

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TECNICO Y FUNCIONAL A USUARIOS EN LAS HERRAMIENTAS Y ENTORNOS DE LA PLATAFORMA EDUCAMADRID

OBJETO DEL CONTRATO:

Servicio de soporte técnico y funcional a usuarios en las herramientas y entornos de la Plataforma EducaMadrid.

REQUISITOS DEL SERVICIO:

El servicio a prestar consistirá en el soporte a los usuarios de la Plataforma Educamadrid, tanto en la faceta de las funcionalidades de las herramientas como en la resolución de posibles incidencias en la gestión de las mismas.

En concreto, el soporte y atención a usuarios se llevará a cabo bajo las siguientes modalidades:

1. Atención Telefónica personal, que habrá de abordar como mínimo el período horario comprendido entre las 8 y 18 horas de lunes a jueves y 8 a 16 horas los viernes (excluyéndose festivos y pudiéndose ajustar en época no lectiva de los centros educativos). Entre otras, esta atención telefónica personal incluirá las siguientes áreas:
 - Configuración de clientes de correo y gestión del correo web (HORDE).
 - Uso del portal educativo (LIFERAY): escritorio, comunidades, contenidos.
 - Procedimientos de las funcionalidades de la Gestión de usuarios en el portal educativo.
 - Creación, modificación y actualización de las páginas web de centros (asistentes, ftp, páginas dinámicas, contenidos...)
 - Creación, modificación y actualización de Páginas web personales del profesorado.



Comunidad de Madrid

- Localización y acceso a Recursos Digitales en Educamadrid (software educativo, infopitágoras, repositorio Agrega, etc).
 - Gestión del Aula virtual (Moodle), creación de cursos virtuales, matriculación de alumnos, calificaciones, etc.
 - Gestión de la Mediateca de Educamadrid: incorporación de vídeos, audios e imágenes de valor educativo, catalogación, creación de listas de reproducción, etc.
 - Información sobre los procedimientos de gestión de usuarios (altas, bajas, modificaciones, etc) por los centros educativos.
 - Recepcionar incidencias de las herramientas de la Plataforma Tecnológica Educamadrid.
2. Respuesta a dudas, solicitud de información, sugerencias, etc. que los usuarios realizan en los diferentes buzones disponibles al efecto: webmaster, sugerencias, páginas dinámicas de centros, solicitudes, aula virtual, mediateca, etc.
 3. Respuesta en los foros de la plataforma y sus servicios (dudas técnicas, coordinadores tic, etc)
 4. Actualización del Wiki de ayuda de los servicios de EducaMadrid.
 5. Creación y actualización de videotutoriales en la Mediateca sobre el funcionamiento de las herramientas de Educamadrid
 6. Elaboración de boletines informativos y documentación de ayuda destinada a los usuarios.

Medios materiales y lugar de prestación del servicio:

La empresa prestataria del servicio habrá de aportar como mínimo los siguientes recursos materiales:

- Los equipos informáticos que serán necesarios para acceder a las herramientas y servicios de Educamadrid.
- Impresora.
- Material fungible.
- Los identificativos del personal que prestará el servicio.

Estos equipos informáticos **no podrán conectarse** a la red informática institucional de la Consejería de Educación, Juventud y Deporte. Para su acceso a internet y a



Educamadrid se proporcionará por la Consejería una conexión a través de una red independiente de aquella.

El servicio **se prestará en dependencias de la Consejería de Educación, Juventud y Deporte**, que pondrá a disposición para la ejecución del mismo:

- Un espacio definido para la ubicación de los medios materiales y personales necesarios para la prestación del servicio.

Medios personales:

Para la ejecución del servicio se destinarán dos técnicos con dedicación exclusiva y un coordinador del servicio con dedicación parcial.

SOLVENCIA TÉCNICA

Los técnicos con dedicación exclusiva habrán de disponer de las titulaciones académicas siguientes:

Título de Grado en Ingeniería informática o Grado Superior en Formación Profesional en la Familia de Informática y Comunicaciones.

También podrá disponer uno de los técnicos del título de Grado en Ingeniería informática o Grado Superior en Formación Profesional en la Familia de Informática y Comunicaciones y otro de los técnicos del título de Grado o Licenciatura en Pedagogía.

Además de las titulaciones antes indicadas, cada uno de los profesionales propuestos deberá acreditar experiencia laboral como mínimo de 2 años en Liferay, Moodle o Horde, bien en la gestión de estos aplicativos (instalación, actualización, resolución de incidencias) o en la atención a usuarios para la resolución de dudas o incidencias con los mismos.

Acreditación de la solvencia técnica:

1. La acreditación de la titulación se aportará mediante copia compulsada del Título oficial.
2. La acreditación de la experiencia se acreditará mediante certificado de las empresas donde hubiera desarrollado su actividad, con indicación expresa de los proyectos en los que han participado y teléfono de contacto del responsable o, en su caso, mediante declaración del empresario.

Estos medios personales utilizarán exclusivamente los recursos materiales aportados por la empresa prestataria indicados anteriormente y en ningún caso podrán tener



acceso a los servicios de la red institucional, como son el correo corporativo de la Comunidad de Madrid y la intranet de datos, o a las tarjetas de control de acceso de empleados públicos.

Corresponde a la empresa adjudicataria ejercer la dirección de los medios personales propuestos y asegurar el cumplimiento del servicio, así como asumir las obligaciones inherentes respecto a sus trabajadores, como son, entre otras:

1. El pago de los salarios.
2. La concesión de permisos, licencias y vacaciones.
3. Sustituciones.
4. Cumplimiento de las obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales.
5. Imposición de sanciones disciplinarias.
6. Asunción de las correspondientes obligaciones en materia de Seguridad Social.

Designación de un Coordinador del Servicio:

La empresa adjudicataria designará un Coordinador perteneciente a su plantilla y diferente a los medios personales propuestos para el cumplimiento de las tareas del servicio que ejercerá las funciones de supervisión y gestión de los medios personales y materiales aportados, asegurando el cumplimiento de sus tareas en el caso de los primeros y la sustitución, reparación o reposición de los medios materiales.

A este Coordinador corresponderá también en exclusiva la impartición directa de las órdenes e instrucciones de trabajo a los trabajadores de la empresa adjudicataria.

De igual modo el Coordinador del Servicio designado por la empresa será el canal único de relación con la Consejería de Educación, Juventud y Deporte para tratar los diferentes aspectos relacionados con la prestación del servicio.

Sustitución de los medios personales

En el supuesto de que durante la prestación del servicio se produzca la sustitución de alguno de los medios personales, y con objeto de evitar los inconvenientes que producen a este Organismo en la continuidad de los trabajos que realiza la persona a sustituir, se subsanará mediante periodos de solapamiento sin coste adicional, durante un periodo mínimo de dos semanas.

Actividades formativas de los medios personales

En el caso de que el personal necesitara formación específica para acometer las tareas encomendadas de acuerdo con el contrato, ya sea por evolución de la tecnología o incorporación de nuevas versiones, la empresa adjudicataria pondrá los medios a su cargo para satisfacer dicha necesidad, procurando que la formación tenga lugar fuera de la jornada laboral o interfiera mínimamente. En el caso de solapamiento



de la jornada de formación con la laboral, el tiempo de formación no se computará a efectos de tiempo de ejecución del contrato.

Tratamiento de Datos personales

Para la prestación del Servicio puede ser preciso acceder a los datos personales de carácter básico de alumnos y profesores del fichero Educamadrid, creado por ORDEN 1759/2004 (BOCM, número 125, de 27 de mayo de 2004).

La empresa adjudicataria del servicio tendrá la consideración de encargada del tratamiento, consistiendo este en el acceso para su consulta de los siguientes datos personales básicos de alumnos y profesores: nombre, apellidos, DNI y dirección de correo electrónico escolar.

El tratamiento de los datos personales se atenderá a las siguientes cláusulas:

- 1) El tiempo de acceso a los datos será por el exclusivo de la prestación del servicio (1 año).
- 2) El encargado del tratamiento y todo su personal se someten a la normativa de protección de datos, en especial a la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y al Reglamento que la desarrolla, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre y, de forma específica, a las condiciones siguientes:
 - a. Utilizar los datos que forman parte del Fichero Educamadrid sólo para la finalidad del Servicio.
 - b. Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del responsable del tratamiento.
 - c. No comunicar los datos a terceras personas, ni tan solo para su conservación, salvo que cuente con la autorización expresa del responsable del fichero o tratamiento, en los supuestos legalmente admisibles.
 - d. No se podrá realizar ningún tipo de subcontratación para el tratamiento de los datos.
 - e. No hacer copias de la información a la que tenga acceso, salvo que sea necesario para la adecuada prestación del servicio.
 - f. Mantener el deber de secreto respecto de los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud de la adjudicación del servicio, incluso después de que finalice su vigencia.
 - g. Asegurar el conocimiento adecuado y el cumplimiento de las obligaciones que corresponden a sus trabajadores afectados.
 - h. Cumplir las medidas de seguridad establecidas en el documento de seguridad del responsable del tratamiento, que corresponden al nivel básico, según lo que establece el Reglamento de la Ley Orgánica de protección de datos de carácter personal, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, de acuerdo con las especificaciones siguientes:
 - Los datos se tratarán en los siguientes locales del responsable: Servicio de Tecnologías de la Información y la comunicación.
 - Los sistemas de gestión de la información utilizados serán los siguientes: LDAP y porlet de Gestión de Usuarios.

- Los datos a los que se acceda no pueden salir de los locales del responsable.
- El encargado del tratamiento debe poner en conocimiento del responsable del fichero o tratamiento, de forma inmediata, cualquier incidencia que se produzca durante la ejecución del contrato que pueda afectar a la integridad o a la confidencialidad de los datos de carácter personal tratados.

Plan de Servicio

La empresa habrá de presentar un Plan de Servicio de Atención a Usuarios de Educamadrid, en el que quedarán como mínimo reflejado los siguientes puntos:

- 1) Medios materiales que se aportan.
- 2) Recursos humanos que se ponen a disposición del Servicio.
- 3) Organización de los recursos humanos.
- 4) Plan de formación y reciclado de los recursos humanos.
- 5) Plan de contingencias ante las situaciones de ausencia por vacaciones, baja o enfermedad.
- 6) Plan de seguimiento y disponibilidad por parte del Coordinador del Servicio de la empresa.

IMPORTE Y PLAZO DE EJECUCIÓN

Estos servicios se prestarán durante 4 meses en el año 2.016 (comenzando el 1 de septiembre) y 8 meses (del 1 de enero al 31 de agosto) en el 2.017 por un importe mensual de 8.019,96 € (Sin IVA).

AÑO	Meses	IMPORTE	IVA 21%	IMPORTE TOTAL
2016	4	32.079,83 €	6.736,77 €	38.816,60 €
2017	8	64.159,67 €	13.473,53 €	77.633,20 €
Total	12	96.239,50 €	20.210,30 €	116.449,80 €

Madrid, 15 de abril de 2.016


 Fdo.: José Quirino Vargas Ibáñez

Jefe del Servicio de Tecnologías de la Información y la Comunicación