



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



En Tudela, 18 de junio de 2018

Intervienen

Por parte del Centro Asociado Dña. María Roncesvalles Solana Arana, Consejera de Educación de Gobierno de Navarra y Presidenta de la Junta Rectora del Consorcio, 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. 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 Tudela, 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 Centro de Tudela 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.....	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.....	11
3	PLAN DE METODOLOGÍA Y CALIDAD TECNOLÓGICA.....	12
3.1	DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE METODOLOGÍA Y CALIDAD TECNOLÓGICA	12
3.2	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS	12
3.3	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA EL SERVICIO DE "EVOLUTIVO Y NUEVAS APLICACIONES"	13
3.4	CÓDIGO FUENTE, DESPLIEGUE DE APLICACIONES, DOCUMENTACIÓN Y MANUALES	14
3.5	INTERFAZ DE USUARIO.....	15
3.6	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.....	15
3.7	CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD	15
3.8	ESPACIO WEB DE INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y ANÁLISIS DE USO	16
3.9	PROPIEDAD DEL SOFTWARE	16
3.10	HERRAMIENTAS Y ARQUITECTURA DE LAS APLICACIONES.....	16
3.11	CERTIFICACIONES Y ACREDITACIONES	17
4	MODELO DE FINANCIACIÓN.....	17
4.1	MODELO DE FINANCIACIÓN DEL SOPORTE	17
4.2	MODELO DE FINANCIACIÓN PARA EL SERVICIO DE EVOLUTIVO Y NUEVAS APLICACIONES	17
4.3	FORMA DE PAGO.....	18
5	DISPOSICIÓN FINAL	18
	ANEXO I: DESARROLLOS 2018: MANTENIMIENTO EVOLUTIVO Y NUEVAS APLICACIONES	19
	ANEXO II: PLANTILLA DEDICADA.....	20
	ANEXO III: PLANTILLA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	21
	ANEXO IV: RELACIÓN DE AVISOS POR APLICACIÓN Y MES.....	22
	ANEXO V DESCRIPCIÓN FUNCIONAL DE LAS APLICACIONES	24
	ANEXO VI: SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER GENERAL	28



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 Tecnología de la Universidad
- CIO Del Centro de Tecnología de la Universidad (CTU)
- Director del Centro UNED de Tudela
- Subdirector del Centro Asociado UNED Tudela
- Coordinador Tecnológico 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, entre ellas las relacionadas con:

- La solución de consultas e incidencias.
- El ciclo de vida de los desarrollos.



- La documentación sobre el correctivo, evolutivo y de autorización de nuevos desarrollos.
- El seguimiento mensual y trimestral.
- El mantenimiento de la infraestructura informática dependiente de la Universidad o que preste servicio a la misma.
- Las medidas de seguridad acceso, backup, alta disponibilidad etc.
- Las características, funcionamiento y requisitos de acceso a los repositorios de aplicaciones, incluido el código fuente, instaladores, manuales, etc. de las aplicaciones financiadas por la Universidad.
- El Plan de 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

La coordinación entre los distintos servicios de la Universidad y el acceso a toda la información relativa a los desarrollos seguirán las indicaciones establecidas en el punto 3.3 de este contrato programa.

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 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.

La concreción de jornadas en este documento es una estimación. Las jornadas están referidas a una media de la capacidad del equipo y 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 uno de los servicios incluidos en este contrato programa.

2.1 Servicio de soporte

El esfuerzo total estimado en jornadas de técnicos para este servicio es de **900 jornadas en el 2018**.

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 2018**.

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 2018
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 (marte). -1 servidor HP de backup de aplicaciones, código y documentación (mercurio).	72 cores (en total) 224 GB RAM (conjunto)	No se prevén operaciones de sustitución
ALMACENAMIENTO	Distribuido entre las máquinas, principalmente en los servidores Urano y Jupiter	25 TB	No se prevén operaciones de sustitución
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	No se prevén operaciones de sustitución
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.		No se prevén operaciones de sustitución
OTROS	1 servidor HP de servicios múltiples: proxy, ldap, svn...	2 cores, 4 gb RAM	No se prevén operaciones de sustitución



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 **590 jornadas en el 2018**.

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 2017)
Acceso para mayores de 40	Gestión de solicitudes de acceso para mayores de 40 por acreditación de experiencia profesional	PAS, ESTUDIANTE	969

Autoevaluaciones / auditorías	Gestión de auditorías de acreditación de centros asociados	PAS	395
Blogs	Gestión multiblogs de la UNED	PAS, PDI	47
Cartas Servicio	Generador de Carta de Servicios	PAS	262
Cursos de Verano	Gestión de Cursos de Verano de la UNED	PAS, ESTUDIANTE, PDI,	7.487
Formación Permanente	Gestión de la oferta de Formación Permanente UNED	PAS, ESTUDIANTE, PDI,	-
Plataforma Quid	Plataforma contenedora de las aplicaciones	PAS, PDI, TUTOR, ESTUDIANTE	1.378
Prácticas UNED	Gestión de las plazas de prácticas UNED de grado y curriculares	PAS, PDI, TUTOR, ESTUDIANTE	14.062
qDocente	Gestión Administrativa Centro Asociado	PAS, TUTOR	135
Firma electrónica y qDocs	Gestión de documentos y firma electrónica de documentos	PAS, ESTUDIANTE	77.503
qIndicadores	Gestión de Indicadores, cuadros de mando y benchmarking	PAS	349
qPersonal	Control de presencia e incidencias de personal	PAS	60
qProcesos	Gestión de Procesos	PAS	349
qTareas	Gestión de Tareas y Grupos	PAS	69
qWeb	Gestión de contenidos de páginas web de centros y otras	PAS, ESTUDIANTES	141
SGIC-UNED	Sistema de Garantía de Calidad	PAS, PDI	43
UNEDasiss	Aplicación de Selectividad y Acceso para Extranjeros	PAS, ESTUDIANTES, PDI	23.307
WebEx	Gestión de Extensión Universitaria y otras actividades	PAS, TUTOR, PDI, ESTUDIANTE	75.223

c) Soporte especial a procesos

El esfuerzo total estimado en jornadas de técnicos para soporte especial a procesos es de **170 jornadas en el 2018.**

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	<ul style="list-style-type: none"> - PAS - CENTROS - ESTUDIANTE - UNED 	8.000	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - PDI, - ESTUDIANTE - UNED 	1.000	<ul style="list-style-type: none"> - 2 semanas MARZO - 2 semanas ABRIL - 2 semanas MAYO
Formación permanente	Matrícula de formación permanente	<ul style="list-style-type: none"> - PAS, - PDI, - ESTUDIANTE - UNED 	18.000	<ul style="list-style-type: none"> - 1 semana MARZO - 2 semanas AGOSTO - 2 semanas SEPTIEMBRE - 2 semanas DICIEMBRE
WebEx	Matrícula de Extensión Universitaria	<ul style="list-style-type: none"> - PAS, ESTUDIANTES 	75.000	<ul style="list-style-type: none"> -1 semana ENERO -2 semanas SEPTIEMBRE -2 semanas DICIEMBRE
Aplicación de acceso para extranjeros	Matrícula acceso extranjeros	<ul style="list-style-type: none"> - ESTUDIANTES - PAS 	24.000-	<ul style="list-style-type: none"> -1 SEMANA MAYO -1 SEMANA JUNIO -1 SEMANA SEPTIEMBRE

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 **1.140 jornadas en el 2018.**

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, UNEDasiss y Plataforma QUID.

En el Anexo I se incluyen las previsiones de desarrollo para 2018 del servicio de mantenimiento evolutivo y nuevas aplicaciones. Sin perjuicio de lo anterior, el Vicerrector/a de Tecnología podrá acordar la sustitución de alguna o algunas de las tareas por otras, según lo indicado en el apartado 3.3 de este documento.

En el Anexo V 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 Tudela, 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 Tudela 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 Tudela 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 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 y profesores y PAS de la Sede Central.

Con el fin de normalizar el procedimiento de atención al usuario, y en relación con el soporte realizado desde el Centro Asociado de Tudela, 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 Tudela en el periodo 2018.

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 las mismas.

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 Tudela, 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 Tudela 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 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 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 Tudela 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 Tudela 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 Tudela 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 Tudela.

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 Tudela 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 Tudela. 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 Tudela 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 Tudela 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 personal.

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 Tudela se compromete a lo dispuesto 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 Tudela integrará la información relativa a los proyectos realizados en el sitio web institucional del CTU y en la web del Centro Asociado de Tudela. 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 alguna, sin perjuicio de los establecido en el contrato de cesión de derechos para la comercialización externa del software Plataforma Quid, firmado con fecha 17 de octubre de 2016.

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, Framework de desarrollo Quid, JavaScript, PHP.
- 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

Como garantía de calidad en el desarrollo de proyectos, el Centro Asociado de Tudela ha logrado el nivel EFQM 500+ (el Premio Navarro a la Excelencia 2014), así como el nivel 650 y Premio Iberoamericano Oro en 2017 (FUNDIBEQ) y buena práctica europea con el modelo CAF en 2018.

4 MODELO DE FINANCIACIÓN

La cantidad comprometida por la UNED para financiar las actuaciones previstas en el presente contrato programa es de **432.375 €** para 2018.

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

4.1 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 2018, se establece la cantidad de **166.000 €**, que se abonarán por cuatrimestres adelantados hasta cubrir el 90% del importe total (149.400 €).

El 10% restante (16.600 €), 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%	Información favorable de los Vicerrectorados de Centros y Formación Permanente y estudiantes	Nº de incidencias masivas en matrícula de WebEx, Formación Permanente y Acceso para Mayores de 40 y UNEDasiss < 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

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 **266.375 €**, que La UNED abonará por cuatrimestres adelantados hasta cubrir el 80% del total (213.100 €). El 20% restante (53.275 €) 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, que serán pactados a lo largo del año por el Vicerrectorado en función de las necesidades de la UNED y el acuerdo con el Centro Asociado.	Evaluación por parte del Vicerrectorado

4.3 Forma de pago

La cantidad fija de **362.500 €** se pagará al inicio de cada cuatrimestre en tres plazos por importes iguales de 120.833,3 €. La cantidad que corresponda asignada a objetivos que asciende a **69.875 €** 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.

5 DISPOSICIÓN FINAL

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




 Nafarroako Gobernua
 Gobierno de Navarra
 Hezkuntza / Educación
 K. zuzendaritza / Gabinete de la Consejera

La Presidenta de la Junta Rectora





El Rector de la UNED

ANEXO I: desarrollos 2018: mantenimiento evolutivo y nuevas aplicaciones

#		Jornadas estimadas	Periodo	
04	Formación Permanente			
	Desarrollo de mejoras en la aplicación de formación permanente .NET. (INNOVACION)	400-600	enero - diciembre	Requisitos proporcionados a lo largo de 2018. Estimación 2-3 personas
08	UNEDasiss + Selectividad			
	Cambios en la aplicación y soporte especial (INNOVACION)	170	enero - septiembre	
01	Prácticas UNED			
	Cambios solicitados por parte de los usuarios durante 2017 (INNOVACION)	27	marzo - abril	Tratado en reunión CTU 15/03/18
03	Modernización de la plataforma y compatibilidad con navegadores			
	Mejoras en la plataforma para eliminar tecnología obsoleta, adaptabilidad de navegadores, responsive, accesibilidad y mejoras de seguridad	21	marzo - abril	Tratado en reunión CTU 15/03/18
05	Migración de los servicios a máquinas virtuales			
	Migración de los servicios a máquinas virtuales, en aquellos que están en máquinas propias del CTU.	35	septiembre - octubre	Tratado en reunión CTU 15/03/18. Pendiente de estimar
07	Migración y gestión de la plataforma Open edX UNED			
	Migración de las máquinas externas actuales al CPD UNED y gestión / administración de la plataforma. Migración de los despliegues de aplicaciones del Centro Asociado de Tudela al CPD del CTU en Las Rozas.	-	abril - diciembre	Pendiente de estimar
06	Migración a JIRA			
	Migración de los proyectos y la gestión de trabajo a JIRA. Integración en el Plan de Metodología y Calidad Tecnológica del CTU mediante 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.	-	julio - diciembre	Pendiente de estimar
02	WebEx			
	Cambios solicitados por el Vicerrectorado de Formación Permanente	42	mayo - junio	Pendiente de aprobar
02	Aplicación para la defensa de trabajos de fin de Master			
	Desarrollo de la aplicación (INNOVACION)	41	mayo - octubre	Pendiente de aprobar. Estimación realizada sobre un alcance menor
10	Aplicación de Auditorías Y Certificaciones	50	jul-oct	

Ampliación de la aplicación para dar cobertura a los cambios necesarios para realizar las siguientes certificaciones de Calidad de Centros de la UNED, por parte de la Cátedra de Calidad, indicada por ANECA			Pendiente de aprobar
Integración CTU			
Instalación, migración, administración y mantenimiento de UNED ABIERTA (OpenEdx) y sus cursos a servidores del CTU.	-	-	Pendiente de aprobar
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 Tudela para un uso eficiente de las mismas.			
Integración via servicios web de las aplicaciones de Tudela con CTU con el fin de alimentar proyectos institucionales como el proyecto Web, la nueva plataforma, el proyecto de Business Intelligence, etc.			
	936		

ANEXO II: 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

Nº de técnicos: 1 Categoría: Técnico Especialista de Sistemas/BBDD

Nº de técnicos: 7 Categoría: Analista Programador

(* En esta relación no está incluida la parte proporcional de personal estructural referido a dirección, coordinación, administración y recursos de apoyo.



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 Departamento de Informática de Tudela, ante Consultas e Incidencias sobre alguna de las siguientes aplicaciones:

- Webex
- Prácticas UNED
- Autoevaluaciones y auditorías
- qProcesos
- Acceso para mayores de 40 años
- qDocs y firma electrónica
- Blogs
- UNEDasiss
- Formación permanente
- Plataforma QUID

Excelente	Bueno	Normal	Malo	Muy Malo

ANEXO IV: Relación de avisos por aplicación y mes

Fuente: Herramientas avisos de CC.AA. (Datos 1 de enero de 2018)

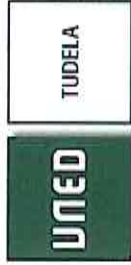
DATOS DE AVISOS POR CENTRO ASOCIADO													DICIEMBRE	TOTAL			
CENTRO	NOMBRE	APLICACIONES	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	jul-17	ago-17	sept-17	oct-17	nov-17	dici-17	PENDS	CRÍTICAS	ACUMULADO
TUDELA	Acceso para mayores de 40	Gestión de solicitudes de acceso para mayores de 40	0	1	6	3	5	3	4	0	3	0	0	0			25
	Auditorías y autoevaluaciones	Sistema para la certificación EFQM de centros	8	10	16	17	62	37	19	6	52	86	78	22			413
	Blogs	Gestión de Blogs	32	52	42	31	76	35	23	1	15	11	41	16			375
	Cartas Servicio	Generador de Carta de Servicios	0	0	1	3	34	1	0	0	1	1	0	0			41
	Cursos de Verano	Gestión de Cursos de Verano	1	1	0	1	62	78	49	1	5	9	12	5			224
	Formación Permanente	Gestión de la oferta de Formación Permanente UNED	4	4	24	50	8	32	55	10	86	4	20	6			303
	Plataforma Quid	Plataforma contenedora de las aplicaciones	7	1	9	9	3	11	25	5	21	7	37	12			147
	Prácticas UNED	Gestión de las plazas de prácticas UNED	24	48	95	45	90	42	17	0	61	152	164	64			802
	qDocente	Gestión Administrativa Centro Asociado	10	19	5	4	88	11	5	1	23	12	12	1			191
	qDocs y firma electrónica	Gestión de documentos y firma electrónica de documentos	0	0	4	9	2	11	0	0	0	1	8	0			35
	qPersonal	Gestión de presencia e incidencias de personal	2	1	1	2	16	7	2	0	7	8	1	0			47
	qProcesos	Gestión de Procesos (qTareas, qIndicadores, qBenchmarking y Manual Virtual de Gestión)	101	191	86	27	52	100	150	13	42	143	94	24			888
	qWeb	Gestión de contenidos de páginas web de centros y otras	49	75	34	6	8	32	27	10	17	25	48	18			349
SGIC-UNED	Sistema de Garantía de Calidad	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	14	0			16	
WebEx	Gestión de Extensión Universitaria	89	142	282	144	282	175	128	23	152	176	254	158			2.005	



UNED ASISS	Acceso a la universidad para estudiantes internacionales				2 3 2	35 8	3 8 3	3 3 9	1 2 5	18 0	9 8	1 1 0	4 1		1.8 66
---------------	---	--	--	--	-------------	---------	-------------	-------------	-------------	---------	--------	-------------	--------	--	-----------

ANEXO V Descripción funcional de las aplicaciones

Descripción	Lenguaje Desarrollo	Acceso a bases de datos
<p>WEBEX</p> <p>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</p>	<p>PHP, JavaScript, CSS3, HTML5</p>	<p>Base de datos MySQL. Conexión con base de datos central de Oracle mediante servicios específicos para recoger y depositar información crítica.</p>
<p>Formación Permanente</p>	<p>PHP, JavaScript, CSS3, HTML5</p>	<p>Utiliza una capa de servicios específica de acceso a datos montada en dos máquinas que realizan la función de servicios.</p>
<p>Prácticas UNED</p>	<p>PHP, JavaScript, CSS3, HTML5</p>	<p>Base de datos MySQL. Conexión con base de datos central de Oracle mediante servicios específicos para recoger y depositar información crítica.</p>



Descripción

Lenguaje: Desarrollo

Acceso a bases de datos

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

PHP,
JavaScript,
CSS3,
HTML5

Base de datos MySQL.

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 encuentran también: qIndicadores, qTareas, qBenchmarkingy Cartas de servicios

PHP,
JavaScript,
CSS3,
HTML5

Base de datos MySQL. Conexión con base de datos central de Oracle mediante servicios específicos para recoger y depositar información crítica.

qProcesos

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 secretaría.

PHP,
JavaScript,
CSS3,
HTML5

Base de datos MySQL. Conexión con base de datos central de Oracle mediante servicios específicos para recoger y depositar información crítica.

qDocente



Descripción	Lenguaje Desarrollo	Acceso a bases de datos
-------------	---------------------	-------------------------

qDocs y Firma electrónica

Es un sistema de gestión documental, trazabilidad de documentos y firma electrónica que utiliza en todas las aplicaciones que lo necesite. 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.

PHP,
JavaScript,
CSS3,
HTML5

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.

PHP,
JavaScript,
CSS3,
HTML5

Base de datos MySQL.

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>

PHP,
JavaScript,
CSS3,
HTML5

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.).

PHP

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.

PHP,
JavaScript,
CSS3,
HTML5

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
-------------	------------------------	-------------------------

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>

PHP,
JavaScript,
CSS3,
HTML5

Base de datos MySQL. Conexión con base de datos central de Oracle mediante servicios específicos para recoger y depositar información crítica.

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 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.