

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI DE MANTENIMENT DEL CAMPUS DE MOODLE PARAMETRITZAT PER EL ICO I E-ONCOLOGIA

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

Amb motiu de la propera finalització del contracte de Servei de manteniment del campus virtual de e-oncologia i del ICO Campus per la formació corporativa del ICO basat en la tecnologia Moodle, es posa de manifest la necessitat de donar continuïtat al servei de manteniment objecte del mateix. El ICO e-oncologia requereix els serveis de per la parametrització, hosting i manteniment de la seva plataforma de Formació virtual (LMS) basada en Moodle.

Actualment el campus virtual consta de més de 50.000 alumnes i aproximadament 70 cursos. A més a l'any 2020 i coincidint amb la necessitat, a causa de la pandèmia, de convertir la majoria dels programes de formació presencials de l'ICO a virtuals, va ser necessària una parametrització del campus Moodle adaptada a les necessitats específiques de l'ICO. Aquesta parametrització es va realitzar utilitzant l'aplicació **OnSrm** de Isyc sobre la qual es van aplicar tots els canvis necessaris per a un correcte funcionament de sistema a l'ICO.

Actualment hi ha dos Centres OnSrm independents, un per a suportar la formació corporativa i un altre e-oncologia i la docència externa de l'ICO.

Si bé la plataforma Moodle és de domini públic i hi ha diverses empreses certificades com a proveïdors Moodle autoritzats, entre elles Insynergy (Isyc), el canvi de proveïdor dels serveis de manteniment i hosting i la nova parametrització amb una aplicació diferent de la indicada (OnSrm) de la plataforma de campus virtual de l'ICO, suposaria un cost addicional important.

L'empresa INSYNERGY CONSULTING ESPAÑA, S.A. (Isyc) ha desenvolupat i és propietari d'aquest software OnSrm que té implantat a altres empreses, donant el suport i manteniment de l'aplicatiu en exclusivitat.

El ICO precisa d'un manteniment del hosting, backups periòdics, i les corresponents actualitzacions, així com un suport tècnic preventiu i correctiu, per tal de garantir el correcte funcionament del campus de formació virtual i que no pot contractar a cap altre proveïdor de serveis de suport que no sigui Isyc per raons de l'estabilitat d'aquest software.

L'objecte del present contracte es el manteniment del hosting, backups periòdics, i les corresponents actualitzacions, així com un suport tècnic preventiu i correctiu, per tal de garantir el correcte funcionament del Campus Virtual de Formació del ICO.

Actualment en el campus virtual del ICO estan registrats uns 65.000 usuaris, dels qual actius anuals son en el entorn de 112.000. Des del campus es té que assegurar la gestió de:

- Centres independent per ICO formació i e-oncologia.
- Cursos i programes
- Impartició de cursos
- Suport de eines de videoconferència tipus ZOOM integrades en les aules virtuals
- Inscripció dels alumnes directament al aula de Moodle del curs corresponent.
- Manteniment de la base de dades de alumnes actius així com la històrica.
- Informes personalitzats per el seguiment i anàlisi de la base de dades.

- Eines de comunicació amb els usuaris registrats incloent la elaboració de butlletins informatius amb la possibilitat de filtrar per tipologia de usuari.
- Actualització mensual de la base de dades dels empleats ICO per mantenir el Centre de formació corporativa actualitzat.

2. REQUERIMENTS TÈCNICS MÍNIMS DEL SERVEI:

Les característiques tècniques del servei són:

- Servidors dedicat: Sí
 - Connexió 24x7x365
 - Ha de poder suportar pics d'activitat en funció de l'hora del dia.
 - Pot tenir forts accessos a el disc si s'utilitzen aplicacions amb bases de dades.
 - Ús intensiu de CPU.
 - Ha de ser molt fiable, havent superat un control de qualitat per tal que no hi hagi errors inesperats.
 - Monitorització i manteniment del servidor
 - Back-up diari a mes vista
 - Back-up mensual a temps indefinit
- Hosting
- Mínim de 250 GB d'espai en disc.
 - Mínim de 12000 alumnes actius, però sense límit d'alumnes registrats.
 - Connectivitat mínima: 100 mbps
 - Recuperació immediata de còpies de seguretat
 - Servei 24x7 per incidències relacionades amb el funcionament de servidor.
 - Horari d'atenció: DLL-DV 08:00 - 19:00 hores
 - Servei 24x7: De caiguda de servidor
 - Llicència d'ús i Suport de OnSrm.
 - Borsa d'hores de suport a les incidències tècniques i de canvis de configuració de la plataforma: 100 hores anuals.

3. ABAST DEL SERVEI

L'abast del servei contempla el manteniment integral del campus virtual del ICO i de e-oncologia i és el següent:

- Garantia de comunicació entre la base de dades d'alumnes gestionada i allotjada en un servidor i un sistema extern (no Moodle). En cas que sigui necessari, s'ha d'assegurar el traspàs de totes les dades existents actualment a la plataforma Moodle, sense interrupció del servei.
- La base de dades dels empleats del ICO s'ha d'actualitzar mensualment.
- Manteniment preventiu segons l'acord de nivell de servei en 24*7*365 de caiguda del servidor del campus virtual de e-oncologia, objecte de la present contractació.
- Manteniment correctiu, administració i ajust de rendiment, amb l'actualització/correccions necessàries.
- Resolució de consultes tècniques relacionades amb l'administració i suport objecte d'aquest plec. Es troba inclòs a l'abast i pressupost del contracte 100 hores anuals de suport.
- Generació d'informes de les activitats realitzades periòdicament.



- Generació d'informes individuals davant incidències i problemes.
- Tots els serveis professionals necessaris per dur a terme les tasques contemplades en el present plec.

3.1. Seguiment del servei

L'adjudicatari tindrà l'obligació de realitzar, com a mínim de manera trimestral, un informe d'activitat on es detallin les tasques realitzades en el període anterior, detallant en cada moment l'estat de la bossa d'hores, hores totals, hores pendents, hores utilitzades fins al moment.

3.2. Manteniment correctiu

El servei de manteniment correctiu s'orienta a resoldre les incidències de la plataforma del Campus virtual, Moodle i OnSrm, 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:

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

Perfils professionals:

- 1 Tècnic Moodle
- 1 Tècnic OnSrm
- 1 Consultor Moodle i OnSrm

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

3.3.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.

4.Migració de versions

El proveïdor es compromet a mantenir actualitzada la versió del software Moodle i OnSrm, que son la base del Campus Virtual com a mínim dos cops l'any, si fos necessari.

En aquest cas, es portarà a terme una formació a l'equip e-oncologia en les noves versions. Aquest manteniment serà requerit a instàncies del personal autoritzat de l'Institut Català d'Oncologia.

5.Acords de nivell de servei

En aquest apartat es descriuen els compromisos de nivell de servei (SLA). Els indicadors utilitzats són:

- Disponibilitat
- Percentatge de temps que el servei està no operatiu.
- Primera resposta a incidències.
- Resolució davant incidències considerades lleu/greu/crítica:
 - o Lleu: Incidència que no interromp la prestació normal del servei
 - o Greu: Incidència que interromp la prestació normal del servei però té una alternativa de funcionament.

En base a aquesta tipificació s'estableixen els següents nivells de servei i penalitzacions:

Tipologia	Temps resposta	Penalització en cas d'excedir el temps de resposta a elecció de l'ICO
Lleu	48h	1% sobre l'import mensual corresponent al període d'incompliment.
Greu	72h	1,5% sobre l'import mensual corresponent al període d'incompliment.

6. ESTRUCTURA NORMALITZADA I CONTINGUT DE LES OFERTES

L'índex de la documentació a presentar pels licitadors (memòria tècnica), s'ha d'adequar a la següent estructura:

- 1.Introducció
- 2.Presentació empresa
- 3.Definició del servei
 - a. Gestió del servei
 - b. Manteniment correctiu
 - c. Manteniment preventiu

Assumpta Company. E-oncologia ICO.

Document signat electrònicament