



Consorci Sanitari
Alt Penedès-Garraf

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES
CSAPG OB 2025/24
GESTIÓ DE LA BONIFICACIÓ
PER LA FORMACIÓ



Consorci Sanitari
Alt Penedès-Garraf

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN LA
CONTRACTACIÓ MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT
DEL SERVEI SUPORT, ACTUALITZACIÓ, MANTENIMENT I
LLICENCIAMENT DE LA PLATAFORMA MOODLE DE
GESTIÓ DE LA FORMACIÓ DEL CONSORCI SANITARI DE
L'ALT Penedès I GARRAF.**

Exp: CSAPG OB 2025/25

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN LA CONTRACTACIÓ MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT DEL SERVEI SUPORT, ACTUALITZACIÓ, MANTENIMENT I LLICENCIAMENT DE LA PLATAFORMA MOODLE DE GESTIÓ DE LA FORMACIÓ DEL CONSORCI SANITARI DE L'ALT Penedès I GARRAF

OFERTA TÈCNICA

Objecte i Antecedents

El present Plec de Prescripcions Tècniques té per objecte definir les característiques tècniques i funcionals que han de regir la contractació del servei de suport, actualització, manteniment i llicenciament de la plataforma Moodle per la gestió de la formació del Consorci Sanitari de l'Alt Penedès i Garraf (CSAPG).

El CSAPG disposa d'una plataforma Moodle des de l'any 2022 per a la gestió de la formació dels seus professionals que compta amb diversos cursos tant interns com externs i requereix garantir-ne la continuïtat, actualització i millora, assegurant la seva integració amb els sistemes corporatius i el compliment dels estàndards tècnics, de seguretat i de protecció de dades vigents.

Abast del servei

El servei comprèn totes les actuacions necessàries per garantir el funcionament òptim de la plataforma Moodle, en model Software as a Service (SaaS), incloent-hi el manteniment tècnic i funcional, la gestió del hosting, les actualitzacions, la seguretat, el suport tècnic i la formació al personal designat pel CSAPG. A més en el cas que es requereixi, també la migració del servei.

Requeriments funcionals de la plataforma Moodle

- Interfície personalitzada segons la imatge corporativa del CSAPG.
- Possibilitat de definir itineraris formatius i aprenentatge per competències.
- Eines per crear continguts de forma autònoma i convertir recursos en activitats.
- Definició d'indicadors de progrés i informes d'activitat.
- Integració amb l'ERP de Recursos Humans (Denario).
- Autenticació d'usuaris federada mitjançant IdP.
- Compliment dels requisits del SEPE i generació d'informes per a FUNDAE.
- Compliment del RGPD i altres normatives aplicables.

Característiques tècniques del servei

Tenint en compte la necessitat de disposar d'una plataforma actualitzada i segura, l'empresa adjudicatària ha de proveir al CSAPG una plataforma en model Software as a Service (SaaS) basada en Moodle, que incorpori les millores d'usabilitat, funcionals i de

gestió, tant per a formadors com gestors, i en l'administració i rendiment de la plataforma.

A banda del conjunt de funcionalitats descrits en l'apartat anterior, a continuació es descriuen les principals característiques del servei proposat:

- Plataforma accessible fins un nivell proper a WCAG 2.1 AA, per a usuaris amb dificultats de visió. Experiència en l'adaptació d'entorns Moodle accessibles.
- La plataforma ha de poder gestionar els històrics (inclús en el cas que hi existís una migració), i 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.
- La plataforma ha de permetre la connexió de com a mínim 500 usuaris mensuals de mitjana.
- El servei ha d'incloure la integració amb l'entorn TIC corporatiu. En particular, es demana:
 - Autenticació d'usuaris federada a través del proveïdor d'identitats (IdP) corporatiu del CSAPG, amb SAML 2.0 o OAuth 2.0 i OpenID Connect.
 - Càrrega automàtica de les persones treballadores segons la informació de l'ERP de gestió de Recursos Humans (Denario).
- La plataforma ha de permetre la generació de notificacions programables, que facilitin la gestió del curs, i minimitzin el risc d'abandonament per part dels alumnes.
- La plataforma ha de complir amb els requisits del SEPE i permetre la generació d'informes necessaris per la bonificació a través de la FUNDAE.
- Suport de gestió tècnica administrativa en l'actualització de materials compartits a la plataforma (revisió de material obsolet, suport en la pujada de materials, etc.).
- Formació continua quan sigui requerit al personal identificat com Key User del CSAPG.
- Compatibilitat i integració de les eines virtuals zoom i webinar a la plataforma Moodle. Cal tenir en compte el registre de connexió d'usuaris.
- Actualització noves versions Moodle amb el corresponent suport formatiu als administradors de la plataforma.

En quant a les característiques del servei en mode SaaS, a continuació es relacionen els requeriments des del punt de vista de la seguretat i la disponibilitat:

- El servei s'ha de prestar des d'un centre de dades ubicat a la Unió Europea.
- L'empresa adjudicatària ha de realitzar el manteniment correctiu i adaptatiu de la plataforma sense cost, posant especial èmfasi en l'aplicació de correccions relacionades amb problemes de seguretat i vulnerabilitats de Moodle.
- 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.

- S'oferirà un servei addicional de còpia de seguretat, amb 4 setmanes de retenció, i còpia addicional de 7 dies en una ubicació diferent.
- El proveïdor haurà de disposar d'un servei d'assistència tècnica per incidències i consultes, amb horari de dilluns a divendres de 8h a 18h. Caldrà proporcionar un telèfon d'atenció al client, una adreça de correu electrònic, i una plataforma web exclusiva d'accés per a usuaris autoritzats del CSAPG, on poder entrar i fer seguiment de tiquets d'incidències i consultes.

Les incidències es classificaran per nivell de criticitat i tindran els següents temps màxims de resposta i resolució:

- Crítica (interromp o degrada la prestació del servei sense alternativa de funcionament.): resposta en 3 hores, resolució en 24 hores.
- Alta (interromp o degrada la prestació normal del servei però té una alternativa de funcionament; i amb afectació a un número reduït d'usuaris.): resposta en 3 hores, resolució en 48 hores.
- Baixa (no interromp la prestació normal del servei): resposta en 8 hores, resolució en 72 hores.

Com a disponibilitat del servei, es planteja un SLA mínim del 95%.

Esquema Nacional de Seguretat

L'Esquema Nacional de Seguretat detalla una sèrie de requeriments per als proveïdors de serveis al núvol que subministren serveis a organismes del sector públic, com és el cas del CSAPG:

- Els sistemes que subministren un servei al núvol a organismes del sector públic hauran de complir el conjunt de mesures de seguretat en funció del model de servei al núvol que prestin (SaaS, PaaS o IaaS), definides a les guies CCN-STIC que siguin d'aplicació.
- Quan s'utilitzin serveis al núvol subministrats per tercers, els sistemes d'informació que els donin suport hauran de ser conformes amb l'ENS o complir les mesures desenvolupades en una guia CCN-STIC, que inclourà, entre d'altres:
 - Auditoria de proves de penetració (pentesting).
 - Transparència.
 - Xifratge i gestió de claus.
 - Jurisdicció de les dades.

Tanmateix, l'empresa adjudicatària també haurà de tenir certificació vigent en l'ENS en categoria MITJA o superior.

Desplegament de la solució

En aquesta contractació s'inclouen tots els serveis de consultoria inicial, anàlisi, disseny, desenvolupament, integració, migració, formació i posada en funcionament de la solució, que assegurin l'adequació del servei a les necessitats del CSAPG.

En el cas que sigui necessària una migració, l'empresa adjudicatària ha de garantir la migració de tots els cursos, usuaris, cohorts, qualificacions, imatge corporativa, etc. existents a la plataforma actual, així com el funcionament de dita plataforma fins el desplegament efectiu de la nova solució.

Com a serveis de desplegament de la solució, es contemplen les següents fases:

- Anàlisi de requeriments i necessitats per el manteniment de la plataforma, i en el cas que sigui necessari la migració de la mateixa.
- Valoració de la configuració de la interfície gràfica, segons la imatge corporativa del consorci.
- Valoració de la configuració de les funcionalitats de la plataforma (vistes, categories, rols, menús, etc.).
- Revisió de la Integració amb el sistema d'autenticació d'usuaris federada del CSAPG (mitjançant connexió SAML 2.0 o OAuth 2.0 i OpenID Connect), i amb l'ERP de gestió de Recursos Humans (Denario), per a la incorporació dels professionals del consorci.
- Formació per als gestors de la plataforma.
- Acompanyament i suport tècnic-administratiu als referents assignats pel consorci, en quant a la creació de plantilles i estructures de cursos, creació d'itineraris formatius, actualització de material, etc.

En el cas que sigui necessari una migració, el termini màxim de desplegament per a la solució és de 8 setmanes, afegint 2 setmanes de suport remot un cop es completi el desplegament de la nova solució.

En el cas que no sigui necessari una migració les fases abans esmentades es produiran durant les 4 primeres setmanes, un cop entri en vigor el contracte.

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, el CSAPG, si ho estima oportú, pot iniciar un procés que culmini amb la rescissió del contracte en vigor.

Canvi d'adjudicatari a la finalització del contracte

A la finalització del contracte, i en el cas que la nova licitació sigui adjudicada a un proveïdor diferent, l'adjudicatari haurà de garantir una transició ordenada que assegurï al CSAPG la disponibilitat contínua de la plataforma de formació. Aquesta obligació inclou, com a mínim, la transferència de tota la documentació tècnica necessària, la cessió de les dades i configuracions imprescindibles, així com la migració dels cursos, cohorts, alumnes, qualificacions existents i imatge corporativa. Igualment, haurà de proporcionar el suport tècnic temporal que sigui necessari per a que el nou adjudicatari pugui assumir el servei sense interrupcions ni afectacions en la qualitat ni en la disponibilitat.

L'empresa sortint es compromet a col·laborar activament en aquest procés de transició fins a la seva completa finalització.

Acreditació de solvència tècnica.

Els licitadors hauran d'acreditar solvència tècnica mitjançant:

- Certificat de Moodle Certified Services Provider. Es valorarà ser Premium Partner.
- Certificacions ISO 9001 i ISO 27001 vigents.
- Certificació ENS de l'adjudicatari i de l'empresa proveïdora del servei en mode SaaS, si dit servei el proporciona un tercer.
- Experiència acreditada en projectes Moodle de similar abast en el sector sanitari.
- Equip tècnic amb almenys dos professionals amb més de tres (3) anys d'experiència en implantació de l'eina Moodle.

Documentació a presentar:

Sobre A

- DEUC

Sobre B

- Documentació tècnica
- Annex 1: PPT Característiques mínimes tècniques signat

Sobre C

- Annex 2: PCAP oferta econòmica i criteris automàtics

Annex 1: Característiques mínimes tècniques

Característiques mínimes tècniques	Compliment (SI / NO)	Pàgina doc. tècnica
Certificació de: Moodle Certified Services Provider. (*)		
Certificacions ISO 9001 i ISO 27001 vigents. (*)		
Certificació ENS de l'adjudicatari i de l'empresa proveïdora del servei en mode SaaS (en cas de que aquest servei el proporciona un tercer) (*)		
Equip tècnic amb almenys dos professionals amb més de 3 anys d'experiència en implantació i manteniment de l'eina Moodle.		
Resolució en 24 hores de les incidències catalogades com a crítiques.		
Centre de dades ubicat a la Unió Europea.		
Suport tècnic en català.		

(*) Cal aportar el certificat.

I per que així consti, signa el present annex en mostra del seu compliment,

(data, signatura i segell de l'empresa)

Annex 2: Metodologia d'avaluació

Criteris d'adjudicació sotmesos a judici de valor: màxim 49 punts sobre 100.

Criteris d'avaluació sotmesos a judicis de valor	PUNTUACIÓ
<u>Metodologia de treball i descripció del servei</u> Es valorarà la qualitat, coherència, claredat i adequació de la metodologia proposada pel licitador per a l'execució correcta del servei, així com la descripció detallada de les actuacions previstes, els procediments de treball, i els mecanismes de control i seguiment. La proposta haurà d'estar plenament alineada amb les prescripcions tècniques del contracte. <i>No es valoraran les ofertes que es limitin a reproduir les prescripcions tècniques sense aportar contingut propi, diferencial o d'aplicació real.</i>	Fins a 29 punts
<u>Mitjans tècnics assignats al servei / Eina informàtica</u> Es valorarà la idoneïtat, adequació i qualitat dels mitjans tècnics que el licitador proposa posar a disposició per a l'execució correcta del servei, incloent-hi, quan escau, l'eina informàtica o plataforma tecnològica destinada al suport, gestió, seguiment i control del servei. Els mitjans proposats hauran d'estar alineats amb les necessitats i requisits establerts en les prescripcions tècniques. Els licitadors no hauran d'incorporar, sota cap concepte, informació relativa a l'equip tècnic adscrit que faci referència a la millora a incorporar en el sobre C, sent causa d'exclusió la seva incorporació en el sobre B.	Fins a 20 punts
PUNTUACIÓ MÀXIMA	49 PUNTS

Les empreses licitadores hauran d'obtenir un mínim de [22 punts](#) per passar a la següent fase de valoració.

Criteris quantificables de forma automàtica: màxim 51 punts sobre 100 punts.

CRITERIS DE VALORACIÓ AUTOMÀTICA		PUNTUACIÓ
Certificació	Comptar amb certificat Moodle Premium Partner.	7,5 punts
	No comptar amb certificat Moodle Premium Partner.	0 punts
Equip	Acreditació d'haver prestat aquests serveis per a centres o entitats relacionades amb la Salut, almenys una vegada en els darrers tres (3) anys.	7,5 punts
	No acreditació d'haver prestat aquests serveis per a centres o entitats relacionades amb la Salut, almenys una vegada en els darrers tres (3) anys.	0 punts
PUNTUACIÓ MÀXIMA		15 PUNTS

OFERTA ECONÒMICA	36 PUNTS
-------------------------	-----------------