

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y FUNCIONAL A USUARIOS EN LAS HERRAMIENTAS Y ENTORNOS DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE LA CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

OBJETO DEL CONTRATO:

Servicio de soporte técnico y funcional a usuarios en las herramientas y entornos de la Plataforma Tecnológica de la Consejería de Educación e Investigación.

REQUISITOS DEL SERVICIO:

El servicio a prestar consistirá en el soporte a los usuarios de la Plataforma Tecnológica de la Consejería de Educación e Investigación, 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 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.
 - 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.
 - Instalación y actualización del software MAdrid_linuX (MAX) en equipos informáticos de uso docente.
 - Configuración de periféricos (pizarras digitales, impresoras, dispositivos digitalizadores de imágenes, equipos de conectividad de red, etc.) dedicados a uso docente conectados a equipos que ejecuten MAdrid_linuX (MAX)
 - Recepcionar incidencias de las herramientas de la Plataforma Tecnológica de la Consejería de Educación e Investigación.
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, CAU_MAX, 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 y la página web de MAdrid_linuX (MAX).
 5. Creación y actualización de videotutoriales en la Mediateca sobre el funcionamiento de las herramientas de Educamadrid y procesos específicos de instalación y actualización de MAdrid_linuX (MAX).
 6. Elaboración de boletines informativos y documentación de ayuda destinada a los usuarios.

Requisitos de medios materiales y lugar de prestación del servicio:

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

- 1) Los equipos informáticos que serán necesarios para acceder a las herramientas y servicios de Educamadrid. Estos equipos deberán tener capacidad suficiente para realizar conexiones a Internet (varias conexiones simultáneas), software para realizar control remoto de equipos, herramientas de desarrollo y diseño



de infografías, tratamiento de imágenes y capturas de pantalla y grabación y edición de vídeos capturados desde la propia pantalla del equipo informático.

La prescripción mínima será:

- ✓ Procesador tipo Intel I5 (o compatible) o superior
- ✓ 8 Gb. de memoria RAM o más
- ✓ Discos de almacenamiento de 500 Gb. o más, preferiblemente SSD.
- ✓ Dos pantallas conectadas al equipo o una pantalla de grandes dimensiones (32 " o más).
- ✓ Conexión a red de alta velocidad (gigabit)
- ✓ Adaptador WiFi
- ✓ Adaptadores USB

2) El equipamiento informático para atender incidencias con el software MAX será. Este equipamiento consistirá en:

- Un equipo de escritorio que deberá tener capacidad para soportar la ejecución de máquinas virtuales (dos o tres simultáneamente), software de control remoto de equipos informáticos y conexión a Internet (varias conexiones simultáneas). La prescripción mínima será:
 - ✓ Procesador tipo Intel I5 (o compatible) o superior.
 - ✓ 16 Gb de memoria RAM o más
 - ✓ Dos pantallas conectadas al sistema o una de grandes dimensiones (32 " o más)
 - ✓ Disco de almacenamiento de 500 Gb. o más (preferiblemente SSD)
- Un equipo portátil que soporte la instalación de un sistema MAX (o ubuntu) en la última versión publicada, para los desplazamientos a los centros.

3) Impresora.

4) Material fungible.

5) Los identificativos del personal que prestará el servicio.

Estos equipos informáticos **no podrán conectarse** a la red informática institucional de la Consejería de Educación e Investigación. 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 e Investigación**, 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.

Requisitos de los medios personales:

Para la ejecución del servicio se destinarán tres técnicos, dos de ellos con dedicación exclusiva a Educamadrid y un técnico con dedicación exclusiva a MAdrid_linux (MAX), además de un coordinador del servicio con dedicación parcial.

Los técnicos de Educamadrid, 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 disponer de 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.

El técnico de MAdrid_linux (MAX) con dedicación exclusiva debe contar con las siguientes certificaciones y experiencia profesional:

- Formación acreditable en LPIC.
- Formación en administración linux y gestión de BBDD (MySQL y Oracle)

Experiencia demostrable de un mínimo de tres años en:

- Instalación y actualización de sistemas linux.
- Plataformas de gestión de incidencias y atención de incidencias.

Experiencia demostrable de un mínimo de seis meses en:



- Instalación y configuración de periféricos (pizarras digitales, impresoras, etc.) en entornos linux Ubuntu (o derivados).
- Instalación de sistemas operativos, específicamente de sistemas linux Ubuntu (o derivados).
- Instalación y configuración de aplicaciones y herramientas software en entornos linux Ubuntu (o derivados).
- Asistencia y resolución de incidencias con herramientas de gestión remota.

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 e Investigación 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.

Plan de Servicio

La empresa habrá de presentar un Plan de Servicio de Atención a Usuarios de Educamadrid y MAdrid_linux (MAX), 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.

Madrid, 11 de julio de 2018

EL DIRECTOR GENERAL DE BECAS Y AYUDAS AL ESTUDIO

Fdo.: Ismael Sanz Labrador

