

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁN EN LA LICITACIÓN DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SUMINISTRO Y SERVICIOS EN RELACIÓN CON EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN ACADÉMICA (SIGA).

Expediente: 104/26

CAPÍTULO I. OBJETO DE LA LICITACIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS

1.- SITUACIÓN ACTUAL.

La Fundación Universitaria Fray Francisco Jiménez de Cisneros (en adelante la Fundación) es una organización sin ánimo de lucro, constituida por la Comunidad de Madrid, que tiene afectado de modo duradero su patrimonio a la realización de sus fines de interés general.

La Fundación tiene por objeto la enseñanza universitaria, a través del Centro de Enseñanza Superior Cardenal Cisneros (en adelante “CES Cardenal Cisneros”)

En la actualidad CES Cardenal Cisneros cuenta con distintas aplicaciones informáticas estándares de mercado para la gestión de los procesos comerciales, administrativos y docentes del centro.

Para la gestión académica tiene implantada actualmente la solución Classlife en modalidad SaaS integrada completamente con su sistema de gestión económica (SAGE) y su sistema de gestión de aprendizaje (Moodle) así como con su página web para funciones de captación y mercadotecnia.

La Fundación requiere la evolución de su ecosistema tecnológico para la gestión académica, administrativa y docente del CES Cardenal Cisneros. Se busca una solución que garantice la interoperabilidad con la Universidad de adscripción, la Universidad Complutense de Madrid (en adelante UCM) y modernice la relación con los estudiantes y egresados.

2.- OBJETO.

El presente pliego tiene por objeto la contratación del suministro de licencias de carácter permanente (perpetuas), no dependientes del número de estudiantes, y la implantación integral del sistema, la migración de los datos de los estudiantes anteriormente vinculados al CES Cardenal Cisneros y el mantenimiento del sistema. El alcance incluye:

- Adquisición de la plataforma y sistemas necesarios en modalidad cloud.
- Migración de datos históricos y operativos.
- Desarrollo e integración con los sistemas de la UCM.

- Servicio de mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo durante un periodo de 5 años tras la puesta en marcha.

El alcance de los servicios será el establecido en el Capítulo II.

CAPÍTULO II. ÁMBITO, ALCANCE Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1.- SUMINISTRO DE LICENCIAS.

El sistema deberá ser un ERP modular diseñado específicamente para el sector universitario.

El licenciamiento será permanente y deberá cubrir la operativa actual del CES Cardenal Cisneros (~1.500 estudiantes, 30 usuarios administrativos y 150 docentes – revisar-), permitiendo el crecimiento sin costes adicionales por volumen de alumnado hasta el doble de la capacidad actual de estudiantes en activo, el doble de profesores y 15 usuarios administrativos. Debe permitir la inclusión de los antiguos alumnos para la correcta gestión de la comunidad Alumni.

2.- MIGRACIÓN DE DATOS.

Se estructurará en dos niveles:

- 1) Migración Operativa: Seguimiento económico de las operaciones de los dos últimos cursos académicos para asegurar la continuidad de cobros y facturación.
- 2) Carga Histórica: Incorporación de datos de antiguos alumnos para potenciar el módulo de Alumni y mejorar la empleabilidad.

3.- INTEGRACIONES CRÍTICAS (UCM).

La plataforma debe asegurar la interoperabilidad bidireccional con el sistema oficial de la UCM para:

- Matrícula Única: El estudiante solo realizará un proceso de matrícula (CES Cardenal Cisneros/UCM).
- Gestión de Actas: Firma electrónica de actas por el profesorado del CES Cardenal Cisneros y volcado automático al sistema de la UCM para su posterior ratificación por parte del Delegado o Delegada del Rector para el CESCC.
- Integración para la gestión económica con el actual sistema SAGE 2000.
- CRM y LMS: Integración con herramientas de captación y plataformas de aprendizaje (Moodle).

4.- MANTENIMIENTO Y EVOLUTIVO.

El servicio de mantenimiento incluirá las siguientes prestaciones:

- Actualizaciones del sistema informático. Las actualizaciones incluyen correcciones a los errores o fallos ocultos detectados (mantenimiento correctivo)

y mejoras o adaptaciones que puedan incorporarse al sistema por motivo de innovaciones tecnológicas, cambios normativos o modificación de los requisitos funcionales (mantenimiento evolutivo).

- La empresa adjudicataria se compromete a realizar el mantenimiento de la plataforma de acuerdo con unos estándares de calidad de servicio especificados más adelante.
- Garantía de disponibilidad de las funcionalidades adquiridas con un rendimiento aceptable. El adjudicatario deberá garantizar el buen funcionamiento continuado de los módulos en explotación, bajo unas condiciones de rendimiento que, en el caso de que se exceda de los 6 segundos de respuesta al usuario final han de ser revisadas y optimizadas para que estén por debajo de ese tiempo máximo de respuesta salvo excepciones previamente justificadas y convenidas por ambas partes.
- Servicios de soporte para la resolución de incidencias.
- Asesoría funcional de la aplicación.
- Garantía de que el rendimiento de la aplicación esté dentro de medidas razonables para el usuario y, por supuesto, dentro de los parámetros de rendimiento convenidos.
- Garantía de disponibilidad del sistema 24 horas al día 7 días a la semana siempre y cuando no haya problemas externos ajenos a la propia aplicación que lo impidan.

5.- ÁMBITO.

El objeto de este pliego se estructura en cuatro ámbitos de trabajo diferenciados:

- Suministro del software de mercado y las correspondientes licencias que deberá dar cobertura y respuesta a los requerimientos de los procesos que se gestionan en nuestro sistema de gestión académica asegurando, además, su integración con las aplicaciones de mercado que se mantendrán operativas (Se detallan en el apartado alcance).
- Implantación del software para que pueda estar operativo en el curso académico 2027-2028 lo que implicará que determinados procesos deberán estar operativos a principios de enero de 2027, incluyendo la migración de datos, formación de usuarios y administradores, así como preparación de la documentación conforme a requisitos.
- Mantenimiento del software durante el periodo de tiempo de vigencia del contrato: prestación de soporte, resolución de incidencias, actualización continua de acuerdo con un mapa de ruta preestablecido e implementación de niveles de servicio conforme a SLA.
- Configuración, implantación y gestión de los sistemas necesarios para soportar la plataforma en modalidad Cloud, incluyendo sistemas de bases de datos necesarios y cualquier otro software necesario para el uso del ERP de gestión académica.

En el apartado de “alcance” se detallarán para los tres ámbitos de trabajo indicados, las cuestiones que a continuación se detallan:

- **Software:** Los procesos y requerimientos críticos a los que deberá dar respuesta el software propuesto. En este punto, el factor principal para la valoración será, el “cómo” se da respuesta al requerimiento, tanto funcional como técnico por la solución propuesta.
- **Implantación:** Los procesos que deberán implantarse en la nueva plataforma y en qué fechas deberán estar operativos. En este punto, el factor principal para la valoración será, “la metodología de implantación” propuesta para garantizar:
 - Que los procesos a implantar respondan a las buenas prácticas del sector.
 - La formación de usuarios y administradores de la aplicación
 - El cumplimiento de las fechas en que deberán estar operativos los distintos procesos a gestionar en la aplicación
 - La conversión y carga de datos desde la aplicación actual a la nueva, adecuándola a los plazos en que será necesario que dichos datos estén disponibles
- **Mantenimiento:** Los niveles de servicio requeridos para minimizar los tiempos de parada de la aplicación y los tiempos de respuesta a las peticiones y consultas de los usuarios.

6.- ALCANCE.

A continuación, se define el alcance de los tres ámbitos que se han descrito en el apartado anterior de este pliego.

6.1 Software

El alcance en este ámbito quedará definido por: los procesos que deberán poder ser gestionados por la plataforma; los requerimientos asociados a dichos procesos a los que deberá dar cobertura; y los requerimientos de carácter general (funcionales/técnicos) a los que también deberá dar respuesta.

a) Procesos

Los procesos que, como mínimo, deberán ser gestionados en la nueva aplicación/plataforma son los siguientes:

- Captación, inscripción, admisión y matrícula: parametrización de flujos, formularios y canales (web, redes, ferias), seguimiento de estados, gestión documental asociada, control de aforos y condiciones de acceso o en su defecto integración con CRM (Posibilidad de matricular estudios propios como adscritos a la UCM). Tipos de estudios: grados y másteres universitarios, así como titulaciones propias de formación permanente en sus diversas modalidades de

microcredenciales, cursos cortos (diplomas, expertos) o cursos largos (masteres propios y de formación profesional).

- Gestión de becas.
- Facturación. Contempla todas las actividades relacionadas con los cobros a los estudiantes, desde su reserva de plaza en el ciclo de inscripción, hasta la matrícula y finalización de estudios, contemplando la utilización de diferentes métodos de cobro (contado, pasarela de pago, remesas de recibos, etc.). La facturación en el CES Cardenal Cisneros responde principalmente a un proceso inicial y anual de pago por reserva de plaza más una generación periódica de remesas bancarias hasta cubrir el total de la tasa anual por ese estudio y de esa determinada cohorte de entrada o promociones.
- Expedientes académicos: gestión integral y trazabilidad histórica, generación de certificados, reglas de promoción y permanencia. Solicitudes de certificados y títulos (posibilidad de títulos electrónicos y microcredenciales). Tratamiento de movilidades y relaciones internacionales.
- Programación docente, horarios, actas y calificaciones: planificación por periodo/curso, generación de horarios, gestión de actas, firma electrónica y control de conflictos. Oferta académica a cada estudiante relacionado con los hitos conseguidos hasta el momento de la matrícula.
- Gestión económica: facturación, emisión de cuotas y recibos, integración con pasarela de pagos y remesas SEPA, gestión de recargos, devoluciones y conciliación bancaria. Gestión de reservas de plazas.
- Gestión de Actas. Configuración desde Secretaría de las Actas de calificaciones de una determinada convocatoria en plazo y forma, a fin de que el profesorado pueda calificar vía online y firma electrónica.
- Informes, analítica y cuadros de mando: emisión/exportación de informes y listados por perfil/área; herramientas de filtrado y consulta avanzada. Indicadores de calidad.
- Evaluación docente con generación de encuestas de satisfacción por profesor y grupo.
- Gestión documental: repositorio estructurado por usuario y proceso, control de versiones y flujos de revisión/aprobación.
- Comunicaciones y mensajería: envío masivo, registro y trazabilidad de comunicaciones, plantillas configurables y notificaciones contextuales.
- Portales y perfiles diferenciados por usuario, con acceso seguro y permisos contextualizados.
- Herramientas de personalización de consultas e informes, gestión granular de usuarios y permisos.

- Portal de Servicios y aplicación móvil: Comunicación directa con el estudiante, consulta de notas y avisos, procesos académicos incluidos: admisión, certificados y/o títulos, gestión económica con pagos online, matrícula, bolsa de prácticas, bolsa de empleo, firma de actas, horarios y planificación docente.
- Gestión de bolsa de empleo y bolsa de prácticas con posibilidad de que las empresas puedan aportar de forma online las oportunidades.
- Gestión de la comunidad alumni.
- Acceso mediante cuentas de correos e integración con servicios de autenticación Microsoft para cuentas corporativas @cescisneros.es

b) Requerimientos generales.

Dado que existen en el mercado aplicaciones específicamente desarrolladas o verticalizadas para el sector educativo de educación superior, en este apartado se incluyen aquellos requerimientos que se consideran más específicos del CES Cardenal Cisneros, ello sin perjuicio de los requerimientos mínimos que han de estar cubiertos por cualquier aplicación desarrollada o verticalizada para el sector educativo.

Como requerimientos de carácter general a los que deberá dar cobertura la aplicación/plataforma y que se consideran básicos para asegurar la optimización de los procesos del CES Cardenal Cisneros están:

- La aplicación/plataforma deberá gestionarse bajo el modelo de distribución denominado SaaS (Software as a Service) de forma que se alojará en servidores del adjudicatario y se accederá a ella a través de Internet o lo que puede ser semejante es una modalidad Cloud completamente gestionada por la adjudicataria.
- Deberá ser posible disponer además del entorno de producción de un entorno de pruebas donde se puedan validar funcionalidades antes de su puesta en operativa durante la primera fase de implantación. Este entorno de pruebas se podrá obtener como copia del entorno de producción. El entorno de pruebas deberá ser capaz de reproducir el funcionamiento completo del entorno de producción enlazando con el servidor de pruebas del campus virtual y posibilitando la simulación del resto de integraciones y comunicaciones.
- La aplicación/plataforma deberá disponer de funcionalidad que permita que los administradores de la aplicación puedan extraer datos mediante técnicas tipo query.
- La aplicación/plataforma deberá disponer de funcionalidad para generar comunicaciones (sms, *emails*) de seguimiento (a los estudiantes, a los solicitantes de admisión, etc.) Cuando las gestiones se realicen tanto de forma on-line como presencial. También deberá disponer de funcionalidad para poder realizar de forma sencilla el envío masivo de correos electrónicos-mensajería instantánea a listas configurables de distribución de estudiantes, docentes y personal administrativo.

- Integración con plataformas externas (campus virtual Moodle), garantizando sincronización de la matrícula con los espacios virtualizados.
- La aplicación/plataforma deberá tener funcionalidad para que tanto el personal docente y administrativo como los estudiantes, puedan acceder a su área privada a fin de:
 - Visualizar sus datos personales.
 - Los docentes puedan realizar actividades relacionadas con su actividad académica, gestionar actas de calificaciones, consultar y exportar listas de clase, acceso al campus virtual, obtener certificados de docencia experiencia profesional desarrollada en el Centro etc.
 - Los estudiantes puedan consultar su expediente, su facturación, acceso al campus virtual etc.
 - Las empresas que accedan al portal de empleo/prácticas puedan proponer ofertas de empleo/prácticas, así como facilitarles la selección de candidatos.
- La aplicación/plataforma deberá disponer de funcionalidad para que los administradores o usuarios avanzados puedan personalizar consultas e informes mediante la utilización de filtros, selección de campos a visualizar o imprimir, etc.
- La aplicación/plataforma deberá disponer de funcionalidades para facilitar una gestión documental estructurada de todos los documentos asociados a solicitantes, estudiantes, docentes, etc. (pieza RDOC)
- La aplicación/plataforma deberá asegurar la integración bidireccional con la plataforma que utiliza UCM para la gestión de actas (Universitas XXI AC)¹. También será necesario tener integración con:
 - Campus Virtual: Moodle. La matrícula deberá sincronizarse con el LMS, organizada en asignaturas y grupos, de modo que cada docente dispondrá de campus individual de sus asignaturas y grupos, excepto cuando comparta la asignatura con otro docente en cuyo caso ambos podrán compartir un único espacio o dos por separado. Deseable la sincronización de calificaciones.
 - Catálogo de biblioteca: plataforma Sophia.
 - Sistema de Reprografía: Safecom.
 - Contabilidad: Contaplus/A3/Sage 2000.
 - Servicio de mensajería masiva en caso de no disponer la plataforma de sistema propio.

¹ <https://www.universitasxxi.com/>

- La aplicación/plataforma debe garantizar el cumplimiento del Reglamento de (UE) 2016/679 en materia de protección de datos, así como de la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, *de Protección de datos*, en todos los procesos en los que se utilicen datos personales.

c) Requerimientos procesos.

En relación con los requerimientos asociados a los procesos que deberán gestionarse en la aplicación, al igual que en el ámbito de los requerimientos generales, solo se hará referencia a aquellos que se consideran más críticos y específicos del CES Cardenal Cisneros.

1. Captación de estudiantes: Poder parametrizar y personalizar el flujo de trabajo de los procesos de captación en función del canal utilizado (Web del centro, redes sociales, publicidad, visitas a centros educativos, ferias, etc.) y de los estudios para los que se quiere realizar la captación (Grado, Másteres Oficiales, Estudios propios, etc.). Esta funcionalidad puede ser asimilable a la integración con el CRM del CES Cardenal Cisneros.

2. Ciclo de admisión/inscripción:

- Poder parametrizar y personalizar, los flujos de trabajo (estados), la documentación requerida a los solicitantes, las formas de acceso permitidas, etc. en función del tipo de estudio en el que se quiere inscribir el solicitante.
- Poder realizar las distintas fases del ciclo de inscripción de forma on-line, teniendo en cuenta lo ya indicado en requerimientos generales (*workflow*, notificaciones de seguimiento, etc.)
- Poder parametrizar y personalizar en función del tipo de estudio en el que se quiere inscribir el solicitante los plazos en los que se podrán realizar las distintas fases del ciclo de inscripción (solicitud de admisión, preinscripción, inscripción y asignación de turno en función de criterios establecidos por el Centro).

3. Matriculación:

- Poder parametrizar y personalizar el proceso de matriculación en función del tipo de estudio que quiere realizar el estudiante. En esta parametrización deberá ser posible indicar las restricciones que aplican en cada tipo de matrícula, la gestión de itinerarios, grupos y cupos de matrícula.
- El proceso de matriculación se deberá poder realizar de forma on-line teniendo en cuenta lo ya indicado en requerimientos generales (*workflow*, notificaciones de seguimiento, etc.)
- El CES Cardenal Cisneros trabaja de forma genérica con el pago adelantado de una reserva de plaza en todos y cada uno de los cursos para posteriormente dar acceso a la matrícula del curso correspondiente. La reserva de plaza generalmente tiene importes diferentes el primer curso (año de admisión) frente al resto de los cursos.

- Movilidad internacional: gestión de convocatorias, tablas de equivalencias de estudios para los acuerdos de aprendizaje, reconocimientos.

4. Facturación:

- Poder parametrizar y personalizar las condiciones para calcular los importes a facturar en función de:
 - Estudios/Asignaturas/Créditos en los que se ha matriculado el estudiante contando que siempre se debe cobrar alguno de los cursos en los que está matriculado como curso completo y el resto como créditos sueltos.
 - Descuentos aplicables por pagos ya realizados en concepto de reserva de plaza u otros motivos
 - Asignaturas que no se deben facturar por estar reconocidas, adaptadas, etc, o no tener docencia, o, en su caso, cuando se conceda alguna dispensa académica en tal sentido.
 - Docencia presencial o a distancia.
- Poder utilizar distintos métodos de cobro (contado, pasarelas de pago, remesas de recibos, etc.
- Poder parametrizar distintas tipologías de descuentos como pueden ser Becas, Erasmus IN-OUT, fin de estudios, repetición de curso, etc. Los distintos descuentos deben ser parametrizables de forma anual.
- Configuración y planificación de remesa de facturación de reserva de plaza para el curso siguiente de los estudiantes que promocionan a un curso siguiente, tras proceso de inscripción de oficio por parte del centro, con comunicación previa por correo electrónico.
- Poder parametrizar la determinación del número de cuotas que podrán seleccionarse en función de distintas variables.
- Poder emitir remesas de cobro bajo norma SEPA para su envío al banco y recibir ficheros desde el banco con las devoluciones producidas para actualizar los pendientes de cobro.

- 5. Historial y expedientes académicos:** La aplicación deberá permitir la parametrización y personalización de las distintas tipologías de historiales y expedientes que podrán ser requeridos por los estudiantes y/o docentes del curso, así como, la generación de Certificados asociados a dichos historiales y expedientes. Gestión de traslados, adaptaciones y reconocimientos.

6. Oferta docente:

- Poder parametrizar las distintas propuestas docentes que puede ofertar el CES Cardenal Cisneros a sus estudiantes. En dicha parametrización deberá ser posible

definir las características de los estudios, cupos máximos y restricciones que implican.

- Poder generar la oferta docente de un nuevo curso académico a partir de la del año anterior (copia y posterior modificación).
- Es deseable que la aplicación permita a los estudiantes preinscribirse en determinadas actividades o cursos al margen de su matrícula oficial a lo largo del curso académico para posteriormente tener una mínima gestión de admitidos, asistentes y emisión de diplomas. Por ejemplo, charlas, seminarios, conferencias, etc.
- Unido con el punto anterior, gestión de espacios con reservas.

7. Programación Docente

- Poder generar la programación docente del nuevo curso a partir de una copia de la establecida el año anterior.
- Disponer de funcionalidad que facilite la adaptación de la copia de la programación docente del año anterior al nuevo año mediante técnicas visuales tipo “drag and drop” o similares.
- Evaluación docente. Posibilidad de desplegar encuestas para los estudiantes y obtener informes y cuadros de mando sobre los resultados obtenidos segmentados (profesor/curso/departamentos/división/...).

8. Gestión de Actas. Cada convocatoria configurada en el plan de cada estudio será objeto de una gestión planificada desde secretaría en tiempo y forma, con el objeto de que el profesorado complete en el plazo exigido las calificaciones numéricas y/o literales de los grupos de estudiantes y asignaturas a los que imparte docencia. Los resultados de estas actas se integrarán con UCM mediante proceso de intercambio de ficheros o web services.

9. Horarios: Poder elaborar los horarios mediante la combinación de los estudiantes matriculados, la disponibilidad de aulas y la programación docente. Control de asistencia.

10. Informes y listados. Confección y emisión de informes en materia de expedientes, profesorado y alumnado: notas medias de expedientes, notas medias del último curso académico, estadísticas de matrícula y calificaciones por cursos, por asignaturas, por grupos de asignaturas, informe de egresados y sobre créditos solicitados por la Aneca, etc.

11. Migración. Actualmente, el CES Cardenal Cisneros dispone de un sistema de gestión académica denominado Classlife, en el que se registran y gestionan todos los expedientes académicos y administrativos, así como los datos imprescindibles para el normal desarrollo de la actividad educativa. El adjudicatario estará obligado a incluir en su oferta un calendario detallado de migración, en el que se contemple el traslado, verificación y puesta en operatividad de todos los expedientes existentes (aproximadamente 20.000 registros), garantizando en todo momento la integridad,

confidencialidad y trazabilidad de la información durante el proceso. Otra posible fuente de información procede de los expedientes existentes en los sistemas de gestión académica de la UCM.

d) Validación de los requerimientos:

Con el objeto de poder realizar una valoración del cumplimiento de cobertura de los requerimientos, por parte de las aplicaciones/plataformas de los distintos licitadores, éstos deberán facilitar una conexión a una maqueta o realizar una demo donde sea posible analizar como dan cobertura a los requerimientos anteriormente expuestos.

e) Número de usuarios con acceso a la aplicación:

Los licitadores deberán establecer el precio anual de la suscripción teniendo en cuenta que el número de usuarios que utilizarán la aplicación/plataforma serán:

- 1.800 usuarios que accederían a la aplicación como solicitantes, estudiantes y docentes para inscribirse, matricularse, consultar y modificar sus datos personales, etc. El acceso a la zona privada del estudiante que haya finalizado sus estudios en el Centro se mantendrá, al menos, durante el año siguiente a la finalización.
- 45 usuarios que accederían a la aplicación para realizar las actividades administrativas asociadas a los procesos implantados en la aplicación.
- El centro tiene proyectado poner en marcha su comunidad alumni a los que se les ofrecerá acceso a la bolsa de empleo en la que podrán ver las ofertas para su perfil, y presentar sus candidaturas. Estos usuarios están formados por todos aquellos que han tenido en algún momento acceso a Classlife y accederán únicamente a estos recursos por lo que no se contempla el uso de licencia alguna para ellos.

6.2 Implantación:

En este ámbito el alcance quedará fijado por las actividades que deberá realizar el adjudicatario para asegurar la implantación de las funcionalidades necesarias para que la aplicación/plataforma esté operativa para el curso académico 2027-2028 en el caso de que se requiera un cambio de plataforma. Teniendo en cuenta que no todos los procesos asociados a la gestión administrativa y docente del centro deben estar operativos en las mismas fechas, a continuación, se indican las fechas límite en que deberán estar operativos los procesos a implantar en la nueva aplicación/plataforma. Si no se requiere cambio de plataforma, se debe asegurar la continuidad de la existente sin ningún tipo de interrupción.

Procesos y fechas límite

Una vez realizada correctamente la carga completa del histórico de datos del CES Cardenal Cisneros en la nueva plataforma/aplicación, las fechas límite que se establecen para los distintos procesos objeto de implantación en la nueva aplicación/plataforma son las siguientes:

Proceso	Fecha Límite
Ciclo de inscripción	1 febrero 2027

Actas curso 2027-2028	1 febrero 2028
Matriculación	1 junio 2027
Facturación	1 junio 2027
Remesas reserva plaza	1 marzo 2027
Oferta docente	1 marzo 2027
Resto remesas	1 junio 2027
Programación Docente	1 abril 2027
Horarios	1 abril 2027

Los licitadores deberán proponer y describir en su oferta qué metodología de trabajo van a utilizar para realizar la implantación que garantice al CES Cardenal Cisneros la consecución de los siguientes objetivos:

- Cumplir los plazos indicados anteriormente en este documento para la operatividad de los procesos objeto de implantación.
- Que los procesos a implantar respondan a las buenas prácticas del sector garantizando que sean eficientes y eficaces.
- Formar tanto a los usuarios como a los administradores lo que garantizará la correcta utilización de la aplicación/plataforma.
- Realizar la conversión de datos desde la aplicación actual a la nueva de forma gradual y fiable.
- Una carga de datos históricos racional determinando que información se debe transferir a la nueva aplicación y cual no.

Los licitadores deberán indicar en la descripción de la metodología:

- Como se realizarán las distintas actividades que proponen indicando cuales serán presenciales, cuales on-line y en este último caso que medios proponen para su realización.
- Describir el equipo de trabajo que pondrán a disposición del proyecto. des necesaria la configuración de un equipo de trabajo estable, evitando las rotaciones no planificadas de sus componentes. El CES Cardenal Cisneros identificará la figura del Director de Implantación entre su personal y el adjudicatario deberá proporcionar un Jefe de Proyecto que esté en comunicación directa y lo más fluida posible con el Director de Implantación del CES Cardenal Cisneros.
- Presentar un Cronograma del plan de implantación adaptado a las fechas límite anteriormente indicadas, con detalle de todas las tareas a realizar, los hitos y los entregables a lo largo del tiempo de ejecución.
- Asignación del Equipo de Trabajo del adjudicatario en cada una de las actividades y tareas a realizar durante la implantación.

- El modelo que propone para el control y seguimiento del proyecto (Comité de Dirección y Comité de Seguimiento, etc.) así como, el perfil del responsable técnico del proyecto por parte del CES CC y las necesidades de participación de personal de CES CC en las distintas actividades de la metodología propuesta.

6.3 Mantenimiento:

6.3.1 Mantenimiento correctivo.

Dado que el modelo que se solicita a los licitadores para la adquisición y utilización de la nueva aplicación/plataforma es el conocido como SaaS (Software as a *service*) un factor básico a tener en cuenta son los niveles de servicio (SLA,s) que se requieren por parte del CES CC para asegurar un nivel óptimo de operatividad de la aplicación.

Los niveles de servicio que se requieren son los que se detallan a continuación:

Disponibilidad:

La disponibilidad requerida queda establecida por la siguiente tabla:

Tarea	%Disponibilidad	Horario
Servicio	99,99	24x7

Continuidad:

El restablecimiento de los niveles de servicio después de producirse una contingencia grave en ningún caso podrá ser superior a las **dos horas**.

Gestión de incidencias:

En la siguiente tabla se indican tanto los tiempos de respuesta como de resolución que se requieren en función del tipo de incidencia que se produzca

Tarea	Tiempo respuesta	Tiempo resolución
Incidencia crítica	<=2 horas	<=24 horas
Incidencia grave	<=8 horas	<=72 horas
Incidencia leve	<=16 horas	<=144 horas

A continuación, se indica a modo de ejemplo lo que se considera que pueden ser los tres tipos de incidencias anteriormente indicadas:

- **Incidencia crítica:** La aplicación no funciona en ninguno de sus módulos afectando a la totalidad de los usuarios que lo utilizan. O bien se determina que, en un momento concreto, por el alto impacto que tiene en el negocio, una

determinada incidencia es considerada crítica. (Por ejemplo: Auto matriculación en un momento dado, no por defecto).

- **Incidencia grave:** La aplicación funciona en todos los módulos y se produce una incidencia que es considerada de medio impacto en el negocio. (No poder facturar, por ejemplo, o emitir recibos, pues estas actividades en ese momento se podrían postponer).
- **Incidencia leve:** La aplicación funciona en todos los módulos y se produce una incidencia que es considerada de bajo impacto en el negocio. (Efectuar una determinada campaña, o generar un informe que no es crítico para la operación)

Durante el proceso de transición el adjudicatario y la Fundación deberán pactar los estándares que permitirán clasificar las incidencias y acordar el procedimiento a utilizar cuando se produzcan incidencias no contempladas en los estándares establecidos-

Una vez que la incidencia ha sido resuelta, el grupo que la ha resuelto deberá asegurarse de que está debidamente documentada, contactará con el usuario para notificarlo y recabar su acuerdo, y cerrará la petición.

Si el usuario no acepta expresamente que su petición ha sido resuelta, no se podrá cerrar la solicitud del servicio. En caso de desacuerdo, se aplicarán los procedimientos de servicio establecidos más abajo.

El adjudicatario deberá tomar todas las decisiones y actuaciones tendentes a la resolución de las incidencias que le sean asignadas, plenamente integrados con el modelo de soporte a usuarios del CES Cardenal Cisneros a través de su Departamento de Informática, incluyendo entre sus tareas el registro y documentación completa de las actuaciones realizadas.

El Departamento de Informática del CES CC realizará los informes de control de esta actividad de acuerdo con las métricas establecidas en materia de atención a usuarios e indicadas en este pliego. Estos informes serán la base de evaluación del cumplimiento de los niveles de servicio acordados.

El centro de atención para Soporte Técnico deberá tener disponibilidad en los siguientes horarios:

- a) Asistencia telefónica: lunes a jueves de 9 a 18 horas y viernes de 8 a 16 horas
- b) Asistencia web: 24x7 365 días al año a través de un sistema de tickets.

El incumplimiento de los anteriores niveles de servicio dará lugar a una compensación por parte del adjudicatario a la Fundación. Los licitadores deberán indicar en su oferta técnica su propuesta de compensaciones en función de los distintos incumplimientos que se pudieran producir.

El adjudicatario realizará un exhaustivo control y documentación de las actividades de mantenimiento que originen cambios en el sistema de información de gestión académica, las configuraciones, los procedimientos de uso de los sistemas y la documentación

asociada evitando en todo momento que las incidencias sean recurrentes lo cual se controlará en los citados informes por parte del Departamento de Informática y serán de especial relevancia como cuestiones a evitar con alta prioridad.

Además, debe establecerse un canal apropiado para escalar incidencias que estén fuera de los rangos acordados bien porque no se haya establecido el adecuado nivel de criticidad o bien porque haya cuestiones extraordinarias que lo requieran. Este canal estará restringido a su uso por parte de la Dirección del CES CC.

6.3.2 Mantenimiento evolutivo

Los posibles desarrollos que solicite la Fundación para mejorar los procesos existentes en la actualidad y adecuarlos a sus procedimientos quedan fuera del alcance de este concurso pero el adjudicatario deberá proponer una hoja de ruta para mejorar aquellas cuestiones que por razones legislativas sean de obligado cumplimiento como evoluciones en la ley de protección de datos, esquema nacional de seguridad o cualesquiera mejoras que el propio producto desarrolle como parte de su propio evolutivo y que desea poner a disposición de sus clientes, para lo cual indicará una hoja de ruta para poder planificar integraciones, pruebas y asegurar el correcto despliegue de las mejoras propuestas. Está hoja de ruta deberá tener como mínimo una periodicidad anual.

6.4 Copias de seguridad.

Como es lógico en un modelo SaaS, el adjudicatario se hace responsable de realizar las debidas copias de seguridad de todos los datos del cliente con el fin de asegurar la continuidad del negocio. En caso de que lo solicite el cliente, en cualquier momento y/o a la finalización de la relación contractual podrá solicitar la descarga de sus datos en un formato estándar relacional, así como la descripción de las tablas y sus relaciones.

7.- SELLOS DE CALIDAD Y EXCELENCIA (CRITERIOS TÉCNICOS).

Para garantizar la seguridad y calidad, el adjudicatario deberá acreditar estar en posesión de las siguientes certificaciones:

- Certificación del Esquema Nacional de Seguridad (al menos nivel Medio)
- Certificación en la Gestión de la Seguridad de la Información (ISO 27001) o equivalentes (SOC2, NIST, etc.).
- Certificación relacionada con la gestión de la calidad (ISO 9001) o equivalentes en el ámbito de las tecnologías de la información como CMMI.

Además, se valorarán la aportación de las siguientes certificaciones en el apartado de solvencia técnica:

- En el ámbito de la sostenibilidad, certificaciones ISO 14001, EMAS, ISO 50001 o equivalentes
- En el ámbito de la Seguridad Laboral, certificación ISO 45001 o equivalentes

- En el ámbito de la seguridad y continuidad del negocio, certificaciones: ISO 22301, ISO 27031, ISO 22361, ISO 31000 o equivalentes.
- En el ámbito de la gestión de las organizaciones: modelo EFQM, ISO 9004 o equivalentes