



## Comunidad de Madrid

### **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DENOMINADO “ASISTENCIA PARA FORMACIÓN EN CENTROS EDUCATIVOS EN EL DESARROLLO DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN EDUCATIVA (RAÍCES)” DE LA CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN DE LA COMUNIDAD DE MADRID.**

#### **1.- OBJETO**

Asistencia para la formación a los centros docentes públicos y concertados de la Comunidad de Madrid, en torno a 2.000 los centros docentes, en la implantación de la plataforma Raíces (sistema integral de gestión educativa de la Comunidad de Madrid).

#### **2.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR**

Para la plena implantación del sistema integral de gestión educativa -plataforma Raíces- deben realizarse los siguientes trabajos:

1º.-Información y soporte a los centros educativos de la Comunidad de Madrid en el manejo de la plataforma RAICES y sistemas de información asociados, proporcionando asistencia a los usuarios ante cualquier problema que surja en la utilización en el hardware o en el software y en su caso grabación de datos, correspondientes a todos los usuarios del sistema: centros, alumnos, profesores, personal administrativo, familias y otros colectivos.

2º.-Seguimiento de la situación de cada centro educativo (2.000 aproximadamente) en cada uno de los procesos para detectar problemas e intervenir en la solución de los mismos.

Los procesos son los de la fase de reserva y admisión, así como la de matriculación para el curso académico 2018-2019 por tipo de enseñanzas:

- a) Infantil segundo ciclo, Primaria, Educación Secundaria y Bachillerato
- b) Ciclos Formativos de Grado Medio y Superior, Formación Profesional Básica y Programas profesionales de la modalidad especial y general
- c) Infantil primer ciclo, Educación Especial, Adultos, Régimen Especial, Artísticas Superiores, etc.).
- d)

Las tareas a desempeñar en las funciones anteriormente señaladas son:

- Resolución presencial en los centros educativos de incidencias relacionadas con:
  - Identificación y búsqueda de los responsables de la aplicación en cualquiera de los ámbitos de implantación del sistema Raíces y Secretaría Virtual, localizando con las debidas garantías a los usuarios que accedan o estén accediendo al sistema.
  - Problemas de acceso a Raíces y Secretaría Virtual, para lo cual se deberá contactar con el interesado, con Madrid Digital o con cualquier otro organismo





- o persona encargada de la gestión de usuarios con el fin de recabar cuanta información sea necesaria para garantizar el acceso al sistema.
- o Problemas en el acceso a la aplicación, analizando las posibles caídas del sistema y diagnosticando situaciones como que la aplicación no se esté ejecutando o no esté a la escucha en los puertos esperados, que el puerto de escucha esté bloqueado o que las reglas de redes no estén pasando el tráfico correctamente a la aplicación. En cualquiera de estas circunstancias se deberán reportar las correspondientes incidencias a través de los canales previstos al efecto.
  - o Problemas en los procesos de migración de datos de los sistemas actuales de información de centros educativos de la Comunidad de Madrid a Raíces, validación de los mismos y volcado de datos Raíces. En el caso de los centros de titularidad pública el sistema actual sobre el que se realizarán las referidas tareas es SICE, en el caso de los centros de titularidad privada bajo el régimen de concierto educativo se trata de la aplicación SICEP. Estos trabajos se harán extensibles a cualquier otro sistema de información de la Comunidad de Madrid, como puedan ser los sistemas de Recursos Humanos (SIG4, GPIC, etc.), registro de centros (GICE, ESE, etc.), sistema de gestión económica de centros (GECD), aplicaciones para la gestión de horarios (Peñalara) o cualquier otro actual o futuro que sea necesario para la puesta en producción del sistema Raíces y Secretaría Virtual de los centros. Los trabajos consistirán en verificar la información en cualquiera de los referidos sistemas directamente en pantalla o mediante la exportación de informes con las debidas garantías y subsanar cuantos errores o discrepancias se observan a tenor de las indicaciones oportunamente facilitadas. Así mismo, se deberán reportar cuantos problemas se observen a través de los sistemas de gestión de incidencias establecidos por la Comunidad de Madrid y/o Madrid Digital.
  - o Gestión del resto de procesos relacionados con Raíces y Secretaría Virtual, preferentemente el proceso de admisión y posterior matriculación. Los trabajos consistirán fundamentalmente, en asesorar a los centros y a cualquier otro usuario de la aplicación del procedimiento para la incorporación y gestión de los datos necesarios para la resolución de dichos procesos.
  - o Gestión en la evaluación y bloqueo de convocatorias oficiales. Se tratará de contactar y asesorar a los centros sobre el procedimiento de operación en el sistema Raíces.
- Atención a los centros en sus problemas de comunicación o configuración del sistema, pudiendo en su caso, conectarse remotamente al equipo del interesado al objeto de diagnosticar y reportar cualquier problema relativo al equipamiento informático utilizado en el proceso de gestión en Raíces o Secretaría Virtual. En los casos que sea posible, se intentará solventar el problema mediante estrategias de restauración del sistema o equivalentes
  - Relación con las Direcciones de Área Territorial (DAT) y Centros docentes para la obtención de datos estadísticos y de funcionamiento (% de conexiones, tipos, número y proporción de errores en el tratamiento de los datos). Esta relaciones se realizarán a petición del responsable del contrato, según se esté implantando el sistema





## Comunidad de Madrid

- Extracción de datos del sistema a fin de poder redirigirla a los coordinadores de las Direcciones de Área Territorial y directores de centros para facilitar su labor en el proceso de adaptación a los nuevos sistemas. Para ello se prestara asistencia en la búsqueda, localización y clasificación de elementos sobre categorías predefinidas
- Explotación estadística de datos.

Estabilización y cierre de la implantación a partir de septiembre de 2018 hasta diciembre de 2018. En esta fase se trabajará la gestión académica, administrativa y económica de los centros docentes. Durante este periodo además, asistencia en la validación y puesta en producción de los procesos relativos a las enseñanzas y etapas educativas no incluidas en la primera versión de RAICES: Infantil 0-3, Formación Profesional y Enseñanzas de Régimen Especial.

### 3.- CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Se contrata la prestación del servicio de asistencia técnica para la implantación a los centros docentes no universitarios de la Comunidad de Madrid (Equipos directivos, docentes y personal de administración y servicios). El servicio se prestará de lunes a viernes de acuerdo con la jornada que se establezca en el Convenio colectivo que le sea aplicable, preferentemente en horario en que estén abiertos los centros a los que se debe prestar la asistencia.

En el caso de que los servicios contratados pudieran implicar para el contratista, por razones de cumplimiento de plazos u otro motivos, la decisión de ejecución de los mismos en régimen de turnos o en sábados o festivos, o en horario nocturno, la Secretaría General Técnica no aceptará costes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser siempre asumidos por el contratista.

#### LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

En el ámbito de la Comunidad de Madrid, el servicio se prestará en las dependencias de la Consejería de Educación e Investigación, y en los centros educativos de la Comunidad de Madrid que lo requieran.

### 4.- MEDIOS NECESARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

#### 4.1 Medios personales:

El personal que preste servicio en el cumplimiento de este contrato, depende laboralmente de la empresa que resulte adjudicataria, quien se obliga a pagar los salarios y las cotizaciones a la Seguridad Social, al cumplimiento de los convenios colectivos aplicables y de las restantes responsabilidades derivadas de la legislación laboral vigente, quedando la Administración libre de toda responsabilidad. No obstante, ésta podrá exigir en cualquier momento a la empresa adjudicataria que acredite el debido cumplimiento de dichas obligaciones.

La adjudicataria deberá comunicar al director de los trabajos, como responsable del contrato, la relación inicial y todas las variaciones que se produzcan del personal que, por su cuenta, destine a los servicios que se contratan, al objeto de proveerles de la autorización necesaria





## Comunidad de Madrid

para el acceso al lugar de trabajo. En caso de cese en el servicio de un trabajador, se recogerán por el contratista dichas autorizaciones, para devolverlas a la Consejería.

Corresponderá a la empresa adjudicataria el control del horario de los trabajadores.

En caso de baja o enfermedad prolongada, permiso, vacaciones o cualquier otra ausencia previsible, la empresa adjudicataria procederá a su sustitución por otro trabajador que cumpla las características del pliego de prescripciones técnicas, de tal forma que no menoscabe ni quede interrumpido el servicio contratado, debiendo comunicar por escrito, con una antelación de 5 días naturales a la Secretaría General, los datos del sustituto. El adjudicatario tendrá obligación de formar a la nueva persona, entre otros, con los conocimientos generales y específicos de las labores a realizar, la situación actual de las mismas, la normativa aplicable, los procedimientos de trabajo a seguir, los roles y responsabilidades del equipo, etc. El contratista lo hará por sus propios medios, sin coste adicional para la Secretaría General Técnica, y con anterioridad a la incorporación efectiva de la persona al equipo.

En el resto de ausencias de carácter coyuntural e imprevisible de los trabajadores, inferiores a tres días, la adjudicataria deberá garantizar el cumplimiento del servicio, tanto en cuanto al número de horas totales, como en la cobertura de la totalidad del horario de trabajo establecido.

En el supuesto de huelga legal en el sector al que pertenezcan los trabajadores adscritos a este servicio, la empresa adjudicataria deberá informar con la frecuencia necesaria a la Secretaría General sobre el desarrollo de la misma y de los servicios mínimos que se vayan a prestar.

Una vez finalizada la huelga, la empresa obligatoriamente deberá presentar un informe en el plazo máximo de una semana, indicando cuales son los servicios mínimos prestados, el número de horas que, en su caso, se haya dejado de prestar y las dependencias en que se haya producido el incumplimiento, descontándose de la facturación mensual la parte proporcional al horario de servicio no prestado.

Sin perjuicio de la dotación de personal que la empresa estime necesario para la correcta ejecución del contrato la empresa dispondrá del siguiente equipo mínimo estable:

- Personal técnico: al menos estará compuesto por cinco personas cuya titulación mínima será de Grado Superior de Formación Profesional de la familia de Informática y Comunicación, siempre y cuando se acrediten 12 meses de experiencia demostrada en la gestión de servicios de las nuevas tecnologías acreditando mediante el correspondiente curriculum vitae.

De entre los miembros del equipo, uno ejercerá las tareas de interlocutor-coordinador con la administración. Deberá estar localizable durante las horas de prestación del servicio, que represente a la adjudicataria, con los debidos conocimientos en la actividad objeto del servicio y poderes suficientes para adoptar soluciones en el momento preciso, así como dar cuenta de las incidencias que puedan afectar al cumplimiento de las prestaciones. El coordinador en todo caso velará por el cumplimiento de la ejecución del contrato, conforme a lo determinado en el presente pliego, mejoras introducidas por la empresa y los protocolos que se puedan definir por el director de los trabajos.

Este interlocutor deberá además haber desempeñado al menos seis meses, la actividad de interlocutor y acreditarlo mediante contratos de trabajo o certificados de las empresas o entidades para las que haya prestado el servicio.





En el plazo de ocho días tras la formalización del contrato deberá estar constituido el equipo de trabajo. Previo al inicio de la ejecución de los trabajos se le impartirá la formación necesaria, para el desarrollo del proyecto.

### 4.2 Medios materiales:

La empresa adjudicataria facilitará un distintivo organizativo a su personal en el que figure su nombre y apellidos, categoría profesional y el nombre de la empresa, que deberán llevar en una zona visible de modo que estén perfectamente identificados como personal de la adjudicataria.

La empresa adjudicataria correrá con todos los gastos y utilizará sus propios medios de producción físicos y lógicos, salvo aquellos que por razones operativas asociadas a la naturaleza del servicio a prestar, la Secretaría General Técnica los proporcione. Estos medios, se utilizarán únicamente durante la ejecución del contrato y además su uso estará limitado exclusivamente al desarrollo de los trabajos que constituyen el objeto del mismo.

Todos los gastos ocasionados por los desplazamientos y estancia del personal del contratista durante el cumplimiento del contrato, están incluidos en el importe del mismo. La Secretaría General Técnica no aceptará costes adicionales por tales causas, que deberán ser siempre asumidos por el contratista.

El adjudicatario deberá disponer de material complementario, informático y de oficina, que estime necesario para desarrollar de forma adecuada y con total garantías el objeto del servicio.

Todos los gastos ocasionados para la solución de las incidencias, serán sin coste para la Secretaría General Técnica.

Madrid, 22 de febrero de 2017  
EL SECRETARIO GENERAL TÉCNICO

