



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ALLOTJAMENT, SUPORT I MANTENIMENT DE LA PLATAFORMA MOODLE DEL CONSORCI SANITARI INTEGRAL

EXPEDIENT CSI2023123S

(IMP-SC-006)

Índex

1. Introducció	3
2. Abast del Servei	3
3. Detall del Servei	3
3.3. Hosting on Cloud	3
3.4. Seguretat i Configuració de Certificats SSL	4
3.3. Servidor de correu	4
3.3. Servei de Backup de la plataforma Cloud	4
3.4. Suport i manteniment	4
4. Termini del Servei	5

1. Introducció

L'objecte d'aquest plec és la contractació del servei d'allotjament, suport i manteniment de la plataforma actual de Moodle del Consorci Sanitari Integral per un termini de 1 any a partir de la data d'inici del contracte, finalitzant en tot cas el 31/12/2024.

2. Abast del Servei

La contractació d'aquests serveis garantirà al CSI, l'accés als següents serveis de la plataforma Moodle:

- Allotjament / hosting on Cloud de la plataforma Moodle del CSI
- Seguretat i Configuració de Certificats SSL
- Servidor de correu electrònic segur i fiable
- Servei de Backup de la plataforma Cloud
- Suport i manteniment preventiu.

3. Detall del Servei

El licitador ha d'oferir un únic contacte per totes les circumstàncies que puguin sorgir durant la vigència del contracte de manteniment, que vetllarà per la bona execució del servei i que es responsabilitzarà de remetre un informe del estat del sistema.

3.3. Hosting on Cloud

El licitador ha d'oferir un servei de Hosting on Cloud dels aplicatius que componen la plataforma Moodle. Aquest servei ha de garantir com a mínim les següents característiques:

- Alta disponibilitat
 - o Arquitectures que suportin alta disponibilitat amb la possibilitat de tenir tots els elements redundats.
 - o Infraestructura segura i fiable, amb capacitat per gestionar grans volums de trànsit i dades.
- Elasticitat
 - o Infraestructura que permeti adaptar-se a demanda de les necessitats del CSI de forma automàtica.
- Rendiment
 - o Arquitectura que permeti una millora del rendiment i velocitat de la web.
 - o Disseny d'arquitectura necessària per cobrir les carregues de treball a la plataforma, garantint l'escalabilitat.
- Market place
 - o Possibilitat de crear un market place privat d'aplicacions i cursos.
- Gestor de permisos
 - o Que permeti gestionar els accessos per usuari i/o grup d'usuaris, limitat als requeriments definits pel CSI.

3.4. Seguretat i Configuració de Certificats SSL

El licitador ha d'implementar els certificats SSL per assegurar una connexió segura i encriptada.

La plataforma ha de garantir els nivells de seguretat i protecció de la informació en compliment amb les obligacions derivades de la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals i d'acord als estàndards establerts pel CSI.

3.3. Servidor de correu

El licitador ha d'assegurar un servei de correu electrònic segur i fiable, integrat amb el servidor, i la seguretat en l'enviament i recepció de correus electrònics,

3.3. Servei de Backup de la plataforma Cloud

El licitador ha de garantir la realització de còpies de seguretat que permetin en qualsevol moment, poder sol·licitar una restauració ràpida del sistema operatiu amb totes les dades i aplicacions dins una finestra de 15 dies enrere, amb periodicitat diària.

3.4. Suport i manteniment

- Manteniment preventiu
 - o Adequació del sistema, aplicacions i hardware als canvis normatius i tecnològics que puguin impactar en el sistema.
- Suport funcional i de programació
 - o Aquest suport ha de garantir la correcta utilització de la plataforma i la resolució dels dubtes funcionals i incidències.

Es realitzaran tasques de suport i manteniment de la plataforma Moodle, incloent fins a 20 hores anuals de suport tècnic.

El licitador ha de proporcionar, telèfon i correu de contacte, així com horari d'atenció en el que es proporciona el servei.

El licitador ha de detallar una matriu dels diferents nivells de suport, en cas de que es produeixi algun problema greu.

Així mateix, el licitador haurà d'explicar el funcionament del servei:

- Procediment d'obertura de les peticions o incidències.
- Mètode de qualificació de les peticions o incidències.
- Matriu de qualificació, nivell de prioritat i temps de resposta i resolució de les incidències.
- Mètode de resolució d'una incidència.

- Indicadors de seguiment del servei (compliment de lliurament en terminis, i compliment de la qualitat)
- Procediment de revisió, proves i validació de la seva resolució.

El lloc de prestació del servei es farà d'acord les següents condicions:

- Presència física del personal del licitador a les instal·lacions del CSI quan el client així ho requereixi. Per exemple en el cas de : requeriments específics, reunions, incidències que requereixin la presència física al CSI.
- Suport no presencial a les instal·lacions del licitador, per als diferents tipus de manteniment.

Caldrà anomenar l'equip i persones responsables del servei, amb capacitat de decisió per resoldre qualsevol situació que es produeixi. El personal assignat pel licitador es dotarà dels mitjans necessaris per a poder accedir de forma remota al sistema del CSI.

L'horari de servei serà tots els dies laborables, de dilluns a divendres, de 09:00h a 19:00h.

4. Termini del Servei

El contracte tindrà una vigència d'1 any a partir de la data d'inici d'execució del contracte, finalitzant en tot cas a 31/12/2024.