Firmante: AVILÉS PÉREZ, CELESTINO 10/03/2017 09:48:52 | Firmante: RODES BELMONTE, VICENTE 10/03/2017 12:39:32
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) b8046835-aa03-b845-6440728237f5

Pliego de Prescripciones Técnicas

Procedimiento: Negociado sin Publicidad

Servicio para el soporte a la resolución de incidencias del aplicativo de gestión de los Centros Educativos "Plumier XXI"

Referencia:	CRI_15_plie_Servicio Soporte Incidencias PXXI (1.0).doc
Creación:	23 de febrero de 2017
Consejería:	Economía y Administración Pública
CRI:	Centro Regional de Informática
Área:	Informática del Sector Educativo
Servicio:	Servicio de Gestión Informática (Educación y Universidades)

Firmante: AVILÉS PÉREZ, CELESTINO 10/03/2017 09:48:52 | Firmante: RODES BELMONTE, VICENTE 10/03/2017 12:39:32
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) b8046835-aa03-b845-6440272823775

ÍNDICE

1. Objeto y precio estimado 3
2. Condiciones del equipo de trabajo 3
2.1. Lugar de realización de los trabajos y recursos vinculados al proyecto 3
2.2. Horario 4
2.3. Constitución del equipo de trabajo 4
2.4. Formación del equipo de trabajo 4
2.5. Otras condiciones 4
3. Descripción de los servicios. Requisitos básicos 6
3.1. Entorno funcional. Especificación de requisitos 6
3.1.1. Aplicaciones de negocio 6
3.1.2. Tecnologías utilizadas y plataforma utilizada 6
3.2. Entorno tecnológico 6
3.3. Forma de prestación de los servicios. 6
3.4. Indicador 7
3.5. Medidas de consecución de los Niveles de Calidad de los Servicios 8
4. Metodología a utilizar en la ejecución 9
5. Transferencia tecnológica 9
6. Documentación de los trabajos 9
7. Seguridad y confidencialidad de la información 9
7.1. Tratamientos por cuenta de terceros. 9
7.2. Cumplimiento de los Esquemas Nacionales de Seguridad e Interoperabilidad 10
Anexo I. Descripción de categorías profesionales. 12
Anexo II: Cuestionario de personal 13

Firmante: AVILÉS PÉREZ, CELESTINO 10/03/2017 09:48:52 | Firmante: RODES BELMONTE, VICENTE 10/03/2017 12:39:32
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) b8046835-aa03-b845-6440728237f5

1. Objeto y precio estimado

El objeto de este pliego, consiste en establecer las especificaciones técnicas y condiciones que han de regir la contratación del **SERVICIO** de empresa especializada para la Asistencia Técnica a la atención y resolución de incidencias relativas al aplicativo de gestión de los Centros Educativos "*PLUMIER XXI*", procedentes de dichos centros y de aquellos Servicios de la Consejería de Educación y Universidades que repercuten en los procesos de gestión administrativa de los Centros Educativos.

El precio estimado del contrato asciende a la cantidad de 60.000,00 euros IVA excluido, no siendo el contrato susceptible de prórroga, no siendo el precio del contrato susceptible de modificación al alza, haciendo un total de 60.000,00 euros IVA excluido.

2. Condiciones del equipo de trabajo

2.1. Lugar de realización de los trabajos y recursos vinculados al proyecto

Los trabajos serán realizados donde el adjudicatario considere que es más efectivo. Se pone a disposición del mismo un espacio junto a los Técnicos Educativos de *PLUMIER XXI* con objeto de que puedan coordinarse las actuaciones y mejorar la resolución de las incidencias. En el supuesto de que tuviesen que realizarlo desde sus propias dependencias, el coste de conexión con los entornos que proporcione la DGPI serán a cuenta del adjudicatario. Dicha conexión remota deberá tener en cuenta, los criterios de diseño, seguridad y mantenimiento que la Dirección Técnica del Contrato dictamine durante la vigencia del mismo, que deberán ser asumidos por el adjudicatario y sus empresas contratadas. La DGPI tiene, dentro de su catálogo de accesos remotos para personal externo, los siguientes 3 modelos:

- Acceso VPN-SSL individual para técnicos externos, a través de plataforma Juniper SA600 propiedad de la CARM, con acceso a través de navegador, software Juniper Network Connect con uso de tarjeta criptográfica de usuario de la FNMT o DNI electrónico.
- VPN LAN2LAN, Túnel a través de Internet, con terminador de túneles CISCO ASA-5550.
- LAN2LAN a través de línea de datos dedicada, instalada y mantenida por el licitador. Esquema similar al anterior con una línea de datos entre la sede del licitador y el CPD corporativo de la CARM.

Cada trabajador del adjudicatario que vaya a acceder mediante conexión segura a la red de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia deberá firmar un documento de compromiso de confidencialidad y privacidad que le será facilitado por el responsable del contrato. Es condición necesaria para autorizar el acceso la firma de dicho documento.

Firmante: AVILÉS PÉREZ, CELESTINO 10/03/2017 09:48:52 | Firmante: RODES BELMONTE, VICENTE 10/03/2017 12:39:32
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) b8046835-aa03-b845-6440728237f5

2.2. Horario

Los trabajos se realizarán en el horario que se considere más adecuado, si bien el horario de los centros para poder actuar en los mismos o contactar con ellos es de lunes a viernes de 8:00 a 20:00. Muchos centros tienen horario solo de mañana y será necesario adecuar el servicio al horario de los centros. La información del horario de cada centro se encuentra en la aplicación *PLUMIER XXI*.

2.3. Constitución del equipo de trabajo

El equipo de trabajo será determinado por la empresa adjudicataria, en función del Acuerdo de Nivel de Servicio.

La valoración final de la productividad y calidad de los trabajos corresponde al Responsable de la ejecución del Contrato.

2.4. Formación del equipo de trabajo

La empresa adjudicataria será responsable de la formación necesaria para que sus técnicos puedan desarrollar las tareas encomendadas englobadas en el objeto de este contrato.

2.5. Otras condiciones

En cumplimiento del Acuerdo de Consejo de Gobierno de 5 de abril de 2013, por el que se aprueban las instrucciones para la gestión de los contratos de servicios y encomiendas de gestión, y por lo que respecta al personal que ha de realizar los trabajos objeto de este contrato, se hace constar en el pliego de prescripciones técnicas lo siguiente:

1. La empresa adjudicataria deberá ejercer de modo real, efectivo y periódico, el poder de dirección inherente a todo empresario con relación a sus trabajadores, asumiendo absolutamente todas sus obligaciones (negociación y pago de salarios, concesión de permisos, vacaciones, etc.). En ningún caso se identificará, en el contrato de servicios, el nombre de los trabajadores que la empresa designe para cumplir el contrato.
2. La Dirección General de Patrimonio e Informática no cederá equipos ni material para la realización del servicio contratado, debiendo llevarse a cabo el mismo en las dependencias del empresario adjudicatario.
   2.1. La Administración Regional no proporcionará certificado digital reconocido ni tarjeta de empleado de la Administración Regional al personal del equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato, siendo obligación del adjudicatario el proporcionar a dicho personal un certificado digital de persona física admitido por la plataforma de Administración Electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Firmante: AVILÉS PÉREZ, CELESTINO 10/03/2017 09:48:52 | Firmante: RODES BELMONTE, VICENTE 10/03/2017 12:39:32
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) b8046835-aa03-b845-6440282B3775

2.2. La Administración Regional no proporcionará cuenta de correo al personal del equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato, siendo obligación del adjudicatario el proporcionar a dicho personal una cuenta de correo.

2.3. La Administración Regional no proporcionará ordenadores personales al personal del equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato, siendo obligación del adjudicatario el proporcionar a dicho personal equipos de trabajo con, al menos, sistema operativo, suite ofimática y antivirus actualizados.

3. Por parte de la empresa adjudicataria se habrá de designar, al menos, un coordinador técnico o responsable, perteneciente a su plantilla, que será el interlocutor con quien se relacionará únicamente el responsable del contrato, funcionario de la Dirección General de Patrimonio e Informática.

   3.1. La CARM podrá establecer la forma de comunicación con el equipo de trabajo de la empresa adjudicataria que considere necesaria para agilizar la comunicación con éstos (teléfono, videoconferencia, mensajería instantánea, etc.).

   3.2. El adjudicatario deberá utilizar el sistema de gestión de incidencias corporativo de la CARM. No obstante, si así lo acuerdan las partes, se podrá utilizar un sistema de gestión de incidencias alternativo.

4. En el contrato que se formalice con la empresa adjudicataria no podrán figurar cláusulas de subrogación empresarial en las que la Consejería de Hacienda y Administración Pública asuma compromisos sobre los empleados del adjudicatario o de la empresa instrumental encomendada.

5. Al equipo de trabajo de la empresa adjudicataria de la contratación no es aplicable el régimen jurídico de los empleados públicos, en especial los aspectos relativos al cumplimiento y control de horario, vacaciones, permisos y licencias y otros de análoga naturaleza.

6. El equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato no formará parte de los organigramas y directorios de la Administración Regional, ni dispondrá de claves de acceso a recursos propios de los funcionarios, en particular al sistema de control horario.

7. El adjudicatario deberá organizar y dirigir al equipo de trabajo que designe para la realización de las tareas objeto de este contrato, no dependiendo este equipo, en ningún caso, de ninguna unidad administrativa de la Administración Regional.

8. Para la realización de este trabajo únicamente se proporcionarán a dicho personal accesos temporales a los sistemas y servidores implicados o relacionados directamente con el objeto de este contrato.

   8.1. La Administración Regional no proporcionará claves de acceso (login y contraseña) a la intranet de la Administración Regional al personal del equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato, salvo que resulte necesario para la ejecución del contrato, en cuyo caso se dispondrá de las mismas con carácter temporal, debiendo quedar reflejado de manera inequívoca que el usuario autorizado es o forma parte de la empresa contratista y que dicha excepción lo es en virtud de las específicas funciones a desarrollar.

9. A los efectos del Apartado g) de la Instrucción SEGUNDA de dicho Acuerdo, el responsable a nivel administrativo de la contratación es Celestino Avilés Pérez, Jefe

Firmante: AVILÉS PÉREZ, CELESTINO 10/03/2017 09:48:52 | Firmante: RODES BELMONTE, VICENTE 10/03/2017 12:39:32
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) b8046835-aa03-b845-6440728237f5

de Servicio de Gestión Informática, así como la Directora General de Patrimonio e Informática , los cuales serán los encargados de velar porque la ejecución del mismo se ajuste estrictamente a lo contratado, asumiendo las responsabilidades a que se refiere la instrucción quinta de este Acuerdo.

3. Descripción de los servicios. Requisitos básicos

3.1. Entorno funcional. Especificación de requisitos

3.1.1. Aplicaciones de negocio

Los trabajos a realizar consisten en la ejecución de tareas de resolución de incidencias, consultas y peticiones asociadas a los programas de gestión de centros educativos, bajo la denominación de *PLUMIER XXI*: PlumierXXI, Sistema educativo, aplicación para padres MIRADOR, aplicación para profesores PROFESORES, atención a la diversidad, aplicación para inspectores, y todas aquellas que tengan que ver con la gestión administrativa del centro.

3.1.2. Tecnologías utilizadas y plataforma utilizada

Los aplicativos están desarrollados en las siguientes tecnologías:

- J2EE
- ANGULARJS
- JavaScript
- Oracle PL/SQL
- .NET

E implantados sobre la siguiente plataforma tecnológica:

- Base de datos: Oracle en cluster.
- Servidor de aplicaciones: Tomcat o JBoss

3.2. Entorno tecnológico

Todos los trabajos técnicos, procedimientos de gestión de incidencia se realizarán de acuerdo a los estándares de trabajo definidos por la DGPI.

Para la gestión de peticiones se utilizará CLIP, una versión adaptada del programa de software libre "GLPI".

3.3. Forma de prestación de los servicios.

La realización de las tareas objeto del presente contrato deberá llevarse a cabo bajo un enfoque de Servicio y con sujeción a los parámetros de calidad que se establezcan.

Firmante: AVILÉS PÉREZ, CELESTINO 10/03/2017 09:48:52 | Firmante: RODES BELMONTE, VICENTE 10/03/2017 12:39:32
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) b8046835-aa03-b845-6440f2823775

Dichos trabajos deberán contemplar como mínimo las siguientes actividades:

1. Las actividades de recepción, clasificación, evaluación y resolución de incidencias en el funcionamiento de los aplicativos indicados. También se incluye el seguimiento de las mismas hasta su resolución y aceptación por parte del solicitante.
2. Las actualizaciones puntuales de datos ya sean producidos por una mala utilización del aplicativo por parte del usuario, por malfuncionamiento del mismo, o por circunstancias externas al sistema.
3. Propuestas de mejora para la gestión del servicio y eliminación de incidencias.

Las empresas licitadoras deberán incluir en la oferta una descripción detallada recogiendo como mínimo las actividades expuestas anteriormente.

3.4. Indicador.

Se detalla a continuación los conceptos que repercutirán en el indicador del Acuerdo de Nivel de Servicio requerido.

- Los plazos máximos de las tareas a realizar serán:
  - En el caso de incidencias:
    - **2 días laborables** en el caso de prioridad muy urgente (urgencia muy alta e impacto muy alto).
    - **4 días laborables** para el resto (urgencia muy alta o alta e impacto bajo o bien urgencia mediana e impacto medio o bajo o bien urgencia baja e impacto alto, medio o bajo).

    La urgencia viene fijada por el usuario, mientras que el impacto viene fijado por el responsable del contrato y será alto, medio o bajo en base a si el incidente supone un perjuicio muy grave, grave o limitado sobre las funciones de la CARM, sus activos o sobre los individuos afectados.
  - En el caso de solicitudes: se asignará un plazo consensuado entre el Responsable de la ejecución del contrato y el Jefe de Proyecto asignado por el contratista en el momento de dar de alta la tarea. Una vez asignado el plazo, se contabilizará la fecha de resolución y la fecha de vencimiento para ver las tareas cubiertas en plazo.
- El tiempo de resolución se define como el tiempo transcurrido desde que se asigna un ticket al equipo de soporte de la empresa adjudicataria hasta que el trabajo a realizar en dicho ticket por parte del equipo de soporte está correctamente concluido. Se excluye el tiempo imputable a otros equipos de trabajo.
- El cómputo del tiempo de resolución no tendrá en cuenta el horario no laboral ni los festivos y fines de semana.
- En situaciones excepcionales y debidamente justificadas, el adjudicatario podrá solicitar al responsable del contrato una modificación del Acuerdo de

Firmante: AVILÉS PÉREZ, CELESTINO 10/03/2017 09:48:52 | Firmante: RODES BELMONTE, VICENTE 10/03/2017 12:39:32
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) b8046835-aa03-b845-6440728237f5

Nivel de Servicio, siendo potestad del responsable del contrato admitir esta modificación.

En la tabla siguiente se establece: el indicador objetivo por el que se va a evaluar la prestación del servicio, la periodicidad con la que se va a medir, el Acuerdo de Nivel de Servicio requerido, el nivel de mejora máximo admitido y las desviaciones.

- **Indicador**:
  - *% TPlazo*: Porcentaje de tareas realizadas dentro de plazo. Se medirá mensualmente en números enteros.

Indicador	Periodicidad medida	SLA requerido	Umbral máximo mejora	Desviación leve	Desviación media	Desviación grave
% TPlazo	Mensual	80%	100%	Entre el 1% - 5%	Entre el 5% - 10%	Superior al 10%

El licitador deberá de rellenar el siguiente cuadro para indicar cuál es su *% TPlazo ofertado*

Indicador	Periodicidad medida	SLA ofertado
% TPlazo	Mensual	___% Mínimo 80%

3.5. Medidas de consecución de los Niveles de Calidad de los Servicios

Se realizará un seguimiento mensual. El adjudicatario entregará un informe para dicho periodo que permita determinar si ha conseguido objetivos.

En caso de fallo en la provisión de los servicios de acuerdo a los requerimientos de calidad acordados, el adjudicatario incurrirá en una penalización, que tiene como objetivo una compensación que refleje que ha entregado los servicios con un nivel de calidad inferior al comprometido.

Mensualmente se analizarán conjuntamente los informes previamente enviados por el adjudicatario, para establecer y acordar el cumplimiento de los compromisos por parte de éste y, en su caso, para calcular la penalización correspondiente a los incumplimientos de los niveles de calidad de los servicios.

El incumplimiento del SLA ofertado supondrá una penalización siguiendo los criterios siguientes.

El importe de la penalización será el mismo que el porcentaje de desviación.

Tres meses de desviación grave de forma consecutiva podrá suponer la cancelación del contrato.

Firmante: AVILÉS PÉREZ, CELESTINO 10/03/2017 09:48:52 | Firmante: RODES BELMONTE, VICENTE 10/03/2017 12:39:32
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) b8046835-aa03-b845-6440272823775

4. Metodología a utilizar en la ejecución

El proyecto se ejecutará utilizando la metodología ITIL estableciendo un plan de trabajo en fases e hitos, con entregables asociados a los mismos.

La empresa licitadora podrá proponer otra metodología que considere más adecuada o que complemente a la indicada, estando el uso de esta alternativa supeditado a la decisión del Responsable del Contrato.

5. Transferencia tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en su caso, a facilitar a las personas designadas por la DGPI a tales efectos, la información, manuales empleados en la formación y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

La titularidad plena de todos los trabajos realizados (documentación, código fuente desarrollado, etc.) pasará a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

6. Documentación de los trabajos

Como parte de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a generar toda la documentación requerida por la DGPI.

La documentación quedará en propiedad exclusiva de la Administración Regional sin que el contratista pueda conservarla ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de la DGPI, que la facilitará en su caso previa petición formal del contratista con expresión del fin.

7. Seguridad y confidencialidad de la información

7.1. Tratamientos por cuenta de terceros.

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato.

En caso de tratamiento de datos de carácter personal, incluidos en ficheros declarados ante la Agencia de Protección de Datos y dados de alta en el correspondiente Registro General de Protección de Datos, no los podrá copiar o utilizar con fin distinto al previsto en el contrato, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

De conformidad con la Disposición Adicional vigésimo sexta del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, el adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de lo

Firmante: AVILÉS PÉREZ, CELESTINO 10/03/2017 09:48:52 | Firmante: RODES BELMONTE, VICENTE 10/03/2017 12:39:32
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) b8046835-aa03-b845-6440272823775

dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, sobre protección datos de carácter personal y su normativa de desarrollo, contenida en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, y especialmente a lo establecido en el artículo 12, apartados 2, 3 y 4 de la citada Ley Orgánica, y artículos 20, 21, 22 y 82 del citado Real Decreto.

En cualquier caso la Administración podrá auditar en cualquier momento el nivel de cumplimiento por parte del contratista de las medidas de seguridad que éste tiene obligación de implementar.

El adjudicatario deberá facilitar el acceso a los recursos que solicite la Administración para la correcta realización de la auditoría.

El adjudicatario deberá, en un plazo no superior a 3 meses, solventar sin coste para la Administración, aquellas deficiencias detectadas en dicha auditoría cuando los recursos o servicios afectados sean de su competencia o estén incluidos en la prestación de los servicios que realiza.

El adjudicatario deberá, previo al inicio de la ejecución del contrato, designar y comunicar al responsable del contrato la persona o personas que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la empresa, estarán autorizadas para las relaciones con el centro directivo a efectos del uso correcto del material y de la información a manejar. Se adjuntará una descripción de su perfil profesional, y sólo podrán ser sustituidas con la conformidad del responsable del contrato.

El adjudicatario se compromete a comunicar al responsable del contrato, de forma inmediata, la detección de cualquier error que se produzca en el sistema de seguridad de la información.

7.2. Cumplimiento de los Esquemas Nacionales de Seguridad e Interoperabilidad

El adjudicatario asumirá el cumplimiento de lo establecido en los Reales Decretos 3/2010, de 8 de enero, sobre el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y 4/2010, de 8 de enero, sobre el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI), en lo referido a la adopción de medidas de seguridad e interoperabilidad de los servicios de administración electrónica afectados por la ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, incluidos en el objeto del pliego.

El adjudicatario garantizará los principios básicos y requisitos mínimos de protección requeridos en el Esquema Nacional de Seguridad, para una protección adecuada de la información. Es de aplicación que el adjudicatario garantice el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en aquellos medios electrónicos de los que sean responsables o sobre los que realizan la prestación de servicios.

El nivel de implantación de las medidas vendrá determinado por la categorización del sistema de información, determinado conforme a lo establecido en el Anexo I del Esquema Nacional de Seguridad por el órgano competente sobre la valoración e importancia de la información que se maneja y los servicios prestados por el adjudicatario en la ejecución del pliego.

La categoría del sistema de información correspondiente a dicha información y servicio es: **BAJO**

La Administración se reserva el derecho de auditar en cualquier momento el nivel de cumplimiento de las medidas de seguridad, así como de las exigidas en los Reales Decretos 3/2010 y 4/2010 antes mencionados.

El adjudicatario deberá facilitar el acceso a los recursos que solicite la Administración para la correcta realización de la auditoría.

El adjudicatario deberá, en un plazo no superior a 3 meses, solventar sin coste para la Administración, aquellas deficiencias detectadas en dicha auditoría cuando los recursos o servicios afectados sean de su competencia o estén incluidos en la prestación de los servicios que realiza.

Murcia, (firmado electrónicamente al margen)

EL SECRETARIO DE LA COMISIÓN TÉCNICA DE COORDINACIÓN INFORMÁTICA

Certifica que el presente documento ha sido informado favorablemente por la Comisión celebrada el día 09/03/2017

Fdo.: Vicente Rodes Belmonte

EL JEFE DE SERVICIO DE GESTIÓN INFORMÁTICA
(Educación y Universidades)

Fdo.: Celestino Avilés Pérez

Firmante: AVILÉS PÉREZ, CELESTINO 10/03/2017 09:48:52 | Firmante: RODES BELMONTE, VICENTE 10/03/2017 12:39:32
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) b8046835-aa03-b845-6440228237f5

Firmante: AVILÉS PÉREZ, CELESTINO 10/03/2017 09:48:52 | Firmante: RODES BELMONTE, VICENTE 10/03/2017 12:39:32
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) b8046835-aa03-b845-6440272823775

Anexo I. Descripción de categorías profesionales.

La empresa adjudicataria aportará los técnicos para la ejecución del objeto de la contratación.

Técnico especialista en informática

- **Conocimientos previos.** El equipo de trabajo en su conjunto, ha de tener los siguientes conocimientos previos:
    - Conocimiento de los aplicativos relacionados con el objeto del contrato:
    - PLUMIER XXI.
    - PLUMIER XXI Lite
    - Mirador, web de padres
    - Sistema educativo, aplicación para la gestión del sistema educativo.
    - Profesores, web de profesores.
- **Experiencia previa mínima para la capacitación del puesto**
    - 3 años de experiencia como técnico para la gestión de incidencias en aplicativos de gestión de centros educativos no universitarios.

La experiencia de los técnicos deberá ser certificada por la empresa. El Responsable de la ejecución del Contrato podrá solicitar durante la vigencia del contrato la modificación del equipo de trabajo inicial en función de las necesidades, que pueden ser debidas a cambios legislativos y/o cambios tecnológicos que se produzcan en las aplicaciones. Esto no afectará al importe económico de adjudicación.

Firmante: AVILÉS PÉREZ, CELESTINO 10/03/2017 09:48:52 | Firmante: RODES BELMONTE, VICENTE 10/03/2017 12:39:32
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) b8046835-aa03-b845-6440f2823775

Anexo II: Cuestionario de personal

Datos comunes.

Descripción del procedimiento de contratación: _____

_____

_____

_____

Empresa licitante:	

Categoría ofertada:	
Apellidos y nombre:	

Titulación académica

Título académico	Centro	Años	Fecha expedición

Años: Duración oficial

Certificaciones

Certificado	Organismo certificador	Periodo de validez

Firmante: AVILÉS PÉREZ, CELESTINO 10/03/2017 09:48:52 | Firmante: RODES BELMONTE, VICENTE 10/03/2017 12:39:32
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de l
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) b8046835-aa03-b845-6440728237f5

Datos relativos a los proyectos (para experiencia en entornos tecnológico y funcional)

Clave	Nombre Proyecto	Fecha Inicio	Fecha Final	Meses	Entidad usuaria	Cat. Lab.	Funcionalidad del proyecto	Descripción entorno tecnológico proyecto	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7
P1															
P2															
..															
Pn															

Deben rellenarse todos los campos de este formulario a excepción de los Cx que no sean procedentes.
A continuación se detallan algunos campos de este formulario.
Meses: Meses reales trabajados en ese periodo
Cat. Lab.: Categoría laboral que ha desempeñado en el proyecto. Ver cuadro de valores.
Funcionalidad del proyecto: breve descripción de la/s funcionalidad/des del proyecto
Descripción entorno tecnológico proyecto: Relación detallada de la configuración informática del proyecto que justifique la información reflejada en el cuadro de experiencia en el entorno tecnológico. Por ejemplo, indicar el sistema operativo utilizado, la base de datos, los lenguajes de programación, herramientas de programación, de documentación, de análisis, etc.

Los Ci corresponden con los siguientes elementos tecnológicos:
C1: CLIP (versión de GLPI)
C2: PLUMIER XXI
C3: Otras aplicaciones de gestión de centros educativos.
C4: Mirador
C5: Otras aplicaciones de gestión de web de padres.
C6: Sistema educativo
C7: Otras aplicaciones de gestión del sistema educativo.

Las Categorías Laborales serán las descritas en el anexo “Descripción de categorías profesionales”, por ejemplo:
TE: Técnico especialista en informática.

En caso de requerir otras deben describirse detalladamente.