



Dirección General de Bilingüismo
y Calidad de la Enseñanza

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN,
CIENCIA Y UNIVERSIDADES

Este documento se ha obtenido directamente del original, que contenía todas las firmas auténticas, y se han ocultado los datos personales y los códigos que permitían acceder al original.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA DE EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES e-valuM

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este contrato es la prestación del servicio de mantenimiento y soporte de la Plataforma de Evaluación de los Aprendizajes evalu-M.

Este servicio de mantenimiento tiene como objetivo garantizar la prestación del servicio de la Plataforma e-valuM con continuidad y la solución de las posibles incidencias en el uso de la misma en tiempos que no impidan el correcto desarrollo de la actividad educativa y garantizar los procesos de salvaguarda de la información registrada.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Los trabajos consistirán en la implementación de sistemas que permitan el registro de incidencias en la Plataforma e-valuM, tanto por informaciones de los propios usuarios en el desarrollo de actividades en la misma, como por los técnicos de la Dirección General de Bilingüismo y Calidad de la Enseñanza, así como la habilitación de respuesta técnica, en la solución de los posibles errores de funcionamiento de la plataforma, como las comunicaciones de las acciones realizadas ante dichas incidencias.

Comprenderá igualmente las tareas de sincronización de información de usuarios desde las fuentes aportadas por Consejería de Educación, Ciencia y Universidades a la registrada en la propia Plataforma.

Asimismo, se llevarán a cabo los procesos necesarios para el correcto funcionamiento de la plataforma en lo referente a registro y limpieza de datos de traza (log), cachés y otros datos de infraestructura.

También se llevarán a cabo los procesos de cambio de periodo (cambio de curso) y la gestión de la información que deberá permanecer y aquella que deberá ser eliminada por pérdida de objeto o función.

Del mismo modo, se activarán las funciones correspondientes a mejoras en los procedimientos de gestión que permitan una optimización de los procesos de explotación de la plataforma.



Comunidad
de Madrid

Dirección General de Bilingüismo
y Calidad de la Enseñanza

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN,
CIENCIA Y UNIVERSIDADES

Por último, se realizarán acciones formativas e informativas sobre los cambios aplicados en la plataforma, tanto para usuarios finales como para los usuarios con responsabilidades administrativas en la gestión de la misma.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

- **Gestión de incidencias:** se realizarán las comunicaciones de las incidencias y éstas serán resueltas según las especificaciones propuestas de tiempos indicados a seguidamente, en función de su gravedad e impacto funcional según los protocolos de actuación.
 - La gestión de incidencias se catalogará en función de su impacto funcional:
 - **Incidencia grave:** Interrupción del funcionamiento a un número de usuarios que supere el 30% de los usuarios registrados.
 - **Incidencia media:** Interrupción del servicio a grupos de usuarios que no superen el 30% de los usuarios conectados, o que impidan la ejecución de funcionalidades individuales que no interrumpan el funcionamiento de la plataforma.
 - **Incidencia leve:**
 - Imposibilidad de ejecutar funcionalidades específicas que permitan el funcionamiento de la plataforma pero que no produzcan los resultados esperados.
 - Los **tiempos de respuesta**, desde la comunicación de la incidencia serán:
 - **Incidencia grave:** menos de 24 horas.
 - **Incidencia media:** menos de 48 horas.
 - **Incidencia leve:** menos de 72 horas.

Entendiendo por **tiempo de respuesta** la comunicación de las medidas correctivas a realizar y su aplicación, si procede, por parte de la empresa que realiza el mantenimiento a partir de la recepción de la comunicación de la incidencia. La comunicación de las incidencias se realizará por los canales de comunicación que se estimen adecuados y aceptados por ambas partes.
- **La sincronización de los datos de la plataforma e-valuM** se verificará en actualizaciones diarias y automáticas entre las bases de datos propias de la plataforma y el LDAP de EducaMadrid.
- **Tareas de mantenimiento vegetativo** (limpieza de *logs*, *cachés*, etc.). Estas serán automatizadas y realizadas en los servidores de la plataforma.
- **Procesos de cambio de curso**, se realizarán de forma coordinada con la Subdirección General de Programas de Innovación y Formación del Profesorado.



**Comunidad
de Madrid**

Dirección General de Bilingüismo
y Calidad de la Enseñanza

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN,
CIENCIA Y UNIVERSIDADES

3. OTRAS CONDICIONES

3.1. Protección y seguridad de la solución tecnológica.

Además de las certificaciones requeridas como solvencia y que se deberán aportar para la adjudicación y mantener durante la vigencia del contrato, la empresa adjudicataria estará obligada, asimismo, a efectuar copias de seguridad de los contenidos de los servicios de aprendizaje digital ofertados de forma periódica y, en general, a asegurar la integridad y disponibilidad de los contenidos digitales alojados en la solución tecnológica ante cualquier contingencia.

Una vez concluido el objeto del presente contrato, todos los datos de carácter personal, independientemente del dispositivo o archivo en el que se encuentren, deberán ser destruidos o devueltos.

3.2. Plan de ayuda a la dinamización y difusión del servicio.

El adjudicatario será responsable durante el periodo de ejecución del contrato de realizar:

- Asesoramiento para la realización de colecciones y campañas.
- Diseño de materiales digitales que acompañan a las distintas campañas.
- Análisis de datos de uso para proponer mejoras en el servicio.
- Diseño de materiales:
 - Guía explicativa a docentes.
 - Guía explicativa para las Familias.
 - Diplomas de reconocimiento.
- Materiales *online*:
Se desarrollarán un número mínimo de campañas temáticas.
- Redes Sociales: se llevarán a cabo publicaciones en redes sociales (Facebook e Instagram).
- Acciones de dinamización:
 - Se deben de realizar retos y concursos para fomentar las horas de lectura dentro y fuera del aula. Entrega de *mailings*.
- Entrega de reporte mensual con los resultados de las acciones realizadas.

3.3. Servicio de asistencia y soporte técnico.

La empresa adjudicataria deberá asegurar el mantenimiento de la solución tecnológica (*backups*, soporte de *hardware* y *software*, actualizaciones, etc.).



**Comunidad
de Madrid**

Dirección General de Bilingüismo
y Calidad de la Enseñanza

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN,
CIENCIA Y UNIVERSIDADES

También deberá ofrecer asistencia técnica telefónica o a través de correo electrónico sobre todos los servicios que comprende la solución tecnológica de evaluación digital de los aprendizajes, objeto de licitación.

4. PLAZO DE EJECUCIÓN

Doce meses, desde el 2 de octubre de 2023 o desde la fecha de formalización del contrato, si esta fuese posterior

A partir de la firma del contrato, la empresa adjudicataria realizará las actuaciones técnicas necesarias para garantizar la puesta en servicio de los servicios de mantenimiento y gestión que aseguran la continuidad y el correcto funcionamiento del servicio.

El incumplimiento en los plazos de atención de incidencias o la no implementación de los procesos de mantenimiento indicados en las especificaciones técnicas, se considerarán incumplimiento de obligación esencial a los efectos previstos en el apartado f) del artículo 211 de la LCSP.

5. ENTREGA DEL MATERIAL. DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS TRABAJOS.

La dirección de los trabajos corresponderá a la Dirección General de Bilingüismo y Calidad de la Enseñanza, a través del personal técnico adscrito a la unidad de seguimiento del contrato, la Subdirección General de Programas de Innovación y Formación del Profesorado.

Dirección General de Bilingüismo y Calidad de la Enseñanza.

C/ Alcalá nº 32 – 4ª planta 28014 Madrid.

Asimismo, en virtud de lo establecido en el artículo 62 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público, a la Dirección General de Bilingüismo y Calidad de la Enseñanza le corresponderá supervisar la ejecución, adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias, con el fin de asegurar la correcta realización del presente contrato y la resolución de incidencias surgidas, quien, igualmente, podrá solicitar a la empresa adjudicataria todo tipo de información derivada del objeto del mismo.

Para la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria designará un Jefe de Proyecto que será el único interlocutor con quien, exclusivamente, se relacionará con el responsable asignado por parte de la Dirección General de Bilingüismo y Calidad de la Enseñanza.

**EL DIRECTOR GENERAL DE BILINGÜISMO
Y CALIDAD DE LA ENSEÑANZA**

Firmado digitalmente por CERVERA OLIVARES DAVID
Fecha: 2023.07.14 16:31

David Cervera Olivares