

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA EL DESARROLLO Y PUESTA EN MARCHA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL CONSORCIO HAURRESKOLAK

Contenido

Introducción	2
Objetivo del Pliego	4
Características Técnicas e infraestructura existente.....	7
Requisitos funcionales solicitados.....	8
Funcionalidad y Fases Previstas	9
Detalles Funcionales.....	14
Otros Requisitos Legales	22
Otros Requisitos Técnicos	23
Transferencia Tecnológica e Implantación	25
Duración del Contrato, Planificación y Seguimiento.....	26
Garantía y Nivel de Servicio	29
Mejoras	31
Propiedad Intelectual, Seguridad y Confidencialidad	32
Penalizaciones por Ejecución defectuosa y demora	34
Contenido y estructura de la oferta a presentar y criterios de valoración de las ofertas	35
Causas Específicas de Resolución de Contrato	38

Introducción

El consorcio Haurreskolak es la entidad pública que gestiona las escuelas infantiles públicas en el periodo de 0 a 2 años. Esta entidad se constituye gracias a convenios de colaboración suscritos por el propio consorcio, representando al Gobierno Vasco, y los Ayuntamientos. El consorcio se constituyó en el año 2003 y dispone actualmente de 226 Centros que son atendidos por aproximadamente 1.200 Educadoras y Educadores. Los servicios centrales del consorcio Haurreskolak están ubicados en Eibar (Gipuzkoa) y ocupan a 22 personas que gestionan unas 4.000 solicitudes de matrículas anualmente.

El Consorcio Haurreskolak contribuye al desarrollo físico, intelectual, afectivo y social de los niños y las niñas, basándose en unos objetivos concretos:

- Promover, en colaboración con las familias, el desarrollo integral de la niña y el niño, ayudándole a conocer su entorno, potenciando su propia personalidad.
- Favorecer una educación preventiva y compensatoria de las deficiencias y carencias que el niño y la niña pueden encontrar en su proceso educativo, que les ayude a un desarrollo evolutivo equilibrado.
- Potenciar una educación global en la que, el cuerpo, el objeto, la acción, el pensamiento, el otro, el yo, lo afectivo, lo racional, lo real y lo imaginario estén estrechamente imbricados en las actividades educativo-asistenciales.
- Programar una educación creadora que oriente a las niñas y los niños hacia nuevas búsquedas, nuevas tomas de conciencia y nuevas abstracciones.
- Proporcionar ayuda a las familias en lo que concierne al desarrollo integral de los niños y niñas.

La Sociedad de la Información está evolucionando de forma continua. Estas evoluciones llevan a las organizaciones y a sus trabajadores a demandar mayor accesibilidad y mayor calidad a los servicios que utilizan. También los usuarios de los servicios aspiran a disponer de mayor y más ágil información sobre sus necesidades. Conscientes de esta situación el consorcio Haurreskolak ha recogido en su planificación estratégica la necesidad de modernizar y completar sus herramientas de gestión actuales.

Tras unos años en los que estos sistemas de gestión han tratado de dar respuesta al rápido crecimiento de la organización ahora se entra en una nueva fase en la que se busca la mejora de la eficiencia y el aseguramiento de la calidad del servicio.

El objetivo es disponer de un nuevo sistema de gestión que ayude a gestionar y optimizar el servicio a toda la comunidad que componen el consorcio Haurreskolak: Servicios Centrales, Centros, Educadoras y Educadores, Familias y Ciudadanas y Ciudadanos. Este objetivo deseamos que se concrete en:

- Aumentar y mejorar la eficacia de los canales de comunicación con Familias, Educadoras y Educadores y Ciudadanas y Ciudadanos. Aumentar el número de procesos que pueden ser realizados mediante la página web.
- Evitar las duplicidades en la introducción de datos, evitando que la misma información tenga que ser re-escrita por todos los departamentos que intervienen en un proceso.
- Revisar los procesos de trabajo informático para reducir en lo posible los errores de los usuarios con validaciones y contrastes de la información introducida (ej. Validación cuenta banco).
- Diseñar procesos que permitan ser configurados o parametrizados por los propios usuarios tratando de evitar en lo posible la necesidad de recurrir a modificaciones de programación (ej. Proceso de Baremación).
- Ir eliminando progresivamente el envío y archivo de documentos “físicos” para soportar los procesos administrativos pero manteniendo todas las garantías existentes actualmente (ej. Fax).
- Mejorar los procesos de información a Familias para comunicar condiciones del uso del servicio, cambios registrados, etc. Mediante el uso de comunicaciones automáticas que usen el correo electrónico.

En el área de Gestión de Niñas y Niños también se quieren alcanzar los siguientes objetivos:

- Actualmente el sistema informático (no el sistema real) está muy basado en gestionar al niño como un elemento administrativo y un objetivo del proyecto es ir integrando en el sistema la información del proceso educativo. En este objetivo se incluye el tratamiento de la Agenda del Niño, la mejora de la comunicación entre familia y Educadoras y Educadores, los cuadernos de aula y los informes de evaluación. Este objetivo debe ser progresivo y en una primera fase se limita a la gestión de aquellos elementos más consolidados dentro del proyecto educativo.

En el ámbito administrativo:

- Habilitar canales de comunicación que permitan procesos de compra conjunta para optimizar los suministros.
- Optimizar la gestión de Recursos Humanos y asegurar los procedimientos de trabajo para el tratamiento de candidatos (Registro, Baremación, Gestión de Sustitutos, etc.).

Y finalmente respecto a la gestión de Educadores y Educadoras:

- Mantener un Histórico de la formación recibida por los Educadoras y Educadores y articular (homologar) los currículos.
- Disponer de una herramienta que facilite la búsqueda de perfiles (personas que ya tienen una formación).
- Gestionar el Plan de Formación y su seguimiento.

Objetivo del Pliego

El objeto del pliego es la adquisición de un programa informático para la Gestión Integrada del consorcio Haurreskolak y la gestión de procedimientos administrativos de todo el servicio. Permitirá la sustitución de los antiguos sistemas de gestión del Servicio con el fin de lograr la gestión eficaz y moderna que los cambios en la legislación y en la sociedad en general están demandando.

El alcance mínimo del proyecto que debe ser ofertado debe comprender los siguientes puntos:

- **Diseño y prototipado** (estudio y consultoría): Lo realizará en su totalidad la empresa contratada en sus dependencias, de forma coordinada con los interlocutores del consorcio Haurreskolak.
- **Configuración y adaptación del software de base de datos.**
- **Construcción** (instalación, configuración, parametrización, pruebas de validación de todos los aplicativos integrantes del sistema): Lo realizará en su totalidad la empresa contratada en sus dependencias, de forma coordinada con los interlocutores del consorcio Haurreskolak.
- **Migración y conversión de datos** desde las aplicaciones actuales al nuevo sistema: Se considera un factor de vital importancia dentro del marco el proyecto, por lo que constituirá en sí mismo un proyecto que deberá arrancar desde el principio.
 - Será necesario migrar los datos que contienen los actuales sistemas que van a ser sustituidos como es la base de datos de gestión del consorcio Haurreskolak y otras pequeñas aplicaciones de gestión. Correrá a cargo del proveedor todo el proceso de migración reseñado, de forma que las firmas concurrentes deberán aportar en sus ofertas los trabajos y las herramientas necesarias a ese fin, la manera en que va a llevarse a cabo el proceso y el tiempo estimado para su ejecución.
 - Ya que se plantea un proyecto a ejecutar en varias fases, hasta que todas ellas estén completadas, se plantea un periodo de convivencia de los dos sistemas que permitirá seguir gestionando con el sistema antiguo aquellos aspectos que todavía no hayan sido puestos en explotación con el sistema nuevo.
- **Puesta en marcha:**
 - **Implantación:** Se contará con un entorno de pruebas y desarrollo y otro de producción, ambos en las instalaciones del consorcio Haurreskolak. La empresa contratada llevará a cabo la instalación de los aplicativos en el consorcio Haurreskolak tanto en entorno de pruebas como en entorno de producción. Antes de su paso al entorno de pruebas estos aplicativos estarán probados y validados por la empresa contratada. Posteriormente, antes de su paso al entorno de producción estos aplicativos estarán probados y validados por el consorcio Haurreskolak. En el entorno de pruebas y desarrollo instalado en el consorcio Haurreskolak, el entorno de desarrollo estará completo y totalmente operativo y en dicho entorno tendremos el código fuente actualizado de todo lo desarrollado. En cada entrega de nuevos desarrollos (realizados en las dependencias de la empresa contratada) se realizará una

sincronización de todas las fuentes del programa con el entorno de pruebas y desarrollo en las instalaciones del consorcio Haurreskolak.

- **Documentación:** Será realizada en su totalidad por la empresa contratada en coordinación con los interlocutores del consorcio Haurreskolak, de acuerdo con la metodología estipulada en el contrato. Estos trabajos se realizarán en las dependencias de la empresa contratada. La documentación dirigida a usuarios será bilingüe (euskera/castellano).

- **Formación** necesaria del personal del servicio acerca del uso y administración del nuevo sistema para distintos perfiles: La empresa contratada se encargará de impartir la formación necesaria tanto a los usuarios finales del sistema como a los futuros responsables del sistema proporcionando la documentación necesaria para ello.

Las firmas participantes deberán contemplar en sus propuestas las actividades de formación, sobre la utilización de los recursos ofertados, que se hallan incluidas en el precio de sus ofertas. Este plan de formación deberá abarcar los aspectos tecnológicos y funcionales específicos del proyecto, siendo previa a la puesta en producción de cada módulo.

Deberá detallarse en la oferta el contenido aproximado del programa preparado para cada perfil junto al número de sesiones que se realizarán, teniendo como mínimo para cada perfil:

- Usuarios funcionales, contemplando las figuras de gestor y usuario, una sesión por tipo de funcionalidad de al menos 15 horas.
- Usuarios informáticos, tres jornadas de trabajo.

La formación deberá ser completa y exhaustiva, y en el Plan de Formación se explicitará de forma detallada:

- Número, tipo y duración de cada actividad formativa.
- Perfiles tipo para cada actividad formativa.
- Currículum vitae del formador, programa de contenidos y materiales para la formación
- Cuanta información se estime de interés para la mejor evaluación del programa

Las actividades formativas descritas en los puntos anteriores, se impartirán en las oficinas centrales del consorcio Haurreskolak en Eibar. El calendario de las mismas se acordará por el consorcio Haurreskolak con la empresa adjudicataria, debiendo tener lugar en todo caso en las fechas de menor actividad para el servicio que va a recibir las mismas.

Características Técnicas e infraestructura existente

En cuanto a la tecnología sobre la que debe sustentarse, ésta ha de garantizar la consecución de estándares Web, así como la escalabilidad de aplicaciones y datos.

La solución debe ser diseñada completamente en la nube. Debe funcionar sobre máquinas virtuales redundantes, que garanticen la estabilidad y seguridad de los datos.

El acceso a las aplicaciones y datos debe estar gestionado por un control de usuarios debidamente configurado, que valide o deniegue el control sobre las distintas secciones.

El modelo de desarrollo de aplicaciones propuesto debe utilizar el marco (Framework) ASP.NET bajo el patrón MVC 4, y los lenguajes utilizados para el desarrollo de la solución deben ser los siguientes:

En servidor:

- C# con sintaxis Razor

En cliente:

- HTML5 como lenguaje declarativo de carácter universal en cualquier navegador
- CSS3 como lenguaje declarativo para configurar hojas de estilo en cascada
- JavaScript (con librerías jQuery) como lenguaje procedimental-funcional

La solución debe funcionar correctamente en las últimas versiones de los navegadores IE, Firefox, Safari y Chrome. Asimismo, debe funcionar correctamente en los navegadores de dispositivos de tipo “Tablet” (esto queda garantizado con las especificaciones anteriores de lenguajes de tipo cliente).

El motor de la base de datos sobre el que se debe plantear el acceso a datos ha de ser Microsoft SQL Server 2008 o superior y el lenguaje utilizado, Transact-SQL.

La solución debe permitir el acceso restringido a datos desde soluciones “On Premise”, ya que será necesario integrar información con aplicaciones ya existentes en la infraestructura local actual.

Requisitos funcionales solicitados

Deberá tener una estructura modular de forma que permita cubrir las necesidades actuales e incorporar funcionalidad en el futuro. El proyecto se desglosa en los siguientes bloques:

- Sistema de Gestión de Haurreskolak Central
- Sistema de Gestión de Haurreskolak Centros
- Sistema de Relación con Familias
- Sistema de Relación con Ciudadanas y Ciudadanos
- Sistema de Relación con Educadoras y Educadores

A continuación se exponen los requisitos requeridos agrupados por tipo de funcionalidad, que deberá coincidir con la solución ofertada.

El proyecto está previsto que se adjudique en dos fases. Aunque en este bloque se identifican todas las prestaciones y funcionalidades deseadas se detalla expresamente cuales están previstas para la fase 1 y para la fase 2. El objetivo en este momento es la incorporación de las funcionalidades de fase 1 y se informa sobre las necesidades previstas para fase 2 para que se entienda la integridad del proyecto planteado.

Se deberá aportar al sobre Técnico cuanta información se considere oportuna para describir la manera en que los requisitos son alcanzados.

Funcionalidad y Fases Previstas

SGH + CENTRAL	Fase	
1. Control de Acceso (log-in)	1	
2. Gestión de Niñas y Niños	1	2
2.1. Proceso de Matriculación	1	
2.1.1. Inventario de Plazas Libres/Ocupadas	1	
2.1.2. Registro Familias Interesadas	1	
2.1.3. Mantenimiento Niñas y Niños Pre-Matriculados	1	
2.1.4. Baremación de Niñas y Niños	1	
2.1.5. Listas Provisionales	1	
2.1.6. Gestión de Reclamaciones por Baremación	1	
2.1.7. Listas Definitivas	1	
2.1.8. Comunicación de Resultados	1	
2.2. Seguimiento Administrativo	1	
2.2.1. Mantenimiento Niñas y Niños Matriculadas	1	
2.2.2. Gestión de Cambios de Horarios de Niñas y Niños	1	
2.2.3. Gestión de Cambios de Datos de Niñas y Niños	1	
2.2.4. Gestión de Cambio de Centro	1	
2.2.5. Bajas de Niñas y Niños	1	
2.2.6. Consulta Histórico de Cambios	1	
2.2.7. Gestión de Servicio Zonal	1	
2.2.8. Alta de Niñas y Niños	1	
2.3. Seguimiento Educativo		2
2.3.1. Cuaderno de Aula		2
2.3.2. Agenda del Niño		2
2.3.3. Control Diario de Asistencia		2
2.3.4. Álbum de Fotos		2
2.3.5. Informe Trimestral del Alumno		2
2.4. Sincronización con Gestión de Cuotas IDS	1	
3. Gestión de Compras a Proveedor e Inmovilizado		2
3.1. Proveedores Homologados		2
3.2. Artículos Homologados		2
3.3. Solicitudes de Compra de Centros		2
3.4. Autorizaciones de solicitudes		2
3.5. Pedido a Proveedor		2
3.6. Consulta de Pedidos Pendientes		2
3.7. Recepciones de Producto		2
3.8. Validaciones de Facturas de Proveedor		2
3.9. Integración con Contabilidad de Centros y Sicalwin		2
3.10. Mantenimiento de Inmovilizado de Centros		2
3.11. Gestión de Incidencias de Inmovilizado		2
3.12. Integración con Gestión de Inmovilizado (IDS)		2
4. Reclamaciones y Sugerencias		2

4.1. Tipos de Reclamaciones y Orígenes		2
4.2. Mantenimiento de Reclamaciones y Sugerencias		2
4.3. Consulta de RyS		2
5. Gestión de Recursos Humanos	1	2
5.1. Lista de Puestos de Trabajo	1	
5.2. Fichas de Personal	1	
5.3. Fichas de Candidato	1	
5.4. Historial de Puestos de Trabajo de Educadoras y Educadores y de Centros	1	
5.5. Gestión de Peticiones de RRHH	1	
5.6. Baremación	1	
5.7. Adjudicaciones de Plazas	1	
5.8. Concursos de Traslado	1	
5.9. Gestión de Sustituciones	1	
5.10. Formación	2	
5.10.1. Catálogo de Conocimientos y Habilidades		2
5.10.2. Puestos de Trabajo y Perfiles de Conocimiento		2
5.10.3. Plan de Formación y Evaluación		2
5.10.4. Educadoras y Educadores e Históricos de Conocimiento		2
5.10.5. Cursos de Formación (Externos e Internos)		2
5.10.6. Sincronización con Gestión de Formación y Eventos (IDS)		2
5.10.7. Control de Asistencia a Cursos (conectado con RRHH)		2
5.10.8. Gestión de Horas de Formación por Convenio		2
5.11. Sincronización con sistema Cedatec	1	
5.12. Control de Calendarios y Presencia	1	
6. Gestión de Relación con Centros	1	
6.1. Calendarios de Centros: Borrador, Aprobación y Consultas.	1	
6.2. Comisiones de Seguimiento: Actas de Constitución y/o Seguimiento.	1	
7. Gestión de Proyectos		2
7.1. Mantenimiento de Proyectos y Tareas		2
7.2. Consulta de Tareas (Estado, responsable...)		2
8. Gestión Administrativa y Financiera	1	
8.1. Integración con Sistema de Contabilidad de Centros IDS y Sicalwin	1	
9. Mantenimiento de Instalaciones	1	
9.1. Gestión de Incidencias	1	
9.2. Integración con Aplicación IDS	1	
10. Gestión PRL y Vigilancia de la Salud		2
10.1. Documentos Evaluación de Riesgos (solo trabajadores)		2
10.2. Solicitudes de Prestación por Riesgo de Embarazo		2
10.3. Vigilancia de la Salud		2
10.4. Gestión de Incidencias de Riesgo en los Centros		2
11. Servicios de Información		2
11.1. Álbum de Fotos		2
11.2. Calendario de Actividades		2

11.3. Convocatorias y Avisos		2
11.4. Agenda de Reuniones		2
11.5. Formación On-Line para Familias		2
11.6. Artículos de Interés		2
11.7. Noticias		2
11.7. Perfil del contratante	1	

SGH + CENTROS	Fase	
1. Control de Acceso (Log-in)	1	
2. Gestión de Niñas y Niños	1	
2.1. Disponibilidad de Plazas	1	
2.2. Registrar Familias Interesados	1	
2.3. Registro de Pre-Matriculas	1	
2.4. Registro de Niñas y Niños Matriculados	1	
2.5. Consulta de Listas Provisionales	1	
2.6. Gestión de Reclamaciones por Baremación	1	
2.7. Consulta de Listas Definitivas	1	
3. Seguimiento Administrativo	1	
3.1. Consulta Fichero de Niñas y Niños	1	
3.2. Solicitudes de Cambio de Horario	1	
3.3. Confirmaciones de Horario (Mensual y Anual)	1	
3.4. Solicitudes de Cambios de Datos de Niñas y Niños	1	
3.5. Solicitudes de Baja de Niñas y Niños	1	
3.6. Consulta Histórico de Cambios	1	
4. Seguimiento Educativo		2
4.1. Cuaderno de Aula		2
4.2. Agenda de Niño		2
4.3. Control Diario de Asistencia		2
5. Servicios Informativos		2
5.1. Álbum de Fotos		2
5.2. Calendario de Actividades		2
5.3. Convocatorias y Avisos		2
5.4. Agenda de Reuniones		2
5.5. Formación On-Line para Familias		2
5.6. Artículos de Interés		2
5.7. Noticias Haurreskolak		2
6. Relaciones con Central	1	
6.1. Calendarios de Centro: Borrador y Consulta.	1	
6.2. Comisiones de Seguimiento: Actas de Constitución y Actas de Reuniones.	1	
6.3. Gestión de Incidencias de Mantenimiento	1	
6.4. Actas de Actividades Formativas.	1	
7. Contabilidad	1	
7.1. Integración con Sistema de Contabilidad de Centros IDS	1	

8. Gestión de Compras e Inmovilizado		2
8.1. Proveedores Homologados		2
8.2. Artículos Homologados		2
8.3. Solicitudes de Compra		2
8.4. Consulta de Pedidos Pendientes		2
8.5. Recepciones de Producto		2
8.6. Inventario de Inmovilizado del Centro		2
8.7. Gestión de Incidencias de Inmovilizado		2
9. Gestión de Peticiones de Recursos Humanos	1	
9.1. Gestión de Peticiones	1	
9.2. Consulta y Seguimiento de Peticiones	1	
9.3. Control de Calendarios y Presencia	1	

SGH + FAMILIAS	Fase	
1. Control de Acceso (log-in)	1	
2. Gestión de Niñas y Niños	1	
2.1. Disponibilidad de Plazas	1	
2.2. Registro de Pre-Matrículas	1	
2.3. Consulta de Listas Provisionales	1	
2.4. Gestión de Reclamaciones sobre Matriculaciones	1	
2.5. Consulta de Listas Definitivas	1	
3. Seguimiento de Niñas y Niños	1	
3.1. Solicitudes de Cambio de Horario	1	
3.2. Solicitudes de Cambio de Datos de Niñas y Niños	1	
3.3. Solicitudes de Baja de Niño	1	
3.4. Consulta Histórico de Cambios	1	
3.5. Agenda Niño	1	
3.6. Consulta Informe Trimestral de Evaluación	1	
3.7. Gestión de Servicio Zonal	1	
4. Informe de Cuenta (Facturas y Cobros)	1	
5. Reclamaciones y Sugerencias		2
6. Servicios Informativos		2
6.1. Álbum de Fotos		2
6.2. Calendario de Actividades		2
6.3. Convocatorias y Avisos		2
6.4. Agenda de Reuniones		2
6.5. Formación On-Line para Familias		2
6.6. Artículos de Interés		2
6.7. Noticias Haurreskolak		2
7. Consulta de Calendario	1	

SGH + CIUDADANAS Y CIUDADANOS.....Fase

1. Descarga de Documentos de Información y Formularios	1	
2. Disponibilidad de Centros y Plazas	1	
3. Alta para acceso a SGH + Familias	1	
4. Alta para acceso a SGH + Educadoras y Educadores	1	
5. Reclamaciones y Sugerencias	1	

SGH + EDUCADORAS Y EDUCADORES.....Fase		
1. Control de Acceso (log-in)	1	
2. Reclamaciones y Sugerencias	1	
2.1. Altas de Reclamaciones y Sugerencias	1	
2.2. Consulta de Estado de Reclamaciones y Sugerencias	1	
3. Gestión de Peticiones de Recursos Humanos	1	
3.1. Altas de Peticiones de RR.HH.	1	
3.2. Consulta de Estado de Peticiones de RR.HH.	1	
3.3. Emisión de Certificados de RR.HH.	1	
3.4. Descarga Documento de Nómina	1	
3.5. Envío documentación de Bajas	1	
4. Formación		2
4.1. Perfil Formativo Acreditado		2
4.2. Plan de Formación y Evaluación		2
4.3. Inscripción en Cursos de Formación (Externos e Internos)		2
4.4. Evaluación de Cursos Realizados		2
4.5. Gestión de Horas de Formación por Convenio		2

Detalles Funcionales

Funcionalidades generales

- En la definición de los procesos informáticos hay que tener siempre presente que los usuarios pueden ser muy numerosos y hay usuarios nuevos por crecimiento o sustitución. Por lo tanto todos los diseños tienen que ser simples, robustos e intuitivos.
- Los entornos de trabajo para Central, Centros y Educadoras y Educadores pueden tener una organización “tipo aplicación” orientada a la gestión pero las plataformas para Familias y Ciudadanas y Ciudadanos tienen que tener una organización tipo web más orientada a la comunicación.
- La actualización de la información en las tablas centrales se debe soportar en un proceso y mantener un registro del evento que provoco el cambio en el registro. Toda la información debería de poder ser reconstruida a partir de la información histórica de los eventos.
- Cuando se introducen números de cuenta bancaria o DNI el sistema debe validar que estos números cumplen la regla del dígito de control.

Gestión de Niñas y Niños. Procesos de matriculación

El procedimiento habitual es que los Familias pre-inscriben a los Niñas y Niños en la Haurreskola y se genera un documento que tras ser firmado por los Familias y sellado en entidad bancaria se entrega en los Centros. Se adjunta la documentación necesaria: DNI y Libro de Familia.

Estas Pre-Inscripciones podrán ser mecanizadas por el consorcio (¿Central o Centros?) cuando se reciben en formato documento pero también podrán ser procedimientos de inscripción basados en la Web. Desde esta misma web existirá la posibilidad de descargar documentos con información sobre el procedimiento y los formularios de pre-inscripción.

Como alternativa a este sistema se contempla la posibilidad de que los Familias usen la página web para rellenar e imprimir los documentos y que luego los tengan que entregar personalmente en la Haurreskola seleccionada.

En ambos casos existe la necesidad de adjuntar documentos escaneados: DNI, Libro de Familia, Certificado de Cuenta Bancaria de Domiciliación y Justificante del Pago de la Matricula.

Independientemente de que la pre-inscripción haya sido por uno u otro método se podrá hacer seguimiento del proceso de inscripción mediante la página web y conocer el estado del procedimiento: Recibida, Falta de Documentos, En Tramitación, etc.

Cuando hay disponibilidad de plazas y no hay lista de espera se pueden registrar directamente las matriculas sin proceso de Baremación previo.

Proceso de Baremación de Niñas y Niños

Al finalizar el plazo de pre-matricula se realiza un proceso de Baremación para determinar el orden de prioridad con que los registros de los Niñas y Niños pre-inscritos van a ser gestionados.

Este proceso de Baremación puede evolucionar y pueden aparecer nuevos criterios o cambiar el valor con que se ponderan. Es importante que el proceso admita cierta flexibilidad al menos en lo referente a los valores que se aplican durante la Baremación mediante la aplicación de la experiencia acumulada en este tipo de procesos.

Tras la Baremación se publica una lista provisional de resultados sobre la que los interesados pueden hacer reclamaciones. Las reclamaciones son procesadas y al final del plazo se efectúa una nueva Baremación que da lugar a las Listas Definitivas.

Tanto las listas Provisionales como las definitivas podrán ser consultadas mediante el acceso web. También las reclamaciones podrán ser registradas en el portal web y realizar el seguimiento sobre su estado.

El último paso del proceso es la generación de las Matriculas de los Niñas y Niños a partir de la información de las Listas Definitivas.

Procesos de Cambio de Datos en Niñas y Niños

Los Procesos de Cambio de Datos en Niñas y Niños (Horarios, Datos Generales, Domiciliaciones, Horarios...) siempre se confirman (validan) en la Central del consorcio Haurreskolak.

Se plantea la posibilidad de que estos procesos de cambio se puedan iniciar con una solicitud de cambio introducida en la web por los Familias o por la haurreskola pero en todos los casos la última validación corresponde a la Central.

En el caso de los Cambios de Horario es también necesario que la haurreskola confirme que tiene conocimiento del cambio que se ha efectuado para evitar que el sistema registre un horario y los Niñas y Niños puedan estar haciendo un horario real diferente.

Los cambios que sean rechazados podrán tener opción de comunicación escrita y también por e-mail.

Existirá una opción de Histórico de Cambios para poder disponer de un registro que recuerde todos los cambios efectuados sobre la ficha de un niño.

Disponer la posibilidad de hacer cambios cuando hay situaciones de morosidad (al menos informar al operador).

Gestión de Horarios

Los Niñas y Niños pueden optar por estar matriculados dentro de los diferentes tipos de horarios que ofrece cada centro.

La selección del horario afecta a la cuota mensual que se paga por el servicio.

Los Familias podrán pedir cambios de horario mediante el procedimiento tradicional o mediante el servicio web (directamente como Familias o a través del servicio de los centros).

Mediante la función “confirmación de horarios (mensual y anual)” los centros validan los horarios que están registrados dentro del sistema. También deben confirmar cada una de las solicitudes de cambio que se registren.

Puede darse el caso de que la fecha de solicitud de un cambio y la fecha en que se aplica ese cambio sean distintas.

Hay que tener la posibilidad de tener cambios de horario “temporales” (ej. En julio quiero este horario pero en Septiembre vuelvo automáticamente a mi horario habitual).

Procesos de Fin de Día

Los Procesos de Fin de Día son Procesos que se lanzan de forma automática y que consolidan la información que se ha gestionado durante la jornada.

- Ratios de Ocupación.
- Contraste entre Base de Datos de SGH-RRHH y Cedatec
- Contraste entre Base de Datos de SGH y Sicalwin

Identificación de Usuarios y Claves de Acceso

Todos los usuarios que acceden al sistema SGH son identificados con un nombre de usuario y una contraseña.

Cada usuario pertenece a un “perfil de seguridad” que determina que funcionalidades son accesibles dentro del sistema SGH. Estos perfiles engloban a los usuarios: centrales, usuarios de centro, Educadoras y Educadores y Familias. Y dentro de cada una de estas categorías se podrán definir tantas subcategorías como sean necesarias.

El sistema debe parametrizar las condiciones mínimas que debe tener una contraseña (longitud, tipo caracteres...) y la frecuencia con la que caduca y debe ser renovada.

Hay que habilitar herramientas para las funciones previstas: Alta, Baja, Solicitud de Clave de Acceso, Recordatorio...

En el caso de los Familias el DNI-e o la tarjeta ONA serían los elementos de identificación ideales pero su uso está poco generalizado.

Disponer de un procedimiento para baja de los usuarios que dejan de trabajar en Haurreskolak.

Asegurar documentalmente procesos de gestión

Algunos procesos de solicitudes que se originan en la web pueden requerir también de la existencia de un documento físico con la firma de las personas afectadas.

En estos casos durante el registro en web en el inicio del proceso se dará opción a imprimir un documento de solicitud ya rellenado que será impreso para su firma y posterior envío (junto con documentos justificantes) al servicio destinatario por método tradicional. Ejemplos: Solicitudes relacionadas con Recursos Humanos.

Responsabilidad documental

El sistema de seguridad permite identificar a los usuarios que acceden al sistema y controlar a que apartados y funciones tienen acceso.

A parte de esta funcionalidad de control es necesario que sobre determinadas tablas se mantenga un registro de que usuarios accedieron y que cambios realizaron.

Este registro de “responsabilidad documental” tiene como objetivo garantizar una trazabilidad de los cambios efectuados sobre ciertos registros con un carácter crítico para la organización por la calidad de la información manejada (LOPD).

Agenda de Niñas y Niños

La Agenda de Niñas y Niños es un repositorio de información en el que se registra lo que las familias comunican a la haurreskola al llevar al niño (ej. Como ha dormido) y lo que la haurreskola comunica a las familias cuando vienen a recogerlo (ej. Como ha comido, sucesos relevantes...).

El sistema podría aportar el beneficio de tener “plantillas de trabajo” predefinidas para ayudar en la recopilación o reporte de información entre Educadoras y Educadores y familia.

La Agenda puede ser también el lugar para recoger documentos complementarios como:

- Autorizaciones para dar medicamentos
- Hoja de Seguimiento de Periodo de adaptación
- Entrevista inicial con Familias
- Autorizaciones para grabar y hacer fotos
- Autorizaciones para salidas

Informe Trimestral del Alumno

El Informe Trimestral del Alumno se realiza actualmente según un modelo homologado (modelo H). Es una herramienta fundamental de comunicación con las familias.

Se plantea la posibilidad de que este informe se pueda poner a disposición de las familias mediante el ámbito SGH/Familias aunque es habitual que haya reunión personal para la entrega del informe.

Cuaderno de aula

El Cuaderno de Aula permite la gestión de las actividades a realizar en los Centros de Haurreskolak:

- Objetivos
- Programaciones
- Planificación de Actividades de aula y resultados
- Actividades realizadas
- Acta de Reunión de Claustro
- Acta de Reunión entre Educadoras y Educadores
- Ficha del Alumno

Álbum de Fotos

El álbum de fotos se podría gestionar con una herramienta externa y no cargar con él la gestión del SGH. El motivo de incluirlo en este apartado es que sería un elemento tractor para atraer a las familias al uso de la solución web de Haurreskolak.

El álbum de fotos tiene la función de poner en valor el trabajo realizado en los centros.

Comunicacion Haurreskolak - Familias

La comunicación desde la haurrekola hacia los Familias puede tener varias alternativas que se deben contemplar en el desarrollo del SGH:

- En la haurreskola
 - Comunicación verbal Educadoras y Educadores – Familias
 - Directa
 - Por Teléfono
 - Nota en Tablón de Anuncios
 - Nota entregada Personalmente
- En la web
 - Noticia Publicada
- Correo Electrónico a e-mail Familias
- SMS a móvil Familias
- Carta Ordinaria al domicilio de los Familias

Ejemplos de Comunicaciones a Familias: Álbum de Fotos, Calendario de Actividades, Convocatorias y Avisos, Agenda de Reuniones, Formación On-Line, Artículos de Interés y Noticias.

Estos servicios pueden tener una estructura “piramidal” en la que los contenidos que se cargan en Central se pueden ver para todos los centros y los que se cargan desde cada centro solo están disponibles para ese ámbito concreto.

Cabe la posibilidad de que parte de estos servicios se segregue del sistema SGH para dar contenido a un entorno de comunicación con familias basado en una solución tipo Blog.

Compras a Proveedor

La Gestión de Compras a Proveedor se plantea como un canal para optimizar los acopios mediante compras conjuntas.

Inicialmente se limitará solo a artículos previamente homologados y en proveedores homologados.

El proceso de validación de solicitudes se centrará en validar el consumo planteado de acuerdo con los ratios de ocupación del centro.

Gestión de inmovilizado

La Gestión de Inmovilizado tiene como objetivo mantener un inventario centralizado de los objetos más valiosos de los centros.

El Inmovilizado arranca inicialmente con un Lote de Material en la apertura del centro y mediante la Gestión de Inmovilizado se van confirmando altas o bajas en este material.

La información es utilizada para gestionar las Amortizaciones en la administración Central.

Reclamaciones y sugerencias

El tratamiento de Reclamaciones y Sugerencias es un proceso independiente del tratamiento de Reclamaciones por Baremación y se aplica a todo el proceso posterior a la confirmación de plaza para un niño.

Las RyS pueden llegar por diversas vías (web, e-mail, correo...) y tener distintos orígenes pero generan un registro central único donde se sigue su evaluación y resolución.

Tipos de Reclamaciones y Sugerencias:

- Falta de Sustitución o Falta de Personal
- Problemas con Horarios
- Problemas con el personal
- Problemas con Normas de Funcionamiento
- Problemas higiénico/sanitarios
- Problemas con instalaciones y equipamientos
- Problemas con Educadoras y Educadores
- Problemas con cuotas
- Sugerencias de Mejora
- Otros

Gestión de Recursos Humanos

La Lista de Puestos de Trabajo es la relación de Puestos de Trabajo reconocidos que son la base para articular el proceso de Recursos Humanos.

Los Educadoras y Educadores ocupan los puestos de la Lista de Puestos de Trabajo en diversas condiciones (Eventual, Fijo...).

Los Candidatos son la base del aprovisionamiento que cubre las vacantes de la Lista de Puestos de Trabajo.

Hay que mantener historiales que permitan conocer los puestos por los que ha pasado un Educadoras y Educadores, el historial de un puesto y el historial de un centro.

La actualización de la información de las BBDD se realiza a partir de la realización de un proceso: Gestión de Petición, etc.

Condiciones en que un Puesto es cubierto por un Educadoras y Educadores: Horario, Tipo de Contrato...

La resolución de una petición se justifica en base a indicadores del centro: Horario de Apertura, Ocupación, Asistencia de Niñas y Niños...

La Gestión de Recursos Humanos tiene tres grandes procesos a gestionar:

- Baremación de Candidatos
- Adjudicación de Plazas
- Concursos de Traslados

La Gestión de Recursos Humanos puede aprovechar muchas posibilidades de intercambio de informaciones a través del apartado de Educadoras y Educadores. Se contemplan posibilidades como: Gestión de Documentos de Bajas, Emisión de Certificados, Descarga de Documento de Nóminas...

Es necesario contemplar la posibilidad de que el trabajador que actualmente no tiene contrato con el consorcio Haurreskolak pueda seguir necesitando tener acceso a este apartado. Para resolver esta cuestión se plantea la posibilidad de que haya diferentes perfiles de acceso: Educadoras y Educadores Trabajando y Educadoras y Educadores en Bolsa de Trabajo. Esto conlleva condiciones de acceso diferentes.

Gestión de Calendarios y Presencia

Entre Central y Centros es necesario compartir la información relativa a las incidencias de calendario que se produzcan. El objetivo es disponer de una ficha por persona que permita hacer un seguimiento de: Ausencias, Bajas, Permisos, Huelgas, etc.

Esta información se puede utilizar para exportarla a Cdatec y utilizarla en la generación de las Nóminas.

Es necesario prever que algunas introducciones de datos pueden ser masivas por afectar a un alto volumen de trabajadores (ejemplo: jornadas de huelga que afectan a muchos miembros de la plantilla).

Se descarta por ahora un sistema de control de presencia del Educadoras y Educadores en el Centro. Como alternativa se puede plantear un proceso en el que el responsable del Centro “confirma” semanalmente el horario que están haciendo los Educadoras y Educadores adscritos al centro esa semana.

La gestión de días de vacaciones por fiestas locales (2 días) y los permisos inferiores a 1 día se gestionarán desde los centros y se controlarán desde central.

Gestión de Peticiones de Recursos Humanos

- Excedencias
- Sustituciones
- Antigüedad
- Horas Extras
- Asuntos Propios
- Reducción de Jornada
- Permisos
- Cambios de Datos

Muchas de las peticiones tienen su inicio desde el portal del Educadoras y Educadores y se gestionan desde el portal Central y/o el de Centro.

Puede existir un sistema de filtrado de las peticiones que “automatica” ciertas respuestas en el momento de introducir las peticiones: no cumple ratio, etc.

Se recomienda disponer de una herramienta que contraste periódicamente la información existente en CEDATEC y la información del sistema de Recursos Humanos dentro del SGH. El sistema generará un registro de incidencias que se deberán verificar manualmente.

Plan y Gestión de Formación

- Plan de Formación
 - La Lista de Puestos de Trabajo y los perfiles de formación requeridos
 - Los Educadoras y Educadores y sus Matrices de Formación
 - Diseño y Seguimiento del Plan de Formación
- Gestión de Formación
 - Tipos:
 - Cursos Obligatorios (Ej. Prevención de Riesgos). Deben hacerlos en un plazo. Se les asigna un Curso y los Educadoras y Educadores deben escoger sitio y fecha.
 - Cursos Opcionales. Es obligatorio hacer uno pero se ofertan varios.
 - Proyectos. Curso que se hace para todo un Centro (La elección es para todo el centro y no individual).
 - Proceso:
 - Ofertar
 - Solicitar Plazas
 - Adjudicar y Confirmar
 - Controlar Participación
 - Liquidar Gastos
 - Evaluar Formación

El sistema de gestión de formación debe servir para el personal fijo y también para el eventual. Se tiene que integrar con la solución ya existente de Gestión de Eventos y Liquidación de Gastos.

Posible Mejora de la Gestión de Eventos: Emisión de liquidaciones por e-mail.

Hacer contraste de la información de la gente que falta a los cursos con los datos existentes en personal sobre bajas.

Controlar los eventos formativos internos que se realizan en el propio centro mediante la creación de un Acta de asistentes.

Gestionar la justificación de las horas que por convenio tiene asignadas para tareas de auto-formación (actualmente 50 horas/año).

Otros Requisitos Legales

La plataforma implantada deberá dar cumplimiento a los requisitos legales impuestos por las siguientes leyes:

- Ley Orgánica 15/1999 de Protección de datos y sus reglamentos de desarrollo. El adjudicatario se compromete a tratar los datos conforme a las instrucciones del consorcio Haurreskolak, a no aplicarlos o utilizarlos con fin distinto al que figure en el objeto de esta contratación, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. Igualmente, una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos al Consorcio, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.
- En todas las aplicaciones será de obligado cumplimiento observar la legislación vigente en materia de protección de datos personales para las administraciones públicas.
- Deberán cumplir los requisitos en cuanto a la Ley 11/2007 de Acceso electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos y la 37/2007 para la reutilización de Información del Sector Público.
- Cuando así lo disponga la normativa de protección de datos de carácter personal, se dispondrá también de auditorías en las cuales, dependiendo del nivel de seguridad de los datos, se registre quién, de qué y cuándo realiza cada operación. Se requerirá que permita activar y desactivar el sistema de auditoría a elección por parte del administrador.
- Cualquier otra ley que sea de aplicación
- Se observará en todas las aplicaciones la normativa 17799 de buenas prácticas en lo referente a seguridad en el desarrollo de las aplicaciones.
- Se aplicará la UNE71502 de gestión de seguridad de la información.

Otros Requisitos Técnicos

Otros requisitos técnicos que debe cumplir el nuevo sistema son los siguientes:

- Las medidas de seguridad incluirán un módulo de identificación y autorización permitiendo asignar a cada usuario dado de alta en el sistema su propio perfil que le facultará para acceder a determinados procesos y datos y le impedirá el acceso y la modificación de contenidos de otros. Se deberá incluir, de forma estándar, determinados perfiles tipo con sus permisos correspondientes. Todos estos perfiles podrán ser modificados, eliminados o ampliados por el administrador de la aplicación. El sistema de menús se adaptará en función de los permisos asignados a los diferentes usuarios de forma que permita o impida la realización de diferentes tipos de operaciones. La asignación de permisos se podrá realizar individualmente o por grupos de usuarios.
- Se dispondrá también de auditorías en las cuales se registre quién y cuándo realiza cada operación. Se requerirá que permita activar y desactivar el sistema de auditoría a elección por parte del administrador.
- El aplicativo deberá incorporar, debidamente documentados, los procesos de copias de seguridad. La ejecución de dichos procesos estará restringida a determinados perfiles.
- El sistema será modular permitiendo la implantación escalonada de los distintos módulos de los que se compone. Para conseguir la mayor flexibilidad e independencia entre módulos la comunicación entre los mismos se realizará de una forma estándar y unificada.
- El sistema debe ser parametrizable, personalizable y abierto de forma que el consorcio Haurreskolak una vez puesta en producción la pueda adaptar, sin necesidad de acudir obligatoriamente al proveedor. Por lo tanto la documentación técnica de la aplicación (estructuras, tablas, relaciones, diseños, procesos, procedimientos, etc...) deberá ser íntegra, completa y suficiente.
- Deberá estar suficientemente dimensionado y ser lo suficientemente flexible pudiendo crecer, tanto en número de usuarios concurrentes como en volumen de datos almacenados sin pérdida apreciable de rendimiento y operatividad. Para ello tener en cuenta que el número de usuarios del sistema para la gestión habitual será del orden de 250 personas.
- Los datos que ha de recoger el sistema serán registrados una única vez, produciendo efectos inmediatos en todos los subsistemas que deban ser afectados, garantizándose en todo momento la integridad y coherencia del sistema de información.
- La información relevante del sistema estará datada de manera que en cada momento el dato será válido según su fecha y el histórico se generará automáticamente.
- La toma de información necesaria en la fase de análisis y diseño, la instalación de software, puesta en marcha y pruebas de la aplicación sobre los servidores de

producción y desarrollo respectivamente se realizará obligatoriamente “insitu”, en las instalaciones de Haurreskolak en Eibar.

- Los módulos tendrán un interfaz de usuario amigable, y todos tendrán la misma apariencia y criterios en cuanto a funcionamiento e interfaz de usuario se refiere.
- Los listados se podrán mostrar por pantalla previamente a su impresión.
- Los mensajes de advertencia/error/información de la aplicación deberán ser en español y en euskera y podrán ser configurables por el usuario.
- Las responsabilidades de administración del sistema y de las medidas de seguridad (gestión de control de accesos, etc.) corresponderán a la administración contratante a partir de la puesta en producción.
- Cualquier actuación que suponga un enriquecimiento semántico de la información deberán seguir las recomendaciones del W3C en materia de Web Semántica.
- En todo lo referente a independencia de dispositivo, se tendrá en cuenta las recomendaciones propuestas por la Iniciativa de Web Móvil del W3C.
- En la parte de accesibilidad de los contenidos Web, se deberá cumplir con las recomendaciones de Accesibilidad Web (WCAG 2.0 del WAIW3C).
- La accesibilidad deberá tenerse en cuenta en dos aspectos: el desarrollo basado en XHTML deberá ser accesible doble A según la normativa actual y las WCAG 2.0 y los formatos para reutilización deberán ser igualmente accesibles
- Se dotará a las aplicaciones de todas las facilidades técnicas dirigidas a que su manejo sea atractivo y cómodo.

Transferencia Tecnológica e Implantación

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el consorcio Haurreskolak a tales efectos, la información 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.

El proceso de implantación del aplicativo se llevará a cabo de modo coordinado, atendiendo a los criterios de parametrización y al establecimiento de las funcionalidades, de conformidad con las especificaciones del personal técnico de Haurreskolak.

Sobre las fases del proceso de implantación, las firmas deberán presentar un plan detallado indicando los recursos humanos, jornadas de trabajo y materiales que el proveedor destinará al proyecto.

La arquitectura de sistemas deberá contemplar dos entornos diferenciados. Un primer entorno será el de desarrollo, donde sea posible realizar cambios y pruebas de distinto tipo sin afectar al segundo entorno, el de producción o explotación.

Duración del Contrato, Planificación y Seguimiento

Una vez acordada la adjudicación del concurso por el consorcio Haurreskolak, el adjudicatario vendrá obligado a iniciar la prestación del trabajo objeto del mismo al siguiente día desde la formalización del contrato, o en su caso en el plazo acordado entre las partes.

Deberá proponerse una planificación temporal de los trabajos a desarrollar, detallando las fases y los hitos del proyecto.

La planificación deberá tener en consideración las siguientes fases:

- 1ª fase: Análisis Funcional, en el plazo de tres meses desde la firma del contrato.
- 2ª fase: Desarrollo e implantación de Prototipo en el plazo de 6 meses desde la firma del contrato.
- 3ª fase: Puesta en marcha del nuevo sistema, formación de usuarios y traspaso de datos antes del 31 de Diciembre de 2014.

Antes de la aceptación del proyecto global, el adjudicatario habrá impartido la formación necesaria y entregado la documentación precisa, en bilingüe, tanto a los usuarios finales como a los responsables del sistema.

El Consorcio Haurreskolak dará por buena la entrega del proyecto global cuando, una vez entregada la totalidad de los códigos fuente actualizados, pueda prescindir del sistema anterior, con todos los datos históricos correctamente migrados y que todos los procesos mencionados en los puntos anteriores de este documento se puedan realizar con el nuevo sistema.

Deberá tenerse en cuenta que el desarrollo del mismo no afecte al trabajo normal de los trabajadores que actualmente atienden la gestión de las haurreskolas.

El plazo máximo para la validación general una vez pasado satisfactoriamente el plan de pruebas de cada módulo será el 31 de diciembre de 2014. Cualquier mejora en los plazos sobre esta propuesta será valorada positivamente.

Los proyectos se ajustarán a los estándares técnicos señalados por el Consorcio Haurreskolak.

La implantación de los proyectos, en la que se incluirá una fase de pruebas por parte del usuario y su formación inicial, se hará de forma conjunta entre el adjudicatario y el Consorcio Haurreskolak.

Existirá un comité de seguimiento por parte de Haurreskolak que se encargará de supervisar el desarrollo de los trabajos.

Este comité de seguimiento tendrá las siguientes responsabilidades:

- Asistir a la reunión de arranque del proyecto
- Asistir a las reuniones de seguimiento cuya periodicidad será acordada durante la reunión de arranque
- Validar los informes de seguimiento y las actas de reunión

- Aprobar los proyectos y la puesta en producción de los módulos según las fases del proyecto, una vez superada la etapa de pruebas y recibida la documentación pertinente.
- Aprobar el Acta de finalización y cierre del proyecto.

Como resultado del proyecto deberán completarse los siguientes entregables:

- Plan de Proyecto: Contendrá principalmente la identificación de plazos y el plan de calidad.
- Informes de Seguimiento: El objetivo de estos informes será tener un reflejo fidedigno del estado en el que se encuentra el proyecto.
- Actas de Reunión: Resumen de los acuerdos alcanzados en las reuniones mantenidas.

Además por cada proyecto de la aplicación:

- Análisis de Requisitos y Funcional: Se identificará principalmente qué requisitos son necesarios y cuáles serán los procesos funcionales de trabajo para los usuarios del sistema. Contendrá toda la información del módulo relativa a casos de uso, modelos de datos, diagramas de clases...
- Plan de Pruebas: Relación de las pruebas necesarias para garantizar la validez del módulo.
- Informe de Resultado de Pruebas: Indicará qué pruebas se han realizado y resultado de su ejecución para cada una de las instalaciones realizadas.
- Manual de Usuario: Describirá la funcionalidad del módulo desde el punto de vista del usuario final (en el caso de que el módulo tenga varios perfiles de usuario, habrá un documento por perfil).
- Manual de Integración: Para aquellos módulos que puedan ser invocados desde otras aplicaciones deberá detallarse toda la información relativa a su interfaz que permita su invocación.
- Manual de Explotación: Contendrá toda la información necesaria para configurar de la manera más apropiada el sistema y administración de la aplicación en general.
- Manual de Instalación: Debe identificar todos los pasos que ha sido necesario realizar para completar con éxito la instalación del módulo.
- Código Fuente: Código fuente del módulo que se ha instalado y probado.

Los cambios en el personal participante en el proyecto respecto a lo ofertado deberán ser comunicados y aprobados por el Consorcio Haurreskolak. En el caso de no hacerlo se considera incumplimiento del contrato.

Para realizar cualquier subcontratación será necesaria la expresa autorización de Haurreskolak.

Garantía y Nivel de Servicio

Una vez entregado y validado el proyecto global o los proyectos específicos se iniciará un período de garantía del correcto funcionamiento de la aplicación ofertada así como de:

- Las mejoras e integraciones que se introduzcan en los proyectos
- Aquellas que respondan a normativas legales de obligado cumplimiento (de modo obligatorio y en plazo)
- La adecuación de los requisitos rendimiento y calidad

Los proyectos específicos entregados y aprobados por el consorcio Haurreskolak estarán en garantía hasta la entrega del proyecto global (contados a partir de la firma del acta de finalización y cierre del proyecto) en lo referente a los requerimientos técnicos y funcionales estipulados.

El Proyecto global entregado y aprobado por el Consorcio Haurreskolak tendrá un periodo de garantía de dos años (contados a partir de la firma del acta de finalización y cierre del proyecto) en lo referente a los requerimientos técnicos y funcionales estipulados.

La garantía cubrirá el servicio correctivo y será necesario ofrecer un nivel de servicio con al menos los siguientes niveles:

Gravedad	Tiempo de Respuesta	Tiempo de resolución
Tipo 1	1 día	2 días
Tipo 2	2 días	4 días
Tipo 3	3 días	6 días

Gravedad tipo 1: Fallos críticos. Se entiende por fallo crítico aquel fallo en el sistema que impida la ejecución de funcionalidad clave sin que el sistema permita un camino alternativo para el desarrollo de la misma funcionalidad.

Gravedad tipo 2: Fallos graves. Se entiende por fallo grave aquel fallo en el sistema impidiendo la ejecución de funcionalidad no clave y que no afecta a un elevado número de usuarios.

Gravedad tipo 3: Fallos leves, Solicitud de información sobre el uso y la configuración del sistema o Estimación de propuestas de mejoras. Se entiende por fallo leve aquel fallo en el sistema impidiendo la ejecución de funcionalidad no clave y que no afecta a un elevado número de usuarios.

Las empresas licitadoras deberán reflejar en sus propuestas, de forma explícita, las condiciones de garantía y mantenimiento con referencia a: tiempos de respuesta y de resolución frente a problemas funcionales, metodología para la resolución de problemas puntuales con presencia en la entidad local solicitante, formas de atención al cliente (telefónica, remota, presencial, etc.), lugar desde el cual se prestan estos servicios, etc.

El adjudicatario hará un informe que refleje el seguimiento permanente de los incidentes abiertos y no resueltos. Se valorará este seguimiento con herramienta on line.

Las modificaciones de proyectos que surjan serán debidamente comunicadas por el consorcio Haurreskolak al adjudicatario y serán objeto de planificación y valoración individual. En el supuesto de que sean aceptadas por el consorcio Haurreskolak se asignarán a un proyecto

independiente para que estas tareas no influyan en el plazo final de la entrega del proyecto global y para realizar un correcto seguimiento de dichas modificaciones.

Ante incidentes técnicos que afecten a las aplicaciones y cuya causa u origen sea difícil determinar, el adjudicatario colaborará con el consorcio Haurreskolak para resolver el problema.

La garantía gratuita en el momento de la entrega del producto cubrirá:

- Todas las actualizaciones que cubran los cambios en la normativa legal y administrativa.
Las actualizaciones tecnológicas del producto imprescindibles para la ejecución óptima del mismo durante ese periodo.
- Dicha garantía incluirá la subsanación de errores o fallos ocultos que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de las aplicaciones, o que se descubran mediante pruebas o cualesquiera otros medios, así como la conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias. Los productos originados como consecuencia de la sanación de fallos deberán entregarse de conformidad con lo exigido en este pliego
- Soporte técnico y de resolución de consultas en línea.
- Cuantos otros servicios o suministros de productos sean precisos para mantener el sistema a pleno rendimiento.

Mejoras

Las mejoras ofertadas deben estar cuantificadas económicamente y ser de interés para el consorcio Haurreskolak y pertinentes al objeto de este pliego, como por ejemplo:

- Ampliación de funcionalidad por encima de la demandada (siempre y cuando sea relevante para los intereses del consorcio Haurreskolak) y elementos diferenciadores frente a otras plataformas equivalentes.
- Certificación en ISO 20000 en la delegación que asuma el desarrollo y mantenimiento del nuevo sistema.
- Otras mejoras propuestas por el proveedor y que puedan resultar de interés.

Las mejoras relativas a aspectos que deban evaluarse mediante la aplicación de fórmulas no deberán incluirse en el sobre Técnico sino en el sobre Económico, como es el caso de:

- Reducción del plazo de realización de los trabajos
- Ampliación del plazo de garantía

Si son necesarias licencias adicionales a la propia plataforma, se especificará con detalle, aportando su cuantía en euros y su inclusión o no en la oferta.

Propiedad Intelectual, Seguridad y Confidencialidad

Es propiedad del consorcio Haurreskolak todo el código fuente desarrollado en este contrato, con las salvedades que, en su caso pudiera ofrecer el software libre. Asimismo, corresponde al consorcio Haurreskolak cualesquiera derechos de explotación derivados de la Ley de Propiedad Intelectual del proyecto y que hayan sido desarrollados por la empresa adjudicataria, así como la documentación técnica de análisis y diseño, documentación de planificación y pruebas, etc.

El adjudicatario garantizará que los trabajos y servicios prestados al consorcio Haurreskolak por el objeto de este contrato no infringen ni vulneran los derechos de propiedad intelectual o industrial o cualesquiera otros derechos legales o contractuales de terceros.

El adjudicatario aceptará expresamente que la propiedad intelectual de todos los documentos y resultados de los trabajos realizados quedará en poder del consorcio Haurreskolak, que podrá reproducirlos o divulgarlos total o parcialmente.

Toda la documentación quedará en propiedad del consorcio Haurreskolak sin que el adjudicatario pueda conservarla o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de este, que le daría en su caso previa petición formal con expresión del fin.

El adjudicatario deberá entregar obligatoriamente al consorcio Haurreskolak el código fuente actualizado de la aplicación y a proporcionar una solución de continuidad, en caso de cese en su actividad o bajo cualquier otra circunstancia imputable a dicha empresa que impida el correcto mantenimiento de los programas.

El adjudicatario observará la debida confidencialidad ante todo tipo de información del consorcio Haurreskolak que llegue a su conocimiento y no deba hacerse pública.

El adjudicatario estará obligado a mantener la más absoluta confidencialidad y reserva de todos aquellos datos y documentos que maneja. A estos tendrán acceso, exclusivamente, aquellas personas estrictamente imprescindibles para el desarrollo de las tareas inherentes a este contrato. Todas ellas serán advertidas del carácter confidencial y reservado de la información.

Todos los ficheros que se pongan a disposición del personal de la empresa, para la ejecución de los servicios contratados son propiedad del consorcio Haurreskolak y estarán registrados y sometidos a la salvaguardia que establece la legislación vigente, en especial la relativa a la protección de datos personales (LOPD). Toda utilización con propósito distinto del contratado y en especial, toda cesión de información a terceros serán perseguidas por los tribunales.

El adjudicatario estará obligado a poner en conocimiento del responsable designado por el Órgano de Contratación, inmediatamente después de ser detectado, cualquier sospecha de errores eventuales que pudieran producirse en el sistema de seguridad de la información.

El adjudicatario deberá guardar la correspondiente reserva en los documentos y datos facilitados para su trabajo si se encuentran amparados por los dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

Deberá suscribirse el correspondiente documento de aceptación por parte del personal del equipo de trabajo, así como declaración expresa del representante legal de la empresa concursante, respecto del buen uso de la información y documentación entregadas.

En ningún caso deberán emplearse documentos o datos con finalidad distinta de la prevista, ni los comunicará o transferirá a terceros.

Penalizaciones por Ejecución defectuosa y demora

El incumplimiento defectuoso del proyecto global o de los proyectos específicos podrá ser penalizado, en función a la gravedad del incumplimiento, hasta un 5% de su importe si se producen inobservancias en lo referente a: deficiencias en la calidad de una aplicación, falta de cumplimiento de normas de accesibilidad, seguridad insuficiente, deficiente usabilidad, falta de documentación.

En caso de incumplimiento del plazo de entrega, por causa imputable al adjudicatario, del proyecto global o de los proyectos específicos, se aplicará una penalidad diaria en la proporción de 0,50 euros por cada 1.000 euros del precio del contrato.

Contenido y estructura de la oferta a presentar y criterios de valoración de las ofertas

Las ofertas seguirán obligatoriamente el modelo que a continuación se especifica con objeto de poder valorarlas de forma homogénea y correcta. Las ofertas que no se atengan a este modelo podrán ser desestimadas. Toda la documentación contenida en los sobres se aportará en papel y en DVD/memoria USB o similar, que incorpore un sistema que permita un mínimo de búsqueda de la documentación.

En el Sobre C:

- **Planteamiento general:** Resumen ejecutivo y visión general de la solución. El licitador expondrá en este punto su forma de entender, planificar y llevar a buen término la resolución de este contrato, explicando las líneas maestras de su proyecto, su estrategia, su tecnología, su forma de cumplir con los requisitos y condiciones expuestas en este pliego de bases técnicas. El licitador especificará y resaltará aquellos aspectos y prestaciones de su oferta que a su entender superan los requerimientos de este contrato, lo mejoran o reafirman algunas de sus características principales. Detallará también los recursos técnicos, organizativos y humanos de los que dispone la empresa adecuados al objeto de este contrato y de los que dispondría en cualquier momento para responder a su buen fin.
- **Plan de migración:** El licitador aportará acreditaciones de otras migraciones realizadas, tanto de la empresa como de los componentes del equipo de trabajo que proponga para ejecutar este contrato. Alternativamente propondrá su plan de adquisición de conocimiento tecnológico o colaboración empresarial para realizar la migración.
- **Experiencia del equipo técnico:** El licitador acreditará la experiencia de los recursos humanos asignados a este contrato en proyectos similares en los que haya trabajado en los últimos tres años, preferentemente en administración pública. Aportará un currículum resumido de cada uno de los componentes del equipo de trabajo que proponga para ejecutar este contrato.
- **Modelo Técnico:** Arquitectura general del sistema de información que plantea el licitador para realizar el proyecto teniendo en cuenta la información facilitada en este pliego.
- **Gestión del servicio:** Modelo organizativo que propone el licitador para la interlocución con el consorcio Haurreskolak, modelo de seguimiento de los servicios planificados y prestados, modelo de informes de dedicación de recursos humanos, establecimiento de indicadores de seguimiento de la gestión en general y del cumplimiento de los tiempos de respuesta en particular, así como del tiempo y forma de resolución de incidencias y anomalías. Se especificará también la o las ubicaciones físicas desde las que se prestará el servicio relacionadas con las personas asignadas a la ejecución de este contrato. El licitador propondrá una metodología para el desarrollo de las aplicaciones, para medir el nivel de seguridad de las aplicaciones, el grado de usabilidad y el cumplimiento del nivel de accesibilidad exigido.

En el sobre A:

- **Precio:** Se presentará obligatoriamente una tabla con el formato que aquí se indica. El modelo simula un “proyecto tipo” que responde a los descritos en el apartado 5 de este pliego de bases técnicas que habrá que desarrollar e implantar dentro del objeto de este contrato. La empresa licitadora especificará para cada perfil técnico el importe horario que le corresponda (excluido el IVA). Así se obtendrá como resultado el coste de este “Proyecto tipo”, que se utilizará como criterio de valoración del precio del contrato.

Los perfiles técnicos serán los que aquí se enumeran. Cada licitador asimilará a estos perfiles aquellos equivalentes con los que trabaje su empresa.

Los precios horarios por categoría se mantendrán durante la vigencia de la adjudicación del contrato.

En el precio máximo fijado en la carátula de este contrato (114.950 euros, IVA incluido) se incluyen todo tipo de impuestos y aquellos gastos en los que pudiera incurrir el adjudicatario, tales como desplazamientos, dietas, etc.

PROYECTO TIPO

Perfil Técnico	Número de horas	Precio/hora, IVA excluido	Precio Total IVA excluido
Director de proyecto			
Jefe de proyecto/ Consultor funcional			
Arquitectos del sistema y de software			
Analista funcional y técnico			
Programadores			
Diseñador gráfico/técnico de calidad/experto en accesibilidad/prototipador			

Criterios de valoración de las ofertas y su ponderación:

Criterios de valoración de las ofertas relacionadas por orden decreciente de importancia y por la ponderación que se les atribuye.

<u>Criterio</u>	<u>Puntos</u>
Precio	50,00
Planteamiento general	25,00
Plan de migración	10,00
Experiencia del equipo técnico	5,00
Modelo técnico y gestión del servicio	5,00
Mejoras añadidas	5,00

Fórmula de valoración del precio:

50puntos*importe de la oferta más económica/importe de cada oferta

El consorcio Haurreskolak, una vez abiertas las ofertas, se reserva el derecho a solicitar cualquier demostración o prueba a las empresas cuyas ofertas hayan sido admitidas para verificar lo expuesto en sus respectivas ofertas.

Las comunicaciones y/o documentación presentada en este pliego, así como la interlocución, serán en alguno de los idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Causas Específicas de Resolución de Contrato

Se consideran causas específicas de rescisión del contrato suscrita las siguientes:

- Incumplimiento del deber de reserva frente a terceros ajenos al servicio respecto a los documentos y especificaciones entregados, o el uso de esa información para fines distintos de los encomendados.
- Pérdida o extravío de la documentación cedida por el consorcio Haurreskolak al adjudicatario, por causas de su exclusiva responsabilidad.
- El falseamiento de la información en informes o certificaciones mensuales.
- El incumplimiento grave o el incumplimiento leve reiterado de una o varias condiciones y requisitos del contrato dará lugar a la rescisión del contrato.
- Cualquier otra causa cuya gravedad justifique esta decisión.