

CONTRATO PROGRAMA ENTRE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA Y EL CENTRO DE BARBASTRO PARA EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE ENERO DE 2.008 HASTA DICIEMBRE DE 2.009


Barbastro, 21 de Mayo de 2008

Intervienen


De una parte el Ilmo. Sr. D. Antonio Cosculluela Bergua, Presidente de la Fundación "Ramón J. Sender", en su nombre y representación y de acuerdo con las atribuciones que tiene conferidas

Por otra parte parte, el Exmo. y Magnífico Sr. Rector D. Juan Antonio Gimeno Ullastres de la Universidad Nacional de Educación a Distancia, en su nombre y representación y de acuerdo con las atribuciones que tiene conferidas

Exponen



PRIMERO.- El sistema universitario se encuentra actualmente en una fase cambiante y compleja. No sólo se están produciendo cambios en los ámbitos normativos y económicos, sino también en el contexto internacional. Así pues, la actual situación requiere un esfuerzo de adaptación del sistema universitario en general, y de la UNED en particular, para afrontar los nuevos retos como oportunidades de mejora.



SEGUNDO.- Con fecha veintisiete de Mayo de mil novecientos noventa y ocho el Centro de Barbastro y la Universidad UNED firmaron un Convenio de colaboración en materia TIC para la implantación y mantenimiento de una red corporativa de comunicaciones de la Universidad, en particular a aspectos relacionados con la gestión de Centros Asociados así como las contraprestaciones a abonar por la Universidad en concepto de compensación a la Fundación por los gastos ocasionados por dicha cooperación. En el Convenio se indica que tendrá carácter anual y será prorrogable tácitamente si no se indica lo contrario. La compensación económica a percibir, de acuerdo con lo previsto en el punto 4 del citado convenio la debe fijar anualmente la comisión de seguimiento y control. .

TERCERO.- Con fecha 13 de Noviembre de 2007 se reúne en Barbastro la comisión de seguimiento y control que cifra la compensación económica para el 2008 en 352.000 €.

CUARTO.- Adicionalmente la UNED mantiene una deuda con el centro de Barbastro de 66.100 €. En 2005 Barbastro presentó un presupuesto de 350.100 € para hacer frente al plan de trabajo previsto. Debido a los problemas económicos de la Universidad la Comisión de Seguimiento a propuesta del Sr. Vicerrector de Innovación y Desarrollo Tecnológico acordó mantener la ayuda del año anterior y estudiar el incremento propuesto cuando se solucionaran los problemas. El Patronato mantuvo como cantidad prevista 350.100 € como aportación de la Universidad para poder hacer frente a las tareas derivadas del proyecto en 2005 de los cuales solo se transfirieron 284.000 €. Aunque el 2005 se liquidó con 25.843,64 € a favor de la Universidad, se acordó que fuera compensado con el déficit para Barbastro de 26.307 € del año 2004. En mayo de 2006 el Patronato aprobó la liquidación del presupuesto de 2005, incluyendo en la relación de deudores a la Universidad por un importe de 66.100 €.

QUINTO.- Los proyectos que se derivan del presente contrato-programa están integrados en la medida 2.76 del Programa Operativo de la Sociedad de la Información 2000-2006 y en el Programa Operativo de la Europa del Conocimiento 2007-2013, en tanto que supone la incorporación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a la mejora de los procesos de la UNED y en la actividad de enseñanza-aprendizaje.

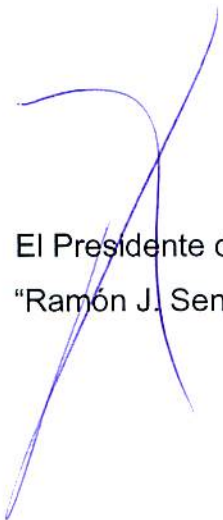
SEXTO.- La aprobación de la LOU y la consiguiente aprobación de los nuevos Estatutos de la UNED van a perfilar el nuevo marco jurídico. El ámbito económico está determinado por los cambios introducidos en la financiación de las universidades. A partir de ahora se trata de que parte de la subvención que reciban las universidades esté ligada al cumplimiento de objetivos que obedezcan a planteamientos estratégicos de las políticas universitarias, y queda vinculada a la firma de contratos programa.

SÉPTIMO.- 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, surgidos del acuerdo entre la Administración y la Universidad y transmitido a sus organismos y entidades determina la financiación pública específica para las universidades. Para el año 2007 la UNED ya estableció este mecanismo de colaboración con el centro asociado de Barbastro en materia TIC estableciendo que podría renovarse anualmente, actualizando los compromisos y objetivos así como la compensación que corresponda.

Acuerdan

Firmar en materia TIC entre la UNED y el Centro Asociado de Barbastro en desarrollo del Convenio del punto SEGUNDO del expositivo para los años 2008 y 2009, el presente contrato programa que fija los principales objetivos estratégicos de los desarrollos a acometer y servicios a proporcionar, sin perjuicio de las competencias que corresponden a la Comisión Delegada de Innovación Tecnológica y del Consejo de Gobierno de la UNED. De mutuo acuerdo, ambas instituciones aceptan el contenido de dicho contrato programa, quedando vinculadas a las distintas obligaciones y compromisos que se especifican en el contenido del presente acuerdo.

El presente contrato programa podrá renovarse anualmente, actualizando los compromisos y objetivos así como la compensación que corresponda.



Fdo: El Presidente de la Fundación
"Ramón J. Sender",



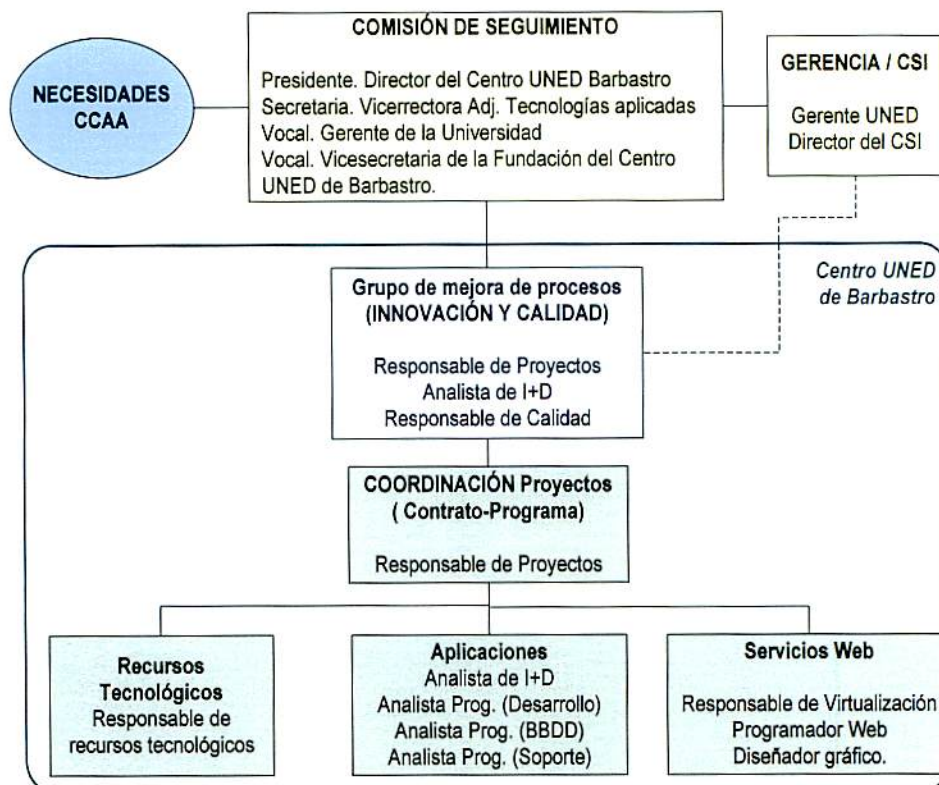
Fdo: El Rector de la UNED

ÍNDICE

| | | |
|-----|---|----|
| 1 | ROLES y RESPONSABILIDADES | 6 |
| 1.1 | Comisión de Seguimiento | 6 |
| 1.2 | Gerencia y Centro de Servicios Informáticos (CSI) | 6 |
| 1.3 | Grupo para la mejora de procesos (Innovación y Calidad) | 7 |
| 1.4 | Equipo informático del Centro de Barbastro | 7 |
| 2 | OBJETIVOS | 8 |
| 2.1 | Descripción de los objetivos a alcanzar | 8 |
| 2.2 | Hitos- indicadores de cumplimiento anuales | 9 |
| 3 | MODELO DE FINANCIACIÓN | 10 |
| 3.1 | Sistema de ponderaciones | 11 |
| 4 | ORGANIZACIÓN | 12 |
| 4.1 | Planificación | 12 |
| 4.2 | Gestión del cambio | 12 |
| 4.3 | Control de riesgos | 12 |
| 5 | SEGUIMIENTO Y CONTROL | 13 |
| 5.1 | Espacio Web de información y comunicación | 13 |
| 5.2 | Herramienta para la monitorización | 13 |
| 6 | ANEXOS | 14 |
| 6.1 | ANEXO 1: "Servicios objeto del Contrato-Programa y requisitos de cumplimiento - O5" | 14 |
| 6.2 | ANEXO 2: "Entorno Tecnológico" | 15 |
| 6.3 | ANEXO 3: "Líneas estratégicas en materia TIC de la UNED" | 15 |
| 6.4 | ANEXO 4: "Formatos" | 16 |



1 ROLES Y RESPONSABILIDADES



1.1 Comisión de Seguimiento

La Comisión de seguimiento para el contrato programa se constituyó el día 13 de Noviembre de 2.007 con los siguientes miembros:

- Presidente. Director del Centro UNED de Barbastro
- Secretaria. Vicerrectora adjunta de tecnologías aplicadas
- Vocal. Gerente de la Universidad
- Vocal. Vicesecretaria de la Fundación del Centro UNED Barbastro.

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 no suponga una modificación sustancial del objeto del contrato programa), verificar su cumplimiento, definir los indicadores y evaluación de los resultados.

La comisión de seguimiento se reunirá, como mínimo, una vez al semestre y siempre que lo solicite alguno de los miembros que la componen.

1.2 Gerencia y Centro de Servicios Informáticos (CSI)

Gerencia y CSI (Centro de Servicios Informáticos), coordinarán sus actuaciones con la Comisión de Seguimiento, a fin de poder asegurar la disponibilidad de los sistemas y bases de datos necesarios para que el centro de Barbastro pueda llevar a cabo los

objetivos propuestos y de esta forma controlar los cambios y adaptaciones de datos que puedan suponer desviaciones en el planning de desarrollo de los servicios

El CSI se reunirá con la Comisión de Seguimiento, como mínimo, una vez al semestre y siempre que lo solicite alguno de los miembros que la componen, o siempre que lo solicite alguno de los miembros del grupo para la mejora de procesos.

1.3 Grupo para la mejora de procesos (Innovación y Calidad)

Con la intención de dar cabida a la primera de las líneas estratégicas en materia TIC de la Universidad, se constituye un grupo de mejora para la Innovación Tecnológica con objeto de buscar e implantar posibles mejoras a los servicios ya desarrollados así como para encontrar nuevas ideas que faciliten la labor de centros en beneficio de la comunidad universitaria.

Este grupo de mejora estará estructurado en dos secciones según su función:

Innovación: Estará a cargo del Responsable de Proyectos y del Analista de I+D del Centro de Barbastro, dado que tienen un gran conocimiento funcional y técnico de los servicios que componen el presente contrato. Serán responsables de elaborar los análisis de viabilidad e impacto que se deriven de los cambios, modificaciones o sugerencias de mejora, propuestas por los usuarios y validadas, en última instancia, por el interlocutor para la gestión de los cambios designado por la Comisión de Seguimiento.

Calidad: Estará a cargo de la responsable de calidad del Centro de Barbastro y coordinará la adecuada implantación de la metodología CMM, con el objetivo de alcanzar el nivel 2, en el método de desarrollo de software. La responsable de calidad entregará los informes resultantes de las evaluaciones y auditorías realizadas, a la Comisión de Seguimiento para su aprobación.

Ambas secciones coordinarán sus actuaciones entre sí y con la Comisión de Seguimiento, siendo ésta última la responsable de aprobar los planes que se deriven de su análisis

El grupo de mejora se reunirá, como mínimo, una vez al mes y siempre que lo solicite alguno de los miembros que la componen.

1.4 Equipo informático del Centro de Barbastro

El equipo informático del Centro de Barbastro para el desarrollo de los objetivos del contrato programa consta de nueve personas agrupadas en tres áreas de actividad: Aplicaciones, Servicios Web y Tecnología, y estará coordinado por el Responsable de Proyectos, según puede verse en el diagrama anterior.

El equipo informático se reunirá, como mínimo, una vez a la semana.

2 OBJETIVOS

2.1 Descripción de los objetivos a alcanzar

Los objetivos que servirán para evaluar el grado de cumplimiento del Centro de Barbaastro durante el tiempo de vigencia del presente contrato programa, se han seleccionado teniendo en cuenta las líneas claves de la estrategia en materia TIC de la UNED (Ver Anexo 3), agrupados en cinco grandes secciones:

Configuración del entorno

- O1 Arquitectura:** Migración hacia una arquitectura tecnológica robusta, flexible y eficiente que constituya un estándar dentro de la Universidad (según estándar definido en el Anexo 2).
- O2 Identificación** y definición de servicios (normalización de manuales y control de versiones).
- O3 Calidad:** Garantizar la calidad en el desarrollo de software (metodología CMM)
- O4 Transparencia:** Asegurar la transparencia de Información (entre los miembros del equipo de desarrollo, responsables y centros implicados)

Desarrollo

- O5 Servicios:** Desarrollar los requisitos descritos en el Anexo 1, asegurando la correcta operatividad de los servicios

Pruebas

- O6 Pruebas:** Establecer mecanismos para la gestión de las pruebas de cada servicio en base a los casos de uso más relevantes. (La ejecución de los mismos y sus resultados se recogerán en un sistema de control de incidencias).

Implantación y Explotación

- O7 Monitorización:** Creación de un esquema de explotación profesional que asegure la correcta operatividad de los servicios, la monitorización proactiva de los mismos y la resolución rápida de los problemas.
- O8 Cambios:** Establecer mecanismos de control ante las solicitudes de cambio en los desarrollos manteniendo la integridad del proyecto mediante su control y evaluación. Sistema centralizado para la Gestión del Cambio.
- O9 Soporte:** Garantizar el soporte adecuado a los usuarios para que puedan desempeñar su trabajo cotidiano sin que la tecnología se convierta en un problema para ellos. Asegurar la gestión de un centro de soporte a usuarios centralizado.

Innovación

- O10 Innovación:** Incorporar la Innovación tecnológica como un elemento de diferenciación. Buscar ideas innovadoras que sirvan para mejorar la gestión de esta Universidad y que redunden en la satisfacción de los destinatarios últimos de nuestras actuaciones.

2.2 Hitos- indicadores de cumplimiento anuales

El plazo para alcanzar estos objetivos se fija en dos años, estableciendo una serie de hitos y entregables por año de vigencia que servirán como indicadores de cumplimiento anuales.

| OBJETIVO | HITOS 2.008 | HITOS 2.009 |
|---------------------------|--|--|
| O1: Arquitectura | <ul style="list-style-type: none"> - Centralizar en CPD: Migrar las aplicaciones al CPD de la UNED - Inter-Operabilidad: Definición de un plan de operaciones para conseguir la comunicación y traspaso de información entre aplicaciones. - Multi-plataforma: Estudio de la viabilidad de migrar las aplicaciones a un entorno web, y definición de un plan de implantación para aquellas que lo permitan. - Modularización: Definición de los posibles módulos y productos estándar para su reutilización en distintos proyectos. - BBDD Oracle: Migración a Oracle de la Valija Virtual. | <ul style="list-style-type: none"> - <u>Implantación del plan de operaciones para la interoperabilidad</u> y escalabilidad de aplicaciones. - <u>Implantación del Plan para migrar las aplicaciones que lo permitan a un entorno web.</u> - <u>Implantación de los módulos y productos estándar</u> definidos |
| O2: Identificación | <ul style="list-style-type: none"> - Archivo Documental: El CSI constituirá un archivo documental con toda la información relativa a las aplicaciones desarrolladas. - Documentar servicios: El Centro de Barbastro generará: <ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Herramienta para el control de versiones</u> (repositorio de proyecto común), que contenga: estado, número de versiones, registro de fechas ▪ <u>Documentos:</u> Generar los documentos técnicos y manuales de usuario descritos en el Anexo 4, para todos los servicios. | <ul style="list-style-type: none"> - Para valorar el cumplimiento de este objetivo en el año 2.009, se tendrá en cuenta la implantación de la metodología de calidad que asegurará la correcta información de todos los servicios y su evolución en el tiempo. |
| O3: Calidad | <ul style="list-style-type: none"> - Definición de un Plan de Calidad para 2.009, con objeto de implantar la metodología CMMI. Los objetivos que se persiguen son: <ul style="list-style-type: none"> - Crear una cultura en relación con la calidad del software en el método de desarrollo. - Mejorar la calidad de los servicios - Mejorar la satisfacción de los usuarios desarrollando software de la forma más eficiente posible. | <ul style="list-style-type: none"> - Implantación del Plan de Calidad 2.009 |

| | | |
|--------------------------|--|--|
| O4:Transparencia | <ul style="list-style-type: none"> - Creación de un Espacio Web de comunicación e Información: entre los usuarios, equipo informático y Comisión de seguimiento: (ver punto 5.1). | <ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento y control del espacio Web de comunicación. (ver punto 5.1). |
| O5: Servicios | <ul style="list-style-type: none"> - Ejecución del Planning de tareas 2.008, según requisitos descritos en el Anexo 1. | <ul style="list-style-type: none"> - Definición y Ejecución del Planning de tareas 2.009. |
| O6: Pruebas | <ul style="list-style-type: none"> - La fase de pruebas, previsiblemente, dará como resultado una serie de errores e incidencias que será necesario registrar y controlar, junto con su correspondiente acción correctora., de manera que se posibilite el seguimiento de los mismos.. En la definición del Plan de Calidad, se establecerán los mecanismos y herramientas necesarios para controlar la gestión de los errores. | <ul style="list-style-type: none"> - <u>Implantación de los mecanismos de control de errores.</u> |
| O7:Monitorización | <ul style="list-style-type: none"> - Herramienta para la monitorización: Definición de una herramienta para la monitorización de los servicios y planes de contingencia en caso de fallo. (punto 5.2) | <ul style="list-style-type: none"> - Implantación de los procedimientos y las herramientas necesarias para asegurar la monitorización y control de las aplicaciones. |
| O8:Cambios | <ul style="list-style-type: none"> - Procedimientos de escalado de incidencias que contemplan: Confirmar validez del cambio, Análisis del impacto, Actualización de planes, Documentación del cambio. - Análisis, Diseño y Definición de una herramienta para gestionar los cambios (ver punto 4.2). | <ul style="list-style-type: none"> - Implantación de los procedimientos de escalado de incidencias utilizando la herramienta para la gestión de cambios definida en el año anterior. |
| O9:Soporte | <ul style="list-style-type: none"> - Definición de la tipología de llamadas más habituales (consulta funcional, incidencia, propuesta de mejora, solicitud de modificación, etc.) de cara a construir un sistema de filtrado eficaz. - Continuar con el sistema actual de soporte a los centros, hasta que se haya implantado el soporte de nivel 1. | <ul style="list-style-type: none"> - Para las aplicaciones de Matrícula y Akademos, el CAU se hará cargo del soporte de nivel 1, de forma que se filtren las incidencias importantes, dejando al Centro de Barbastro el soporte del nivel 2. - Para el resto de apps. el centro de Barbastro se hará cargo del soporte de nivel 1. |
| O10:Innovación | <ul style="list-style-type: none"> - Definición y estudio de la viabilidad de su implantación de, al menos, una propuesta de mejora. | <ul style="list-style-type: none"> - Implantación de, al menos, una de las mejoras definidas y aprobadas en el curso anterior. |

3 MODELO DE FINANCIACIÓN

El grado de cumplimiento anual global del Contrato Programa se calculará a partir de los resultados de cada uno de los indicadores seleccionados. La evaluación de los resultados corresponde a la Comisión de Seguimiento, en la forma que se define en el siguiente punto (Sistema de ponderaciones).


La cantidad máxima que la UNED compromete para financiar las actuaciones previstas en el presente contrato programa es de 352.000 € para el primer año, incrementados en el IPC de enero de 2008 a enero de 2009, para el segundo. De esta cantidad, 317.000 € se transferirán directamente al centro asociado de Barbastro mediante 3 pagos cuatrimestrales, condicionando los 35.000 € restantes a un pago a final de año en función del cumplimiento de los hitos marcados anualmente, según los mecanismos de valoración de la Comisión de Seguimiento y respetando los siguientes porcentajes de distribución por año de vigencia.

Se incluye en este contrato programa el abono al Centro de Barbastro de una cantidad adicional de 66.100 € correspondientes a la aportación que por falta de disponibilidad presupuestaria quedó pendiente en el ejercicio económico correspondiente al año 2005. Dicha cantidad ya fue justificada, a petición de Departamento de Presupuesto y Sistemas de la Universidad, con fecha 27 de noviembre de 2006

3.1 Sistema de ponderaciones

El sistema para medir el cumplimiento "anual" consistirá en verificar que se hayan alcanzado todos los hitos anuales definidos para cada uno de los objetivos (punto 2.2), cuantificándolos según el siguiente cuadro de ponderaciones:

| | Ponderación |
|--|--------------------|
| Configuración del entorno | 25% |
| O1 Migración hacia una <u>arquitectura</u> tecnológica estándar | 5% |
| O2 <u>Identificación</u> y definición de servicios (normalización de manuales y control de versiones) | 5% |
| O3 Garantizar la <u>calidad</u> en el desarrollo de software (CMM) | 10% |
| O4 Asegurar la <u>transparencia</u> de Información | 5% |
| Desarrollo | 50% |
| O5 Desarrollar los requisitos descritos en el Anexo 1, asegurando la correcta operatividad de los servicios | 50% |
| Pruebas | 5% |
| O6 Mecanismos para la gestión de las <u>pruebas</u> | 5% |
| Implantación y Explotación | 15% |
| O7 Esquema de explotación profesional- <u>Monitorización</u> . | 5% |
| O8 Sistema para la Gestión de <u>cambios</u> | 5% |
| O9 Centro de <u>soporte</u> a usuarios centralizado | 5% |
| Innovación | 5% |
| O10 <u>Innovación</u> tecnológica como un elemento de diferenciación | 5% |



4 ORGANIZACIÓN

4.1 Planificación

En el punto 2.2 se establecen los hitos a alcanzar, por año de vigencia del contrato programa, para cada uno de los objetivos. En el caso particular de los servicios, objetivo 5, se adjunta en el Anexo 1, una planificación con los hitos marcados este año para cada uno de los servicios del contrato.

4.2 Gestión del cambio

El desarrollo y cumplimiento de los objetivos propuestos comprende un flujo de actividades que involucra a diferentes interlocutores, conocimientos e intereses que van desde la definición óptima de los servicios, adecuación tecnológica, certificación técnica, implementación y gestión eficaz de las expectativas de los usuarios, hasta el correcto inicio de los servicios, mantenimiento, soporte y formación.

Por ello, es muy importante enfocar el proyecto alineando a los implicados (usuarios de los centros, responsables, CSI, SATU, etc.), y comprometiéndolos de tal manera que se logre conseguir el máximo grado de eficacia y eficiencia en el desarrollo del modelo de colaboración entre centros. De esta manera aseguraremos que la aplicación resultante responde a las necesidades y problemáticas de todos, consiguiendo el máximo grado de satisfacción de los usuarios finales de las aplicaciones.

Con este enfoque, la Comisión de Seguimiento definirá un procedimiento de escalado de incidencias, asignando un interlocutor único entre los usuarios y el equipo de desarrollo, que será el responsable de filtrar las tipologías de cambio propuestos, validar su implantación (en función de los análisis de viabilidad e impacto que se deriven del mismo, desarrollados por el grupo de mejora de procesos) y, asimismo, actualizar los planes y plazos originales del proyecto. El Centro de Barbastro, construirá una herramienta que recoja las consultas, incidencias o peticiones/sugerencias/propuestas de los usuarios, y permita al administrador asignado la gestión de las mismas.

4.3 Control de riesgos

Otro aspecto muy importante será analizar y definir los posibles riesgos del proyecto en general (no disponibilidad de información o sistemas implicados, modificaciones sustanciales de los requisitos iniciales y alcance del proyecto durante la fase de construcción una vez validados por los responsables, problemas de rendimiento de la plataforma actual para soportar las nuevas funcionalidades, problemas de integridad de los datos suministrados por otras bases de datos, etc.), de forma que se puedan establecer acciones de respuesta a los distintos riesgos, identificados como de gran impacto para los proyectos.

El Centro de Barbastro definirá los posibles riesgos que puedan afectar a las fechas de entrega de los requisitos, y la Comisión de Seguimiento indicará para cada uno de ellos las acciones correctoras asociadas.

5 SEGUIMIENTO Y CONTROL

Para garantizar el seguimiento y control del proyecto suscrito mediante el presente contrato, además de las reuniones entre los diferentes grupos con la periodicidad fijada por cada uno de ellos, se establecerán los siguientes mecanismos:

5.1 Espacio Web de información y comunicación

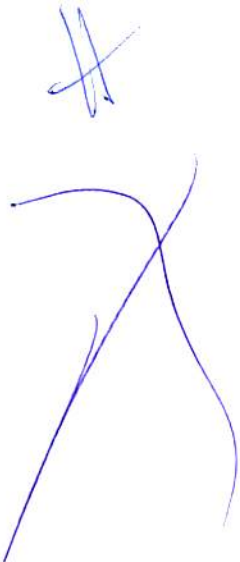
El equipo del centro de Barbastro construirá una herramienta para la comunicación con los centros y usuarios de las aplicaciones, que contenga:

- Información sobre la informática de centros con un listado de las últimas versiones de todas las aplicaciones, funciones y servicios disponibles (descargables).
- Acceso a foros de discusión sobre las aplicaciones
- Espacio para comunicados o noticias de interés
- Espacio para realizar peticiones de cambio
- Espacio para realizar consultas, sugerencias o propuestas de mejora
- Espacio para realizar encuestas de satisfacción sobre los aplicativos disponibles.

5.2 Herramienta para la monitorización

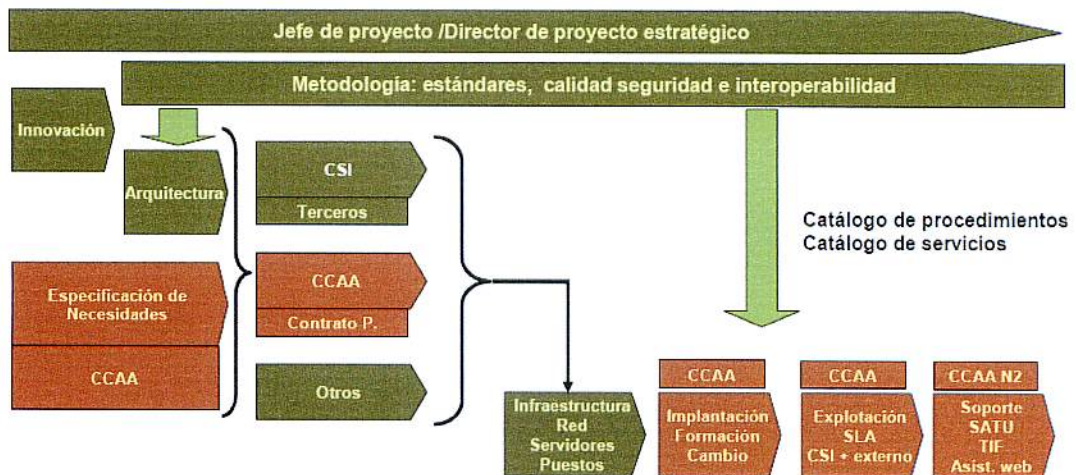
Para el control de la correcta operatividad del servicio, se construirá una herramienta de monitorización que contenga:

- Estadísticas del uso y rendimiento de los servicios, con indicadores que hagan saltar una alarma cuando se llegue a un punto especificado.
- Área de colaboración para la Comisión de Seguimiento (documentos compartidos, actas, calendario de reuniones, etc.)
- Acceso, con perfil de administrador, al espacio Web de información de centros (resultados de las encuestas, gestión de los cambios propuestos, publicación de noticias, administración de los foros, estado y versión de las aplicaciones, etc.)



6.2 ANEXO 2: "Entorno Tecnológico"

- Bases de datos Oracle
- Arquitectura de servicios que faciliten la comunicación y traspaso de información entre aplicaciones.



6.3 ANEXO 3: "Líneas estratégicas en materia TIC de la UNED"

Las líneas claves de la estrategia en materia TIC en procedimientos de gestión de la Universidad, reflejadas en el contrato programa .2006-2.007, son las siguientes:

1. Ser capaces de incorporar la innovación tecnológica como un elemento de diferenciación. Para ello se cuenta con la experiencia de la Escuela de Informática y de sus grupos de investigación que deben aportar las ideas innovadoras en el área TIC. Para ello se establecerán mecanismos adecuados que faciliten esa transferencia de innovación a las áreas de gestión, tanto en los servicios centrales y facultades como en los centros asociados.
2. Tener claras las necesidades a satisfacer y los servicios a proporcionar a los diferentes colectivos que componen la comunidad universitaria. La tecnología no es un fin en si mismo sino un medio para conseguir proporcionar un servicio eficiente y de calidad a la comunidad universitaria y particularmente a los estudiantes, destinatarios últimos de nuestras actuaciones. Es por ello que establecer mecanismos que nos permitan determinar claramente los servicios a desarrollar es una de las claves principales del éxito en materia TIC.
3. Desarrollar una arquitectura tecnológica robusta, flexible y eficiente que constituya un estándar dentro de la Universidad.
4. Desarrollar un Sistema de Gestión de calidad del software
5. Poner a disposición de la comunidad universitaria los servicios acordados en base a diferentes estrategias de desarrollo: interno, subcontratado, etc.
6. Disponer de una infraestructura TIC escalable, eficiente y de calidad que permita ofrecer un acuerdo de nivel de servicio adecuado a las necesidades de la UNED. Para ello, será

la UNED quien dispondrá de un CPD dotado de procedimientos de alta disponibilidad en el que se albergarán los servicios críticos. La tendencia será a que las aplicaciones y servicios de los centros asociados se encuentren alojados en dicho CPD de la UNED.

7. Garantizar la adecuada implantación de los servicios TIC en la vida habitual de la organización. Ello exige gestionar cuidadosamente el proceso de cambio y particularmente las actividades de formación e implantación.
8. Garantizar el nivel de servicio de los productos puestos a disposición de la UNED mediante un esquema de explotación profesional que garantice la correcta operatividad de los servicios, la monitorización preactiva de los mismos y la resolución rápida de los problemas que surjan.
9. Garantizar el soporte adecuado a los usuarios para que puedan desempeñar su trabajo cotidiano sin que la tecnología se convierta en un problema para ellos.

6.4 ANEXO 4: "Formatos"

6.4.1 *Documentos Técnicos*

Para cada servicio o proyecto desarrollado dentro del marco del contrato programa, el equipo informático del centro de Barbastro generará la siguiente documentación:

- Apertura de Proyecto (AP)
- Análisis de Requisitos (AR)
- Análisis funcional del Sistema (AS)
- Diseño técnico del sistema -plataforma tecnológica- (DS)
- Plan de pruebas -Manual de Test- (MT)
- Manual de usuario (MU)
- Cierre de proyecto (CP)

Para todos los documentos indicados se definirán plantillas, de forma que se asegure la identidad corporativa, se establezca el modelo de texto y se asocie a los documentos que lo necesiten: la autoridad de revisión, la autoridad de aprobación, la lista de distribución (personal interesado en su publicación), el histórico de cambios, código, versión y datos generales del documento.

6.4.2 *Actas de reuniones*

De la misma forma que los documentos técnicos, se definirán también los formatos de actas para las reuniones de los diferentes grupos implicados en el desarrollo del contrato programa: Comisión de Seguimiento, Grupo de mejora de procesos, equipo de desarrollo.