objeto de tratamiento, excepto cuando exista una previsión legal que exija su conservación, en cuyo caso deberá procederse a la devolución de los mismos garantizando el Responsable del Fichero o Tratamiento dicha conservación.

Aquellos datos que no se devuelvan deberán destruirse adoptando las medidas de seguridad para evitar el acceso por parte de terceros. También podrá el Encargado del Tratamiento conservar los datos de carácter personal, debidamente bloqueados, en tanto puedan derivarse responsabilidades de su relación con el Responsable del Fichero o Tratamiento.