

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES REGULADOR DEL CONTRACTE DEL SERVEI D'ANÀLISI FUNCIONAL, DISSENY, INSTAL·LACIÓ, SUPORT, MANTENIMENT I HOSTING DE PLATAFORMA MOODLE WORKPLACE DE LA UNITAT DE TALENT, CULTURA I TRANSFORMACIÓ DE LA DIRECCIÓ DE PERSONES DE L'ICS

INDEX

PRIMERA OBJECTE DEL CONTRACTE.....	3
1. Descripció general	3
2. Definició i abast del servei	4
3. Principals característiques del servei:	5
4. Requeriments de seguretat i disponibilitat del servei en servidors propis gestionats per una empresa externa.....	6
5. Manteniment correctiu.....	6
6. Manteniment preventiu.....	7
SEGONA. RÈGIM DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS	8
1. Fases de desplegament i prestació del servei	8
2. Cobertura del cost de llicenciament	8
TERCERA. MITJANS PERSONALS.....	9
QUARTA. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE.....	Error! No s'ha definit el marcador.
CINQUENA. PENALITATS ESPECÍFIQUES	Error! No s'ha definit el marcador.
SISENA. REQUERIMENTS DE SEGURETAT	9
SETENA. COMPROMISOS DE CONFIDENCIALITAT, SEGURETAT I PROTECCIÓ DE DADES.....	10
VUITENA. TITULARITAT DELS CONTINGUTS.....	11

PRIMERA OBJECTE DEL CONTRACTE

1. Descripció general

L'Institut Català de la Salut (ICS) és una entitat pública sanitària creada l'any 1983, que ofereix una cobertura integral de serveis de salut arreu de Catalunya. L'ICS integra, dins la mateixa organització, l'atenció primària, l'atenció hospitalària, la recerca (clínica, epidemiològica i transnacional) i la formació especialitzada per garantir una atenció sanitària d'excel·lència.

Des de l'Àrea de Desenvolupament i gestió del talent de la Direcció de Persones, s'aposta 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 professionals i personals.

L'objectiu general de la formació corporativa es promou 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 volentat 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 del 2023, l'ICS utilitza un campus virtual basat en tecnologia Moodle Workplace per a la formació interna dels seus professionals i per a la formació continuada especialitzada. Actualment, l'ICS compta amb més de 55.000 professionals, que són els principals usuaris com alumnes potencials del campus virtual.

A tal efecte, l'ICS 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 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.

2. Definició i abast del servei

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

Funcionals:

- Interfície en llengua catalana i personalitzada segons la imatge corporativa i les necessitats formatives de l'ICS.
- 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.
- Autenticació integrada amb els sistemes LDAP del GICAR.
- Integració amb els sistemes d'informació de recursos humans de l'ICS (SGRH i CORNERSTONE)
- Compliment RGPD.
- Disposar d'una app per accedir des de dispositius mòbils (iOS i Android).
- Incorporar les actualitzacions d'usabilitat, funcionals i de gestió, tant per a formadors com gestors en l'administració.
- Configuració i optimització del rendiment de la plataforma per assegurar una experiència òptima d'ús.
- 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 ICS o de tercers en cas de finalització de la relació contractual.
- Migració de totes les dades allotjades al servidor actual i extern, cap a la nova plataforma Moodle Workplace, allotjada a l'ICS.
- Configuració i optimització del rendiment de la plataforma per assegurar una experiència òptima d'ús, adaptat a les necessitat de l'ICS.
- Suport per al multilingüisme dins de la plataforma, incloent-hi l'adaptació per a diferents perfils d'usuari.
- Capacitat de personalitzar l'informe i la visualització d'indicadors clau de rendiment (KPI) per a gestors de formació.

Tècnics:

- La plataforma s'ha d'integrar i executar sobre contenidors Kubernetes, ja operatius en la infraestructura existent, gestionats amb Jenkins i el sistema d'integració contínua basat en Gitea, assegurant la compatibilitat amb el flux de treball establert.
- Inclusió de mòduls o plugins que ampliïn les capacitats bàsiques de Moodle Workplace per satisfer necessitats formatives específiques.
- Suport i manteniment tècnic continuat, incloent-hi actualitzacions de seguretat i noves funcionalitats.
- Coordinació amb el proveïdor de serveis que administra l'Entorn de Mobilitat de l'ICS, a on hi ha l'actual infraestructura pròpia i interna, per a qualsevol actuació tècnica que afecti al correcte funcionament del sistema.
- S'haurà de crear un entorn de preproducció que repliqui les característiques de l'entorn de producció, permetent proves i validacions abans del desplegament definitiu.
- S'ha de garantir el compliment dels requisits d'escalabilitat, rendiment i disponibilitat iguals al de l'entorn actual ja configurat, i consistent en una concurrència aproximada de com a mínim 700 usuaris.
- Respecte a l'accés de la plataforma, caldrà realitzar el manteniment i renovació de la mateixa, assegurant-ne la validesa i la continuïtat operativa, incloent-hi la gestió dels tràmits necessaris amb el proveïdor del software.
- La solució ha d'incloure la fase de transferència de coneixement i documentació tècnica per permetre la migració de la plataforma a un altre entorn, si cal, en cas de finalització de la relació contractual.

3. Principals característiques del servei:

El servei hauria de donar resposta a les següents característiques:

- Interfície totalment operativa en llengua catalana.
- Plataforma accessible fins un nivell proper a WCAG 2.0 AA, per a usuaris amb dificultats de visió.
- Experiència prèvia, implementant accessibilitat en Moodle.
- Accés a tots els professionals ICS: 55.000 aproximadament.
- Cal que el sistema disposi de capacitats d'autenticació que s'integrin amb els sistemes d'autenticació que disposa l'ICS:
- Autenticació al sistema LDAP de GICAR de l'ICS mitjançant protocol LDAPS (TCP 636) localment des del servidor.
- Procés d'integració per la càrrega de les dades relatives a les activitats formatives realitzades pels professionals de l'ICS, als sistemes d'informació (Cornerstone i SGRH) com a certificats de les formacions realitzades en la plataforma Moodle, així com possibles integracions futures
- Integració d'eines virtuals de seminaris web amb registre de connexió d'usuaris. Integració amb TEAMS.
- Gestió curricular:
- Disposar d'un procés de càrrega o d'integració automàtic i/o manual per la càrrega dels cursos realitzats pels professionals de Moodle al SGRRH o la seva evolució, durant tot el seu cicle de vida, un cop 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.

4. Requeriments de seguretat i disponibilitat del servei en servidors propis gestionats per una empresa externa

- El servei s'executarà en servidors propis ubicats a centres de dades de l'organització, amb la infraestructura gestionada per una empresa externa responsable de l'administració i manteniment.
- La infraestructura compta amb un sistema d'alarmes i monitorització propi que permet detectar qualsevol anomalia. En cas d'incidència, l'administrador de sistemes o el personal de l'ICS serà l'encarregat de gestionar les notificacions i coordinacions pertinents.
- Es garantirà una disponibilitat mínima del servei amb un SLA del 95%.
- El canal de contacte per a suport tècnic ha de permetre la notificació d'incidències i consultes de funcionament en horari de 7.30 a 17.30 h de dilluns a divendres laborables. Haurà de contemplar:
 - Un telèfon d'atenció al client.
 - Una adreça de correu electrònic per a comunicacions de suport.
 - Una plataforma web exclusiva d'accés per a usuaris autoritzats, per introduir i fer el seguiment de tiquets d'incidències i consultes.

5. 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'ICS.

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:

- 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 incloses 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.

6. 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'ICS.

SEGONA. RÈGIM DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS

1. Fases de desplegament i prestació del servei

La solució proposada ha de garantir, abans de la implantació i posada en marxa de Moodle Workplace, un servei complet que inclogui consultoria inicial, anàlisi funcional, disseny, desenvolupament, integració, migració, formació i posada en funcionament de la solució. Aquest servei ha d'assegurar que el campus virtual s'adapti plenament a les necessitats de gestió de la formació de l'ICS.

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

- Anàlisi de requeriments i necessitats per definir les especificacions i funcionalitats necessàries per a la implantació de la plataforma.
- Configuració de la interfície gràfica, respectant la imatge corporativa de l'ICS.
- Parametrització i configuració de les funcionalitats de la plataforma, incloent-hi vistes, categories, rols, menús i altres elements de personalització.
- Integracions amb els sistemes corporatius, com ara la intranet ICS (a través de connexió SSO), l'autenticació LDAP via GICAR, i l'ERP de gestió de Persones per permetre la gestió automàtica dels professionals com a usuaris, amb CORNESTONE i amb els sistemes propis de l'ICS.
- Migració de dades del campus Moodle actual, incloent-hi informes d'activitat, cursos i històrics d'activitat dels professionals.
- Formació dirigida als gestors i administradors de la plataforma, per assegurar una gestió autònoma i eficient.
- Acompanyament i suport tècnic-administratiu als gestors, incloent l'assistència en la creació d'itineraris formatius, càrrega de materials, configuració d'aules i altres tasques similars.
- Suport remot durant tota la vigència del contracte, assegurant la resolució d'incidències i consultes en temps adequat.
- Manteniment de la plataforma per garantir el seu correcte funcionament, amb actualitzacions periòdiques i suport tècnic continuat.
- Coordinació amb el servei d'infraestructura de l'ICS per garantir una integració òptima amb els sistemes existents.

Aquestes fases han d'estar orientades a assegurar que el campus virtual compleixi amb els estàndards de qualitat, accessibilitat i usabilitat requerits, oferint una experiència d'usuari òptima i alineada amb els objectius formatius de l'ICS.

2. Cobertura del cost de llicenciamnt

El cost de les llicències del software Moodle Workplace, així com la seva renovació periòdica durant tota la vigència del contracte i, si s'escau, durant el període de pròrroga, queda totalment inclòs dins del pressupost base de licitació.

No es preveu cap cost addicional per a l'ICS en concepte de llicenciamnt, manteniment ni renovació de les llicències del software durant aquest període.

Aquest aspecte serà considerat obligatori i vinculant per a l'adjudicatari.

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 durant la vigència del contracte es donés el cas que s'hagués de canviar algun dels professionals assignats, en un termini de dues setmanes, hi haurà la obligació d'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'ICS, es a dir, el client.

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'ICS. Aquest personal estarà sota la direcció exclusiva del contractista, sense perjudici de les facultats de l'òrgan de contractació.

QUARTA. 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 (**Reglament General de Protecció de Dades- RGPD**), així com 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.

A més, l'adjudicatari haurà d'aplicar les mesures establertes per la norma **ISO/IEC 27001** (Sistema de Gestió de la Seguretat de la Informació) i **ISO/IEC 27002** (Codi de pràctiques per a la seguretat de la informació), amb l'objectiu de garantir la protecció de la informació durant el desenvolupament i l'execució del contracte.

També s'haurà de complir amb la **Directiva (UE) 2016/1148** relativa a mesures per garantir un alt nivell comú de seguretat de les xarxes i sistemes d'informació a la Unió Europea, en tot allò aplicable a la infraestructura de la solució proposada.

En cas que per la execució del contracte impliqui o requereixi de l'ús d'algun servei en el núvol, s'haurà de complir amb la norma **ISO/IEC 27018**, per garantir la protecció de dades personals en serveis de núvol, i aplicar les pràctiques de seguretat establertes pel **NIST Cybersecurity Framework (CSF)** en matèria de seguretat cibernètica.

L'adjudicatari haurà de garantir la seguretat de les dades en tot moment, incloent la seva protecció contra accessos no autoritzats, modificacions, divulgacions o destrucció accidental o il·legal.

CINQUENA. COMPROMISOS DE CONFIDENCIALITAT, SEGURETAT I PROTECCIÓ DE DADES

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.
- 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'ICS.

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 pegats necessaris per resoldre vulnerabilitats detectades per l'Agència de Ciberseguretat i/o Sistemes d'Informació de l'ICS, 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 de la Salut.

SISENA. 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'ICS, amb exclusivitat i a tots els efectes.

Barcelona,

Carles Pla Poveda

Cap Àrea de Desenvolupament i Gestió del Talent