

	PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES REGULADOR DEL CONTRACTE DEL SERVEI D'ANÀLISI FUNCIONAL, DISSENY, INSTAL·LACIÓ, SUPORT, MANTENIMENT I HOSTING DE LA PLATAFORMA MOODLE WORKPLACE DE LA FORMACIÓ	Direcció per a les Persones Pàgina 1 de 8
---	---	---

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES REGULADOR DEL CONTRACTE DEL SERVEI D'ANÀLISI FUNCIONAL, DISSENY, INSTAL·LACIÓ, SUPORT, MANTENIMENT I HOSTING DE LA PLATAFORMA MOODLE WORKPLACE DE LA FORMACIÓ

Expedient: CP-2022-20

Primera. Objecte del contracte.

L'Institut Català d'Oncologia (ICO) és un institut públic monogràfic sobre càncer creat al 1995, que fa un abordatge integral de la malaltia i aplega, dins la mateixa organització, la prevenció, l'assistència, la recerca (epidemiològica, clínica i transnacional) i la formació especialitzada.

Des de la Direcció per a les Persones es segueix apostant per la formació corporativa com una eina de gestió eficaç per reforçar el desenvolupament professional de tots els col·lectius de la institució i millorar les seves competències clíniques i personals.

L'objectiu general de la formació corporativa es promoure la millora constant i l'actualització de competències, afavorint que els professionals se sentin més segurs en l'acompliment de les seves funcions, abordant la complexitat de la malaltia, des de l'expertesa i l'excel·lència professional.

Per això, es voluntat d'aquesta Direcció desenvolupar programes de formació adaptats al gap competencial de persona i lloc de treball (Gestió de talent basat en competències) i apropar la gestió de la formació als professionals fent-la més accessible i senzilla, mitjançant un portal i campus de formació virtual.

L'estructura del pla de formació s'articula en l'aprenentatge per programes formatius que, de manera transversal, permetin adquirir els coneixements necessaris per una pràctica professional d'excel·lència.

Des de 2009 l'ICO utilitza per la seva formació (interna i pel programa d'e-oncologia) el campus virtual e-oncologia, desenvolupat amb tecnologia Moodle. Actualment el campus virtual consta de més de 60.000 alumnes i aproximadament 90 cursos. És per això que s'ha decidit separar la gestió i impartició de la formació corporativa dels professionals ICO de la formació continuada especialitzada de professionals externs a la institució.

A tal efecte, l'ICO precisa la contractació d'una plataforma formativa que doni resposta al seu model d'itineraris formatius per lloc de treball, oferint formació presencial i virtual

ICO l'Hospitalet | Granvia de l'Hospitalet, 199-203, 08908- L'Hospitalet de Llobregat. Tel. + 34 93 260 77 33
ICO Badalona | Carretera del Canyet, s/n, 08916- Badalona. Tel. + 34 93 497 87 88
ICO Girona | Av. França, s/n, 17007-Girona. Tel. + 34 972 225 835
ICO Camp de Tarragona i Terres de l'Ebre | Carrer Dr. Mallafre Guasch, 4, 43005-Tarragona +34 977 29 58 00 i C. De les Esplanetes, 14, 43500-Tortosa

 **Generalitat de Catalunya**
Departament de

<http://ico.gencat.cat>



	PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES REGULADOR DEL CONTRACTE DEL SERVEI D'ANÀLISI FUNCIONAL, DISSENY, INSTAL·LACIÓ, SUPORT, MANTENIMENT I HOSTING DE LA PLATAFORMA MOODLE WORKPLACE DE LA FORMACIÓ	Direcció per a les Persones Pàgina 2 de 8
---	---	--

de manera combinada, així com d'un suport de qualitat que sigui àgil per usuaris i alumnes i que permeti oferir tota la oferta de formació i desenvolupament professional a un únic espai.

Definició i abast del servei

La solució proposada ha d'estar basada en la plataforma Moodle Workplace, i haurà de donar resposta als següent requeriments funcionals:

- Interfície personalitzada segons la imatge corporativa i les necessitats formatives de l'ICO.
- Possibilitat de dissenyar i desenvolupar itineraris formatius per lloc de treball.
- Possibilitat d'incorporar l'aprenentatge per competències i llocs de treball.
- Incorporació d'eines per crear continguts de forma autònoma: siguin recursos o activitats.
- Possibilitat de disposar d'indicadors relacionats amb l'aprenentatge.
- Integració amb els sistemes d'informació (ERP) de Persones ICO, actualment DENARIO.
- Autenticació integrada amb els sistemes d'autenticació de l'ICO.
- Integració dels equips definits pel FUNDAE.
- Compliment RGPD.
- Disposar d'una app per accedir des de dispositius mòbils (iOS i Android).
- Model Software as a Service (SaaS), que incorpori les millores d'usabilitat, funcionals i de gestió, tant per a formadors com gestors en l'administració i rendiment de la plataforma.
- Fase de devolució del servei que inclourà la transferència de coneixement i documentació de la plataforma de formació per migrar l'entorn Moodle a un centre de dades ICO o de tercers en cas de finalització de la relació contractual.

Principals característiques del servei:

El servei hauria de donar resposta a les següents característiques:

- Plataforma accessible fins un nivell proper a WCAG 2.0 AA, per a usuaris amb dificultats de visió. Experiència implementant accessibilitat en Moodle.
- Accés a tots els professionals ICO: 1.500 aproximadament.
- Cal que el sistema disposi de capacitats d'autenticació que s'integrin amb els sistemes d'autenticació que disposa l'ICO:
 - o Autenticació al Directori Actiu de l'ICO mitjançant protocol LDAPS (TCP 636) localment des del servidor.
 - o Autenticació AD FS del tipus WS-Trust/SAML/WS-Federation per autenticació dels usuaris des d'Internet.



	PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES REGULADOR DEL CONTRACTE DEL SERVEI D'ANÀLISI FUNCIONAL, DISSENY, INSTAL·LACIÓ, SUPORT, MANTENIMENT I HOSTING DE LA PLATAFORMA MOODLE WORKPLACE DE LA FORMACIÓ	Direcció per a les Persones Pàgina 3 de 8
---	---	---

L'ICO disposa d'un servidor ADFS on caldrà configurar el perfil d'autenticació.

- Integració amb càrrega automàtica dels professionals segons la informació de l'ERP de gestió de Persones (Denario).
- Integració amb FUNDAE: generació d'informes necessaris per la bonificació de formació a través de la FUNDAE.
- Integració de eines virtuals de webinars (per exemple: zoom) amb registre de connexió d'usuaris.
- Gestió curricular: Disposar d'algun procés automàtic i/o manual per a gestionar l'accés i visibilitat dels cursos durant tot el seu cicle de vida, inclús un cop ja estan finalitzats.
- Generació de notificacions programables, que facilitin la gestió del curs, i minimitzin el risc d'abandonament per part dels alumnes mitjançant recordatoris.
- Suport de gestió tècnica administrativa en materials, usuaris, programes i aules.
- Formació inicial i continua segons necessitats de responsables de programes.
- Actualització noves versions i formació relacionada als administradors i gestors de la plataforma.

Requeriments de seguretat i disponibilitat del servei en mode SaaS

- El servei s'ha de prestar des d'un centre de dades ubicat a Europa.
- El servei ha de contemplar l'administració de la plataforma, en horari 24x7x365, amb monitorització i alarmes per tenir visibilitat en tot moment del correcte funcionament de la plataforma.
- Com a disponibilitat del servei, es planteja un SLA mínim del 95%.
- S'oferirà un servei addicional de còpia de seguretat, amb 4 setmanes de retenció, i còpia addicional de 7 dies en una ubicació diferent.
- Canal de contacte de suport tècnic per notificar incidències i consultes de funcionament, en horari de 7.30 a 17.30 h de dilluns a divendres laborables. Caldrà proporcionar un telèfon d'atenció al client, una adreça de correu electrònic, i una plataforma web exclusiva d'accés per a usuaris autoritzats, on poder entrar i fer seguiment de tiquets d'incidències i consultes.

Manteniment correctiu

El servei de manteniment correctiu s'orienta a resoldre les incidències de la plataforma del Campus virtual, Moodle, donant compliment als nivells de servei establerts. Les tasques començaran a comptabilitzar per a la seva facturació quan el temps utilitzat per a la seva resolució sigui superior a mitja hora, a partir del moment de la sol·licitud de consulta per l'ICO.

El servei de manteniment correctiu contemplarà les següents tasques i dotació de personal:

ICO l'Hospitalet | Granvia de l'Hospitalet, 199-203, 08908- L'Hospitalet de Llobregat. Tel. + 34 93 260 77 33
ICO Badalona | Carretera del Canyet, s/n, 08916- Badalona. Tel. + 34 93 497 87 88
ICO Girona | Av. França, s/n, 17007-Girona. Tel. + 34 972 225 835
ICO Camp de Tarragona i Terres de l'Ebre | Carrer Dr. Mallafre Guasch, 4, 43005-Tarragona +34 977 29 58 00 i C. De les Esplanetes, 14, 43500-Tortosa

 **Generalitat de Catalunya**
Departament de

	PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES REGULADOR DEL CONTRACTE DEL SERVEI D'ANÀLISI FUNCIONAL, DISSENY, INSTAL·LACIÓ, SUPORT, MANTENIMENT I HOSTING DE LA PLATAFORMA MOODLE WORKPLACE DE LA FORMACIÓ	Direcció per a les Persones Pàgina 4 de 8
---	---	--

Personal acreditat pel fabricant en la resolució de cada una de les incidències, constituït com a mínim pels següents perfils professionals:

Perfils professionals:

- 1 Cap Projecte
- 2 Consultors tècnics

Suport on-line davant les incidències. Una vegada resolta la incidència, revisió exhaustiva de tot l'entorn per validar que torna a estar 100% operatiu. Estaran inclosos dues actualitzacions anual mínim en les versions del sistema requerit (si aplica).

L'adjudicatari realitzarà un informe per a cada actuació de manteniment correctiu realitzada, incloent com a mínim:

- Data i hora de la incidència
- Diagnòstic i possibles causes
- Actuacions realitzades
- Data i hora de restauració del servei
- Identificació dels responsables de l'actuació
- Altres aspectes que es considerin oportuns

Manteniment preventiu

El servei de manteniment preventiu s'orienta a prevenir, detectant amb antelació suficient, situacions futures d'operació que poden comprometre la disponibilitat del servei, incloent, qualsevol recomanació del proveïdor que solucioni mancances/deficiències del sistema.

El servei de manteniment contemplarà un servei de monitorització dels sistemes que sigui capaç de detectar incidències i de reportar-les als responsables del servei a l'ICO

Segona. Règim de prestació dels serveis.

La solució proposada ha de considerar abans la implantació i posada en marxa de Moodle Workplace un servei de consultoria inicial, anàlisi funcional, disseny, desenvolupament, integració, migració, formació i posada en funcionament de la solució, que assegurin l'adequació del campus a les necessitats gestió de la formació de l'ICO.

Les fases a desenvolupar haurien de ser, com a mínim:

- Anàlisi de requeriments i necessitats per implantar la plataforma.

ICO l'Hospitalet | Granvia de l'Hospitalet, 199-203, 08908- L'Hospitalet de Llobregat. Tel. + 34 93 260 77 33
ICO Badalona | Carretera del Canyet, s/n, 08916- Badalona. Tel. + 34 93 497 87 88
ICO Girona | Av. França, s/n, 17007-Girona. Tel. + 34 972 225 835
ICO Camp de Tarragona i Terres de l'Ebre | Carrer Dr. Mallfrè Guasch, 4, 43005-Tarragona +34 977 29 58 00 i C. De les Esplanetes, 14, 43500-Tortosa



Generalitat de Catalunya
Departament de



	PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES REGULADOR DEL CONTRACTE DEL SERVEI D'ANÀLISI FUNCIONAL, DISSENY, INSTAL·LACIÓ, SUPORT, MANTENIMENT I HOSTING DE LA PLATAFORMA MOODLE WORKPLACE DE LA FORMACIÓ	Direcció per a les Persones Pàgina 5 de 8
---	---	---

- Configuració de la interfície gràfica, segons la imatge corporativa.
- Configuració de les funcionalitats de la plataforma (vistes, categories, rols, menús, etc...)
- Integracions amb la intranet ICO (mitjançant connexió SSO), autenticació ADFS, i amb l'ERP de gestió de Persones (Demario) per a la gestió automàtica dels professionals com a usuaris.
- Traspàs dels informes d'activitat del campus Moodle actual i activitat per professional mantenint els històrics.
- Formació per als gestors i administradors de la plataforma.
- Acompanyament i suport tècnic-administratiu als gestors per la creació d'itineraris formatius, càrrega de materials, creació aules, etc..
- Suport remot durant la vigència del contracte.
- Manteniment i hosting del servei durant tota la durada del contracte.

El servei contractat s'estendrà a tots els centres ICO:

- ICO – Hospitalet, a l'Hospital Duran i Reynals
- ICO – Badalona, a l'Hospital Universitari Germans Trias i Pujol
- ICO – Girona, a L'Hospital Doctors Josep Trueta
- ICO – Camp de Tarragona i Terres de l'Ebre, a l'Hospital Joan XXIII de Tarragona i a l'Hospital Verge de la Cinta de Tortosa,

Tercera. Mitjans personals.

L'adjudicatari tindrà cura d'assignar a la prestació dels serveis els professionals adequadament formats a fi de l'atenció de les matèries que es plantegin, en el benentès que haurà de garantir el seu manteniment durant tota la vigència del contracte.

Si és el cas que hagués de canviar algun dels professionals assignats, estarà obligat a adscriure un altre professional amb formació i experiència similars a les del professional que figurés en la seva oferta, el currículum del qual haurà de ser prèviament presentat a fi de la preceptiva conformitat de la Direcció de Persones de l'ICO.

El contractista s'ha de comprometre a garantir la continuïtat en la prestació del servei que l'objecte del contracte requereix.

El personal assignat al contracte no tindrà cap vincle laboral ni de cap tipus amb l'ICO. Aquest personal quedarà exclusivament sotmès al poder de direcció del contractista, sense perjudici de les facultats que atorga la normativa a l'òrgan de contractació.



	PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES REGULADOR DEL CONTRACTE DEL SERVEI D'ANÀLISI FUNCIONAL, DISSENY, INSTAL·LACIÓ, SUPORT, MANTENIMENT I HOSTING DE LA PLATAFORMA MOODLE WORKPLACE DE LA FORMACIÓ	Direcció per a les Persones Pàgina 6 de 8
---	---	---

Quarta. Condicions d'execució del contracte.

L'adjudicatari haurà de garantir la continuïtat del servei durant tots els dies laborables de l'any.

Cinquena. Penalitats específiques.

El termini màxim de desplegament per a la solució és de 12 setmanes, afegint les 4 setmanes de suport inicial necessari a partir de la data de posada en funcionament.

El retràs en els terminis compromesos per causes imputables a l'empresa adjudicatària, excepte causes de força major comunicades formalment com a tal per la mateixa empresa, donarà lloc a la següent penalitat econòmica:

Cinc per cent (5%) de l'import total del contracte per cada setmana o fracció d'endarreriment, amb un màxim del cinquanta per cent (50%). Arribats a aquest punt, l'ICO, si ho estima oportú, podrà iniciar un procés de rescissió del contracte en vigor.

Sisena. Requeriments de seguretat.

L'empresa adjudicatària es compromet a prendre totes les mesures tècniques i organitzatives al seu abast per garantir l'objectiu de seguretat de la informació, que es basa en els tres principis següents:

- **La confidencialitat** de la informació, assegurant que només hi accedeixen les persones que han estat autoritzades a fer-ho.
- **La integritat** de la informació, assegurant que la informació i els mètodes que la processen són exactes i complets.
- **La disponibilitat** d'aquesta informació, assegurant que els usuaris autoritzats tenen accés a aquestes dades, mòduls i aplicacions quan ho necessitin.

Igualment, es compromet a prendre les mesures que preveu la normativa en vigor en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal.

L'adjudicatari ha de complir els requisits establerts pel Reglament UE 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques en allò que respecte al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades, per la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i de garantia dels drets digitals, i pel Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, en tot allò que sigui d'aplicació, i tota altra norma relacionada que estigui vigent.

- **Accés a dades personals, o de caràcter reservat:**

L'empresa adjudicatària es compromet a no accedir innecessàriament a aquelles dades a les quals tingui accés per raó de la tasca que té encomanada.

ICO l'Hospitalet | Granvia de l'Hospitalet, 199-203, 08908- L'Hospitalet de Llobregat. Tel. + 34 93 260 77 33
ICO Badalona | Carretera del Canyet, s/n, 08916- Badalona. Tel. + 34 93 497 87 88
ICO Girona | Av. França, s/n, 17007-Girona. Tel. + 34 972 225 835
ICO Camp de Tarragona i Terres de l'Ebre | Carrer Dr. Mallafre Guasch, 4, 43005-Tarragona +34 977 29 58 00 i C. De les Esplanetes, 14, 43500-Tortosa

 **Generalitat de Catalunya**
Departament de

	PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES REGULADOR DEL CONTRACTE DEL SERVEI D'ANÀLISI FUNCIONAL, DISSENY, INSTAL·LACIÓ, SUPORT, MANTENIMENT I HOSTING DE LA PLATAFORMA MOODLE WORKPLACE DE LA FORMACIÓ	Direcció per a les Persones Pàgina 7 de 8
---	---	--

Sempre que calgui manipular dades, es treballarà amb dades de proves, simulades o fictícies. Un cop acabat el desenvolupament o prova, s'esborraran totes les dades manipulades, tant si són fictícies com reals.

En cas que sigui necessari accedir a les dades reals, l'empresa i els seus treballadors es comprometen a mantenir la confidencialitat respecte a la informació coneguda, a no alterar-ne el contingut i a no revelar, comunicar, ni posar a disposició de tercers, per cap mitjà, escrit, electrònic, verbal o per qualsevol altre procediment, cap d'aquestes dades o part d'elles, o la informació que se n'hagi pogut extreure.

L'accés a aquestes dades reals haurà de ser autoritzat pel responsable del fitxer o pel responsable de seguretat de l'hospital.

Col·laboració en les auditories periòdiques

L'empresa adjudicatària es compromet a facilitar tota la informació necessària per realitzar les auditories periòdiques que dugui a terme el centre, així com a aportar els coneixements i informacions que tingui a fi de millorar els aspectes relacionats amb la seguretat i la protecció de dades de caràcter personal.

Col·laboració en gestió de la ciberseguretat

L'empresa adjudicatària es compromet aplicar els patchs necessaris per resoldre vulnerabilitats detectades per l'hospital, així com a emetre avisos en cas de detecció de vulnerabilitats en els seus productes i a col·laborar en el diagnòstic i resolució d'incidents de seguretat facilitant tota la informació necessària, així com a aportar els coneixements i informacions que tingui a fi de millorar els aspectes relacionats amb la seguretat i la protecció de dades de caràcter personal.

Mesures organitzatives

L'empresa adjudicatària informará al Comitè de Seguiment de les mesures organitzatives i tècniques que ha pres per assegurar la confidencialitat, integritat i disponibilitat de la informació i les dades de caràcter personal propietat de l'Institut Català d'Oncologia.

Setena. Titularitat dels continguts

Sense perjudici de que estableixi la legislació vigent en matèria de propietat intel·lectual, l'adjudicatari accepta expressament que els continguts dels cursos de formació bolcats en la plataforma Moodle en l'àmbit del present contracte corresponen única i exclusivament a l'ICO, amb exclusivitat i a tots els efectes.

L'Hospitalet de Llobregat.

	PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES REGULADOR DEL CONTRACTE DEL SERVEI D'ANÀLISI FUNCIONAL, DISSENY, INSTAL·LACIÓ, SUPORT, MANTENIMENT I HOSTING DE LA PLATAFORMA MOODLE WORKPLACE DE LA FORMACIÓ	Direcció per a les Persones Pàgina 8 de 8
---	---	--

Ana Sedano Martínez
Directora per a les Persones
Institut Català d'Oncologia

NB.

Qüestió de gènere: en les referències fetes a col·lectius que poder ser constituïts tant per dones com per homes, s'entén que el masculí té valor genèric.

ICO l'Hospitalet | Granvia de l'Hospitalet, 199-203, 08908- L'Hospitalet de Llobregat. Tel. + 34 93 260 77 33
ICO Badalona | Carretera del Canyet, s/n, 08916- Badalona. Tel. + 34 93 497 87 88
ICO Girona | Av. França, s/n, 17007-Girona. Tel. + 34 972 225 835
ICO Camp de Tarragona i Terres de l'Ebre | Carrer Dr. Mallfrè Guasch, 4, 43005-Tarragona +34 977 29 58 00 i C. De les
Esplanetes, 14, 43500-Tortosa

<http://ico.gencat.cat>



Generalitat de Catalunya
Departament de



Codi Validació: 6CJ6FK38RL6MD5L2TW32RDQCH | Verificació: <https://ico.eadministracio.cat/>
Document Signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 8 de 8