

ÍNDEX

Primera	Objecte del procediment
Segona	Definició general del servei
Tercera	Abast del servei
Quarta	Obligacions del contractista
Cinquena	Temps de resposta i resolució d'incidències
Sisena	Disponibilitat del servei
Setena	Obligacions de l'Escola Superior de Música de Catalunya
Vuitena	Propietat de la informació
Novena	Seguretat
Desena	Contingència
Onzena	Rendiment
Dotzena	Devolució del servei

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN LA CONTRACTACIÓ DEL LLOGUER DE LA LICÈNCIA D'ÚS DEL SISTEMA WEB D'UNA PLATAFORMA DE GESTIÓ ACADÈMICO-ADMINISTRATIVA I PRESTACIÓ DE SERVEIS NECESSARIS PER A LA IMPLANTACIÓ, POSADA EN PRODUCCIÓ I SUPORT PER A LA FUNDACIÓ ESCOLA SUPERIOR DE MÚSICA DE CATALUNYA

Primera.- Objecte del procediment

És objecte d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques definir les condicions tècniques per les quals s'haurà de regir la prestació de la gestió acadèmica integral, mitjançant una plataforma informàtica, de l'Escola Superior de Música de Catalunya, així com el suport i actualització continuats de la mateixa.

Es tracta d'un contracte de lloguer de la llicència d'ús del sistema web per a la gestió acadèmica, econòmica i de comunicació amb la comunitat educativa, amb la finalitat d'agilitzar, sistematitzar i facilitar la gestió multiusuari a través d'una única base de dades i eina de gestió d'accés telemàtic.

Segona.- Definició general del servei

L'Escola Superior de Música de Catalunya és un centre públic que ofereix formació oficial i les titulacions corresponents al Grau en ensenyaments artístics superiors, en totes les seves especialitats, a l'empara del Real Decret 631/2010, així com de Màster, d'acord amb el Real Decret 1614/2009. Realitza, així mateix, al llarg de l'any i de forma habitual, diferents programes de formació continuada i de formació especialitzada, de caràcter no oficial.

Es vol contractar una plataforma de gestió integral de la vida acadèmica i administrativa de l'alumnat del centre i de la seva comunitat que disposi, entre d'altres funcionalitats les següents:

- a) Realitzar online les inscripcions (i quan el programa específic ho requereixi, les preinscripcions) de tots els programes formatius de l'escola, oficials i no oficials, reglats i no reglats. Aquest procés cal que es pugui segmentar, si cal, i ha de ser àgil i fluid.
- b) Gestionar de forma àgil les autoritzacions i permisos necessaris, d'acord amb la normativa vigent, de totes els/les estudiants i usuaris de la comunitat educativa.
- c) Crear i mantenir actualitzats els expedients acadèmics de tot l'alumnat dels diferents programes formatius.
- d) Facilitar el control d'assistència de l'alumnat, tant als diferents grups de classe com a les classes individuals.
- e) Realitzar consultes i informes de dades estadístiques de l'activitat acadèmica de l'escola, els seus programes, professorat, alumnat, espais i horaris, i de qualsevol altre dada que pugui contenir.
- f) Emetre les actes, documents i certificacions necessàries, pel centre i pels estudiants, amb la informació d'aquests programes.
- g) Extreure automàticament les dades i indicadors de qualitat de les titulacions, d'acord amb els criteris indicats per l'ESMUC
- h) Realitzar la gestió econòmica derivada d'aquestes activitats: quotes, descomptes, domiciliacions, pagament per plataformes TPV i plataformes habituals.
- i) Crear i mantenir el Pla d'ordenació acadèmica anual, amb la gestió dels grups, espais, agenda i horaris dels diferents programes i activitats.
- j) Establir anualment l'activitat docent i d'atenció a l'alumnat del professorat.
- k) Assignar anualment el professorat tutor de cada estudiant i gestionar el calendari de tutories així com el resultat de l'acció de tutoria realitzada.
- l) Facilitar l'avaluació continuada de l'alumnat dels diferents programes formatius.
- m) Facilitar la comunicació entre la comunitat acadèmica i administrativa mitjançant funcions de missatgeria interna i externa, per l'app i per correu electrònic.
- n) Comptar amb capacitat d'integració amb altres serveis web.
- o) Creació en pdf segons disseny establert dels carnets de càrrec/estudiant
- p) Descàrrega de documents CSV/excel amb tot la informació de la Base de dades, línia per línia (amb identificador, dades personals, tipus de matrícula, pla d'estudis i assignatures).
- q) Permetre la introducció de dades al programa des d'una API o mitjançant càrrega de fitxers d'intercanvi

Els objectius són:

- ☐ Provisió de les llicències de software.

- ☐ Provisió de la infraestructura necessària per a la implantació.
- ☐ Instal·lació i configuració del software de gestió.

Tercera.- Abast de la plataforma tecnològica

La plataforma ha de facilitar la gestió acadèmica, administrativa, econòmica i funcional de l'Escola Superior de Música de Catalunya, així com la comunicació entre els diferents usuaris i serveis de la seva comunitat educativa. Aquesta està composta per un màxim de 1.000 estudiants, 400 professors i professores, i 200 persones de personal de suport a la docència i d'administració i serveis.

- Estudis:
 - o Estudis de Grau: Especialitats de Grau. Plans d'estudis reglats, diferents per àmbit modalitat, i/o menció de 240 ECTS cada un.
 - o Estudis de Màster: Oficials i propis. Plans d'estudis singulars de 60 o 120 ECTS cada un.
 - o Programes de formació continuada: Estudis no oficials d'un curs de durada.
 - o Formació de curta durada.
- Persones:
 - o Alumnat: Dades personals, familiars, acadèmiques, bancàries, autoritzacions
 - o Professorat i Personal de suport a la docència: Dades personals, professionals, bancàries, autoritzacions; disponibilitat d'horaris docents i d'atenció a l'alumnat, realització de tutories.
 - o Personal d'administració i serveis: Dades personals, professionals, bancàries, autoritzacions; disponibilitat d'horaris per activitats.
- Grups:
 - o Gestió d'espais i horaris
 - o Assignació de professorat i alumnat
- Processos:
 - o Portal públic obert a la ciutadania, responsiu i accessible des de dispositius mòbils;
 - o Inscripció i matriculació a tots els estudis: Adjudicació de places segons barems; preinscripció per preveure l'ordenació acadèmica del curs següent.
 - o Assignació d'horaris; previsió d'horaris de classes individuals i dels conjunts instrumentals i vocals.
 - o Capacitat d'alumnat de les aules i els grups.
 - o Assignació de docència: disponibilitat del professorat.
 - o Assignació tutors/es.
- Gestió de grups pel professorat:
 - o Informació de la composició dels grups.
 - o Control d'assistència.
 - o Avaluació: informes d'avaluació; calendaris.
- Gestió econòmica:
 - o preparar la facturació; emissió de rebuts bancaris amb formats normativitzats; cartes de pagament pels no domiciliats; gestió de devolucions; informació estadística dels pagaments.
 - o Integració de passarel·la de pagament per permetre pagament on-line, mitjançant TPV o similars.
- Gestió d'espais:
 - o Gestió d'espais docents per l'ordenació acadèmica anual.
- Comunicació:
 - o Notificacions massives per grups d'usuaris; Sistema de comunicació mitjançant xarxes socials.

Altres serveis inclosos al contracte, sense cost addicional:

- Manteniment de la llicència de l'aplicació.
- Manteniment de l'aplicació i de tots els components del software que integren el sistema. El terme *manteniment* en el context dels sistemes software fa referència tant al conjunt d'activitats dirigides a que tot segueixi funcionant tal i com es requereix tot i els possibles canvis a l'entorn o en el grau d'utilització del sistema (això vol dir, "canviar per a que res canviï"); com a aquelles realitzades amb la finalitat d'ampliar, modificar o millorar l'operativa de les funcionalitats existents (això és, augmentar el valor pels responsables i els usuaris dels sistemes adaptant-los a les seves

necessitats canviants). Actualitzacions de les aplicacions objecte del contracte amb les normatives, integració de noves funcionalitats i millores tècniques.

- Suport tècnic telefònic, com a mínim, de dilluns a dijous de 9 a 14 hores i de 16 a 18:30 hores divendres de 9 a 14 hores, per a resoldre dubtes de l'aplicatiu al personal usuari sobre el seu ús i funcionament, sense límit de consultes.
- Servei d'assistència tècnica per a solucionar telefònicament els dubtes o problemes que sorgeixin sobre la programació i ús de la plataforma.
- Realitzar còpies de seguretat de les dades.
- Portar a terme el procés de migració de les dades de l'alumnat matriculat al curs acadèmic vigent des del software de gestió actual de l'ESMUC (CODEPRO).
- Personalitzar i parametritzar el sistema en base a les necessitats i preferències de l'ESMUC.
- Personalitzar l'accés a la Plataforma amb la imatge de l'ESMUC.
- Garantir la formació en l'ús del sistema i en els procediments bàsics desenvolupats en el mateix, per al personal que designi l'ESMUC, classificada per nivell d'usuaris, comproment-se a resoldre els dubtes que poguessin ser plantejats fins a la finalització del període d'implantació.

Quarta.- Obligacions del Contractista

Són obligacions de l'empresa contractista, a més de les que es recullen en les prescripcions posteriors i en el plec de clàusules administratives, i sense cap cost addicional per l'Escola Superior de Música de Catalunya, les següents:

- a) Nomenar un responsable de supervisar la correcta execució del servei, d'acord amb les clàusules dels presents Plecs.
- b) Nomenar un interlocutor tècnic específic amb l'Escola Superior de Música de Catalunya, i establir un sistema de gestió d'incidències que faciliti el seguiment i continuat d'aquestes. En el seu defecte, caldrà posar a disposició de l'escola un correu i un telèfon que permeti el contacte directe amb l'interlocutor tècnic.
- c) Actualitzar de forma continuada les versions de programari que siguin necessàries.
- d) Corregir els errors i/o qualsevol mal funcionament o disfunció que es detecti en el sistema. Caldrà que aquestes correccions es realitzin d'acord amb el previst als *Acords de nivell de servei* que s'especifiquen.
- e) Modificar els sistemes i aplicacions subministrats quan aquests es vegin afectats per variacions en els entorns en els què el sistema opera.
- f) Incorporar totes aquelles funcionalitats o modificacions del servei que es derivin de canvis normatius que afectin total o parcialment el servei prestat.
- g) Millorar la qualitat interna de la plataforma en qualsevol dels seus aspectes.
- h) Coordinar amb el Servei d'informàtica de l'Escola les tasques de manteniment que, per defecte, es realitzaran fora de l'horari lectiu de l'Escola.
- i) Lliurar al Servei d'informàtica de l'Escola, en versions totalment actualitzades, la informació i documentació tècnica i funcional necessàries per a la configuració de les aplicacions informàtiques i sistemes que suportin la plataforma.
- j) Atendre les consultes tècniques i funcionals del personal autoritzat de l'Escola, tant si aquestes són incidències com si són operatives, sense cost addicional.
- k) Adscriure els mitjans personals necessaris per garantir la correcta execució del contracte.
- l) Mantenir la total i absoluta confidencialitat i reserva sobre totes i qualsevol de les dades que pugués conèixer arrel de la gestió d'aquest contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar ni utilitzar amb cap finalitat diferent a la de l'execució del contracte, ni tampoc cedir a tercers amb cap finalitat.

Cinquena.- Temps de resposta i resolució d'incidències

Les incidències es comunicaran al contractista via telefònica o correu electrònic i estaran etiquetades segons un nivell d'importància, en relació a la necessitat de disposar d'una solució. Aquests nivells són:

- Nivell 1: errors tècnics i/o funcionals que no produeixen incorreccions en les dades o que no afecten a dades crítiques.
- Nivell 2: les incidències que impedeixen el rendiment normal del servei, que dificulten el desenvolupament normal de l'activitat
- Nivell 3: afecta completament a la disponibilitat del servei, impedit als usuaris emprar-la amb normalitat.

El temps de resposta s'estableix a partir del moment de comunicació de la incidència i fins a la resolució de la incidència, comunicada i acceptada per l'Escola.

Categoria	ANS sol·licitat	Penalització
Temps de resolució per incidències de nivell 3	< 4 hores laborables	Infracció greu entre 1 i 2 dies i molt greu quan és superior a 2 dies hàbils
Temps de resolució per incidències de nivell 2	< 2 dies laborables	Infracció lleu entre 2 i 4 dies i greu quan és superior a 4 dies hàbils
Temps de resolució per incidències de nivell 1	< 8 dies laborables	Infracció lleu entre 8 i 10 dies i greu quan és superior a 10 dies hàbils

Cada incompliment suposarà una infracció del contracte que podrà ser lleu, greu o molt greu i donarà lloc, si s'escau a l'aplicació de la penalització corresponent i/o resolució del contracte i es tramitarà d'acord amb el procediment administratiu corresponent.

Tres infraccions lleus suposaran una infracció greu. Tres infraccions greus suposaran una infracció molt greu.

Sisena.- Disponibilitat del servei

Es considera que el servei està disponible quan es trobin operatius i amb suficients recursos tots els elements que componen el sistema, incloent la infraestructura (maquinari, programari i dades) per la seva adequada funcionalitat.

S'utilitzarà la següent fórmula per a calcular la disponibilitat del servei:

$\text{Disponibilitat} = \frac{(\text{Temps de servei compromès}) - (\text{Temps de caiguda del servei})}{\text{Temps de servei compromès}} \times 100$

Temps de servei compromès: El servei estarà disponible les 24 hores del dia durant tots els dies de l'any.

Temps de caiguda del servei: Hores o fraccions en les que el servei no estan disponibles, excloent el temps dedicat a manteniment i convenientment acordat amb l'Escola.

Disponibilitat: Percentatge de temps en el que el servei està disponible.

Una infracció lleu suposarà una penalització econòmica del 0,5%. Una infracció greu el 2%. Una molt greu el 10%.

A la suma dels percentatges d'aquestes penalitzacions s'afegirà el % de temps en el que el servei no estarà disponible. Aquest percentatge determinarà el descompte a aplicar en el pagament anual.

Setena.- Propietat de la informació

Totes les dades així com els documents derivats de l'activitat de gestió són propietat de la Fundació Escola Superior de Música de Catalunya, i no es podran lliurar, cedir, reproduir, alterar o eliminar sense consentiment previ per escrit per part d'aquesta.

D'acord amb la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic quan una empresa tracta dades personals responsabilitat d'un ens del sector públic per oferir-li serveis, el contractista té la consideració d'encarregat del tractament, i el tractament s'ha de regir per la normativa de protecció de dades. D'acord amb la disposició addicional primera de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de

protecció de dades personals i garantia dels drets digitals les empreses encarregades del tractament han d'aplicar en el tractament de les dades mesures de seguretat que s'han de correspondre amb les indicades a l'Esquema Nacional de Seguretat, aprovat pel Reial Decret 311/2022, de 3 de maig. L'article segon d'aquest Reial Decret indica que les mesures previstes a l'ENS s'han d'aplicar "als sistemes d'informació de les entitats del sector privat, inclosa l'obligació de comptar amb la política de seguretat a què fa referència l'article 12, quan, d'acord amb la normativa aplicable i en virtut d'una relació contractual, prestin serveis o proveïxin solucions a les entitats del sector públic".

D'altra banda, la Instrucció Tècnica de Seguretat de conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat (Resolució de 13 d'octubre de 2016, de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, BOE 265 de 2/11/2016) indica que és responsabilitat de l'òrgan de contractació, en aquest cas la directora general de la Fundació ESMUC, recavar dels seus proveïdors l'acreditació de complir l'obligació de l'esmentat Esquema Nacional de Seguretat.

En aquest contracte s'hauran d'aplicar les mesures de seguretat de nivell alt enumerades al Reial Decret 3/2010 Esquema Nacional de Seguretat. En aquest sentit, en compliment també de l'article 28.3.h del Reglament General de Protecció de Dades, per això, a la solvència tècnica es demanaran els certificats o declaracions de compliment de l'ENS de què disposin els licitadors, o dels certificats de compliment de normes equivalents, així com de la data de la certificació o declaració i de l'entitat certificadora sobre l'adequació de les solucions o serveis a les exigències de l'Esquema Nacional de Seguretat i a la normativa de protecció de dades.

La regulació de l'encàrrec de tractament de dades personals es troba al plec de clàusules administratives.

Vuitena.- Seguretat

Cal que la plataforma estigui dotada dels mecanismes de seguretat necessaris per garantir-ne l'accés segur, així com la integritat i la confidencialitat de la informació gestionada.

Es valoraran l'auditoria i la traçabilitat del sistema, tant en l'accés com en l'alteració de la informació gestionada per qualsevol persona.

L'accés a tots els sistemes es realitzarà sempre sota protocol HTTPS. Els certificats seran subministrats per l'adjudicatari.

Cal que l'adjudicatari realitzi còpies de seguretat de les dades i documents derivats de l'operació amb la plataforma amb una periodicitat diària. Cal així mateix que la còpia de seguretat s'emmagatzemi en un lloc alternatiu al centre de procés de dades on hi ha l'entorn de producció.

Novena.- Contingència

L'adjudicatari es fa càrrec de les còpies de seguretat de les dades i documents amb un període de retenció mínim de 30 dies. Així mateix facilitarà a l'Escola Superior de Música de Catalunya el servei de recuperació de la informació, segons les seves necessitats, deixant plenament operativa la plataforma, si fos necessari.

Desena.- Rendiment

El rendiment vindrà determinat pel temps de latència mitjana de resposta.

En tractar-se d'un servei web allotjat externament, es fixa una latència mitjana de resposta de 1000 mil·lisegons (1 segon). En cas que aquesta es superi de forma reiterada i es provoqui una degradació o greuge pes usuaris de la plataforma, i en cas que es demostrï que aquest fet és imputable a l'adjudicatari, serà causa de penalització.

Si es produeix aquesta situació es donarà un màxim de 10 dies laborables a l'adjudicatari per a esmenar-ho. En cas que no es retorni a una latència de resposta similar a la mitjana indicada, podrà ser causa de rescissió del contracte.

Onzena.- Devolució del servei

En el cas que finalitzi el servei l'adjudicatari està obligat a lliurar tota la informació a l'Escola Superior de Música de Catalunya en el format que es determini, per tal que l'Escola la pugui integrar als seus propis sistemes o bé traslladar-los a un altre proveïdor de serveis. Aquesta portabilitat serà sense cap cost addicional per l'Escola i es realitzarà en el termini més breu possible, d'un màxim de 30 dies.

De forma complementària, caldrà lliurar la informació totalment o parcial mitjançant còpia de la base de dades o formats electrònics oberts i compatibles quan l'Escola ho estimi oportú durant l'execució del present contracte.

Un cop comunicada formalment per l'Escola la completa reversió del servei, l'empresa adjudicatària procedirà en un termini màxim de 5 dies a esborrar/destruir tota la informació emmagatzemada relativa a la prestació del servei, amb l'emissió dels corresponents certificats, excepte per aquella que legalment estigui obligada a mantenir per la legislació vigent.

Barcelona,

Ignasi Gómez Margarit

Secretaria acadèmic