

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE LA IMPLANTACIÓN Y SUMINISTRO DE UN SOFTWARE ESPECÍFICO (PORTAL) Y DE UNA PLATAFORMA PARA LA FORMACIÓN CON CURSOS ON-LINE QUE PERMITA LA COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y FORMACIÓN EN FARMACOTERAPIA Y MODULO ÚNICO DE PRESCRIPCIÓN DEL PERSONAL SANITARIO DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID. PA S 20-010

En el pliego se describen las condiciones técnicas y los servicios mínimos de obligado cumplimiento para la implantación y suministro de un software específico de acceso a la información, comunicación y formación (portal) con integración de una plataforma de formación (LMS) en la que se impartan y dinamicen cursos virtualizados de Farmacoterapia y novedades realizadas en el Módulo Único de Prescripción para profesionales sanitarios de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid.

1.- OBJETO:

El objeto del presente contrato es la implantación de un software específico de accesos a la información, comunicación y formación (portal), así como la implantación de una plataforma E-Learning de código abierto Moodle (en su última versión) (LMS), con servicios de dinamización para la formación online de distintos programas formativos a medida, mediante el desarrollo, ejecución e impartición de cursos específicos de formación online que sirva de espacio de referencia en Farmacoterapia y novedades realizadas en el Módulo Único de Prescripción, para los profesionales sanitarios de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid (en adelante CSCM). Asimismo se incluye la elaboración de un software específico de formación para profesionales sanitarios de las nuevas píldoras formativas que se vayan a impartir.

Los servicios tendrán una vigencia de 2 años tras la adjudicación.

La supervisión de este contrato se realizará por la Subdirección General de Farmacia y Productos Sanitarios de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid.

2.- CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS:

Para la ejecución del contrato la empresa adjudicataria se obliga a procurar todas las herramientas necesarias y la asistencia técnica, así como el asesoramiento pedagógico y profesional requerido. Cumplirá los siguientes requisitos:

1º) El portal deberá cumplir los siguientes objetivos:

- **Imagen:** El portal debe transmitir una comunicación CLARA, POTENTE y ATRACTIVA.
- **Contenidos:** Explicación muy visual, directa, sencilla y clave del objetivo de este Portal.
- **Estructura:** Óptima arquitectura web, con una excelente experiencia de usuario. La información y contenido, debe ser SIMPLE y VISUAL.



- **Diseño Responsive.** Optimización de la presentación de contenidos en Smartphones y Tablet.
- **Portal escalable.** De esta forma cualquier modificación o nueva funcionalidad que se necesite incorporar al portal se hará de una forma sencilla y manteniendo todos los elementos de diseño en la línea del resto del mismo.

El Portal será:

- El acceso a la plataforma de formación (Moodle) donde se alojarán los cursos de formación.
- Tendrá la información más actualizada del sector sanitario con el objetivo de promover y garantizar su competencia y contribuir a la mejora de la atención al paciente.
- El punto de encuentro entre los distintos profesionales, en el cual cada uno de ellos podrán ver su expediente académico.

El Portal se desarrollará cumpliendo las siguientes características:

- El diseño será atractivo y personalizado para CSCM.
- Existirá un área de Preguntas Frecuentes (FAQ).
- Tendrá una página de Noticias.
- Buscador de cursos por diferentes criterios incluidos en la plataforma.
- Espacio para Anuncios Destacados – Banners.
- Gestor de newsletters (alta y configuración, 1 plantilla de email).
- Gestión de boletines mensuales informativos para la difusión de cursos o información de planes o acciones estratégicas.
- Información de cada curso.
- Área privada con perfiles de Gestor y Usuario.
- Conexión entre el área Privada de cursos y Moodle con la misma password (Single Sign-on).
- Idioma castellano.
- Estadísticas. Todo tipo de estadísticas relacionadas con la información contenidas (por ejemplo, cursos realizados por cada alumno, número de alumnos por curso, periodos con más cursos, cursos más demandados, perfiles de los participantes, etc.).
- Tendrá el sistema de email integrado.
- Diseño Multiplataforma y Multidispositivo (PCs, tablets, smartphones).
- Compatible con todos los Navegadores, Chrome, Safari, Ópera, Microsoft, etc.
- Programación basada en estándares W3C para la optimización de rendimiento, velocidad y compatibilidad.



- Gestor de contenidos (CMS) con entorno “amigable” que permitirá mantener los contenidos del portal de una manera sencilla.
- Diseño escalable que permite incluir nuevas funcionalidades a posteriori.
- Desarrollo modular.
- Reprogramable y Rediseñable. Escalable.
- Presentación al usuario del cumplimiento con las Políticas de Privacidad, Aviso Legal y Uso de Cookies.
- El Administrador del portal podrá modificar el contenido; crear, editar y borrar contenido.
- Se optimizará la velocidad de carga.
- Se incluyen manuales de administración.
- El adjudicatario se compromete a facilitar una herramienta para poder actualizar los contenidos del Portal, tanto informativos como de diseño. Asimismo incluirá la formación necesaria para que personal de la CSCM pueda utilizar dicha herramienta.
- Incluirá SEO básico.
- Incluirá un sistema de informes automáticas de SEO, Seguridad, Disponibilidad y Rendimiento.
- Incluirá soporte mediante sistema de tickets automatizado para resolver problemas técnicos, de acceso, sobre los cursos y el portal para los alumnos.

Los licitadores (**en el sobre de CRITERIOS EXIGIBLES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO (SOBRE 2)**) deberán incluir propuesta técnica y una ruta para la visualización de una versión demo personalizada con la integración con el LMS. **Se descartarán aquellas ofertas que no presenten ruta para la visualización de versión demo con integración con el LMS.**

Los licitadores garantizará una interfaz gráfica de usuario será 100% Web. Se contratan los siguientes servicios:

- Hosting de aplicaciones y mantenimiento del sistema.
- Adquisición de dominio personalizado.

Los licitadores se comprometen a poner a disposición de la Consejería de Sanidad al menos los siguientes profesionales: un desarrollador web, un experto en marketing digital y un diseñador gráfico. EL LICITADOR incluirá en el **sobre de CRITERIOS EXIGIBLES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO (SOBRE 2): CV del personal asignado al proyecto con indicación de los proyectos en que han participado.** Los profesionales asignados al proyecto, deberán contar con experiencia, en al menos 10 proyectos de implementación de portales.



- 2º) Los licitadores se comprometen a trasladar al portal los datos existentes de los profesionales sanitarios dados de alta en la plataforma de formación actual (un volumen aproximado de 30.000 profesionales).
- 3º) Los licitadores se comprometen a la elaboración de un software específico para profesionales sanitarios con un peso de 90 horas formativas. Dicho software ha de disponer de los contenidos adecuados y específicos sobre Farmacoterapia y Módulo Único de Prescripción; en soporte electrónico, siendo fácilmente accesible y estando disponible permanentemente para su función. Este software se entregará en el formato SCORM 1. 2 o superior (tanto a nivel de empaquetado como a nivel de seguimiento) de forma que asegure que pueden ser instalados en la plataforma de formación y que permitan la realización del curso, vía Internet y desde el ordenador del alumno. El software se realizará con tecnología html garantizando la visualización en equipos Windows XP o superior, así como con distintos navegadores (Internet Explorer 9 o superior, Firefox, Chrome).
- 4º) Los licitadores se comprometen a adaptar la metodología docente y las características técnicas a las peculiaridades de cada curso, ofreciendo en cada uno de ellos las herramientas necesarias como son **videos, animaciones, locuciones...** Cuando alguno de los elementos multimedia requieran software o pluggins complementarios éstos deberán ser accesorios, es decir, que se puedan obviar sin perder contenido significativo del curso. Los licitadores **(en el sobre de CRITERIOS EXIGIBLES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO (SOBRE 2)** incluirá en su oferta el número, tipo y duración de vídeos a integrar en los materiales formativos. El número mínimo de vídeos a integrar será de 10 con una duración final de 3 a 5 minutos ya editados. El tipo general de vídeos será grabación de personas y profesionales interactuando en un entorno sanitario. El licitador se hará cargo de la grabación con dos cámaras, equipo de iluminación y sonido y posproducción de los vídeos.
- 5º) Los licitadores deberán presentar el proyecto técnico correspondiente en el que se recojan explícita y pormenorizadamente todos los requerimientos formativos del software formativo, acompañado de dos versiones de demostración a través de una dirección de Internet personalizado para la CSCM, donde se demuestren todas las características pedagógicas y de diseño requeridas con un mínimo de 20 pantallas demostrativas sobre módulos relacionados con Farmacoterapia y otra, también de un mínimo de 20 pantallas demostrativas relacionados con Módulo Único de Prescripción. El software de formación presentado, relacionado con Módulo Único de Prescripción, deberá contar con un espacio de demostraciones y prácticas simuladas para los alumnos. Además deberá contener cada pantalla, de forma descriptiva, información sobre el tipo de pantalla y tipos de recursos utilizados. **ESTE PROYECTO TÉCNICO SE DEBERÁ ENTREGAR EN OTRO SOBRE QUE PONGA DOCUMENTACIÓN TÉCNICA CRITERIOS EXIGIBLES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO (SOBRE 2).** No se valorarán las ofertas que no entreguen versión DEMOSTRACIÓN sobre Farmacoterapia y versión DEMOSTRACIÓN sobre el Módulo Único de Prescripción.



- 6º) Los licitadores se comprometen a la elaboración de una app web (ordenador, tablet, móvil) que permita la consulta de diferentes elementos en Base de Datos de información relacionada con la temática de uno de los cursos en base de datos actualizable mensualmente. Los licitadores (en el sobre de CRITERIOS EXIGIBLES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO (SOBRE 2)) deberán incluir una ruta para la visualización de una versión demo de una app web de contenidos relacionados con los cursos objeto: Farmacoterapia o Sistemas de Prescripción. **Se descartarán aquellas ofertas que no presenten ruta para la visualización de app sobre dichos contenidos.**
- 7º) Los licitadores se comprometen al desarrollo de 3 actividades-quizz multidispositivo y multijugador, con un peso de 10 horas formativas, donde los usuarios podrán competir en tiempo real con otros usuarios del aula respondiendo preguntas o realizando ejercicios. La puntuación obtenida se registrará en la plataforma e-learning, mostrando el ranking final de puntuaciones. Los licitadores (en el sobre de CRITERIOS EXIGIBLES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO (SOBRE 2)) deberán incluir descripción pedagógica y técnica de una actividad multidispositivo y multijugador, así como información de comunicación con plataforma e-learning. **Se descartarán aquellas ofertas que no presenten esta descripción exhaustiva de una actividad.**
- 8º) Todos los soportes del proceso de desarrollo del software multimedia: guías de autor, modelos de interactividad, feedback, etc., deberán ser desarrollados específicamente para este proyecto (no se admitirán sistemas de generación de contenidos basados en disposición rígida de contenidos en pantalla con plantillas – herramientas de autor).
- 9º) LOS LICITADORES incluirán en el sobre de CRITERIOS EXIGIBLES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO (SOBRE 2) un protocolo de trabajo con los autores en el que se detallará la forma y plazos de entrega del material, así como las guías de autor en formato doc o ppt que permitirán facilitar en todo momento la labor de autoría.
- 10º) LOS LICITADORES incluirán en el sobre de CRITERIOS EXIGIBLES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO (SOBRE 2) un manual en el que se detalle el enfoque pedagógico y la estructuración de los contenidos, los perfiles técnicos y profesionales que designe la empresa para la ejecución de este contrato y un claro y exhaustivo calendario de trabajo.
- 11º) Los licitadores se comprometen a realizar un diseño del interfaz de fácil uso y adaptado a las indicaciones de la CSCM. Deberá garantizar que dicho interfaz presenta un estilo reconocible y reconocido que aporte calidad visual, estética refinada, diseñado con arreglo a un libro de estilo que traslade el conjunto de valores estéticos y de imagen de la CSCM y que en él se incluyen todas las herramientas que permitan al usuario interactuar con su ordenador y el software para obtener la información y la formación.



- 12º) Los licitadores aportarán las herramientas necesarias para conseguir una traslación de los conocimientos y que deberán ser al menos las siguientes: botones de navegación, menú, demostraciones del software, prácticas guiadas del software, imágenes, progreso y ayuda. El adjudicatario elaborará manual con todos los contenidos incluidos en el software de formación.
- 13º) Los licitadores se comprometen a suministrar un interfaz de usuario que garantice la usabilidad, es decir, que permita al usuario emplear el menor esfuerzo posible en lograr la satisfacción de su deseo de aprender y avanzar en su formación través de una eficiente programación y estructuración de contenidos ágil y rápida.
- 14º) Para conseguir la traslación de los contenidos docentes al material virtual con las características descritas y los estándares adecuados, el adjudicatario se compromete a poner a disposición de la Consejería de Sanidad al menos los siguientes profesionales: un director coordinador del proyecto interno (a jornada completa a disposición del proyecto durante el tiempo de ejecución del mismo; dicho profesional, si la CSCM lo considera necesario, realizará su trabajo en las oficinas de la CSCM), un pedagogo asignado directamente al proyecto, un diseñador gráfico y dos profesionales informáticos. EL LICITADOR incluirá en el **sobre de CRITERIOS EXIGIBLES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO (SOBRE 2): CV del personal asignado al proyecto con indicación de los proyectos de similares características al objeto del contrato en que han participado.** El director coordinador del proyecto deberá contar con experiencia en diseño y coordinación de 3 proyectos similares al objeto de contrato, Farmacoterapia y Sistemas de Prescripción, y con experiencia de al menos 3 años en proyectos dirigidos a profesionales de la salud con un volumen anual de al menos 5000 profesionales sanitarios. El resto de profesionales asignados al proyecto, deberán contar con experiencia, en al menos un proyecto, de elaboración de software formativo similares, como puede ser módulos de Farmacoterapia y Sistemas de Prescripción.
- 15º) Los licitadores se comprometen a facilitar una herramienta para desarrollar contenidos formativos, integrada en entorno Moodle. Asimismo incluirá la formación necesaria para que personal de la CSCM pueda desarrollar con dicha herramienta contenidos formativos y subirlos a aulas Moodle.
- 16º) Para la ejecución del contrato la empresa adjudicataria se obliga al suministro de una plataforma formativa de código abierto Moodle, en su versión más estable cuando se ponga en marcha el proyecto, desde la que se impartirán los cursos de formación. Dicha plataforma debe permitir la realización, vía Internet y desde el ordenador del alumno, tanto si este es particular, como si es proporcionado por la CSCM, de los cursos programados. Se compromete también a suministrar las herramientas propias de la dinamización y la asistencia técnica requerida para su correcta ejecución.



- 17º) La plataforma se personalizará y adaptará totalmente en cuanto a estética, herramientas, pluggins a las necesidades de la CSCM.
- 18º) Los licitadores se comprometen a formar y dinamizar a 3.500 profesionales sanitarios al año (en total 7.000) en programas de formación sobre Farmacoterapia y Módulo Único de Prescripción o en cualquier otra formación que estime necesaria la CSCM en las condiciones y características que se describen en el pliego.
- 19º) Los licitadores se comprometen a dar acceso a la plataforma formativa en un plazo máximo de una jornada laboral tras la recepción del listado de personas a inscribir.
- 20º) Los licitadores garantizarán para la plataforma e-learning la compatibilidad de los estándares SCORM 1.2 y la interfaz gráfica de usuario será 100% Web. Se contratan los siguientes servicios:
- Hosting de aplicaciones y mantenimiento del sistema.
 - Adquisición de dominio personalizado.
 - Servicio de alta de los cursos necesarios en plataforma.
- 21º) La plataforma soportará de forma estable 20.000 usuarios simultáneos.
- 22º) El acceso vía Web a la plataforma e-learning y a todos los contenidos será mediante clave y contraseña única personalizada, que será gestionada por el adjudicatario conforme a las características establecidas por la CSCM.
- 23º) La plataforma suministrada por el adjudicatario deberá permitir múltiples perfiles de usuario que garanticen y controlen el acceso a cada una de las funcionalidades y que incluirán como mínimo los siguientes:
- El perfil de coordinador académico responsable de la ejecución y coordinación global de usuarios y contenidos. De la planificación y gestión de las acciones formativas. Y de la supervisión de la ejecución de las acciones formativas. Por tanto tendrá acceso a todos los recursos, al mismo nivel que el administrador.
 - El perfil de administrador/dinamizador que asegura la correcta configuración y funcionamiento del entorno virtual mediante la resolución de los problemas técnicos; la gestión de contenidos dando alta de los materiales, adicionales y comprobando los materiales correspondientes a la formación online; de las aulas, de los participantes y otros usuarios, asignando roles y funciones. Y la resolución de incidencias técnicas de los participantes. Por tanto, tendrá acceso a todos los recursos del sistema.
 - El perfil de tutor que será el responsable del soporte y resolución de dudas y comentarios de contenido a los participantes a través de correo electrónico por lo que



se le asignará cuenta de correo electrónico dentro del entorno de la plataforma virtual. También será el responsable de estimular la convocatoria y participación en foros.

- El perfil del alumno que tendrá acceso sólo a aquellas herramientas que permitan el uso del curso y la plataforma a nivel de visualizar únicamente su información personal. Se asegura que no tiene posibilidad de acceso a las herramientas de gestión.

24º) En caso de extravío o problemas con las claves de acceso, las nuevas claves las enviará a los interesados vía e-mail, el administrador de la plataforma designado y bajo la responsabilidad del adjudicatario.

25º) Los licitadores definirán pormenorizadamente y garantizará por escrito las infraestructuras de hardware, software, comunicaciones, servicios, y medidas de seguridad necesarias para el correcto funcionamiento de la plataforma y el proceso de dinamización. Comprometiéndose al mantenimiento diario (backup) y a la actualización de la aplicación y de sus contenidos.

26º) Para el cumplimiento de las acciones reseñadas anteriormente, EL LICITADOR incluirá en el **sobre de CRITERIOS EXIGIBLES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO (SOBRE 2)** un certificado del apoderado de que dispone del equipo de soporte tecnológico adecuado para garantizar el servicio de Servicio de Atención al Usuario (correo electrónico y telefónico) que permita a los usuarios la resolución de posibles incidencias técnicas relacionadas con el acceso y utilización de la plataforma y con el acceso y trabajo con los materiales multimedia que componen el curso.

27º) Los licitadores se aseguran una garantía del funcionamiento continuo de todos los sistemas (comunicaciones y servidores) que asegure un acceso total de la plataforma e-learning (24 horas, los 7 días de la semana) con un compromiso de un 98%.

28º) Para el cumplimiento de las acciones reseñadas anteriormente, EL LICITADOR incluirá en el **sobre de CRITERIOS EXIGIBLES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO (SOBRE 2)** un certificado de que pondrá a disposición del proyecto un equipo de **3 personas a dedicación completa** con experiencia en dinamización de acciones de formación online como apoyo a la implantación de aplicaciones similares al objeto del contrato como puede ser Farmacoterapia y Módulo Único de Prescripción. La persona responsable del equipo de dinamización deberá contar con experiencia en coordinación de equipos de dinamización de 3 proyectos similares al objeto de contrato, como puede ser Farmacoterapia y Módulo Único de Prescripción, y con experiencia de al menos 3 años en proyectos dirigidos a profesionales de la salud con un volumen anual de al menos 5000 profesionales. El resto de profesionales asignados al proyecto, deberán contar con experiencia, en al menos un proyecto, de dinamización de acciones formativas similares a las incluidas en este pliego. **DEBERÁ APORTAR en el sobre de CRITERIOS EXIGIBLES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO**



(SOBRE 2): los CV del personal asignado al proyecto con indicación de los proyectos de similares características al objeto del contrato en que han participado.

29º) Los licitadores certificarán su compromiso de cumplir los siguientes plazos de tiempo:

- Creación de aulas personalizadas por cada edición en un máximo de una jornada laboral, una vez comunicado por la CSCM.
- Matriculación y envío de claves personalizadas en un plazo máximo de una jornada laboral, una vez recibidos listado de alumnos de la CSCM.
- Realización y envío de informe inicial, intermedio y final de actividad en un plazo de entrega de una jornada laboral (una vez se cumpla cada hito). Los informes deben recoger la información individual de cada usuario, así como la del grupo.
- Expedición automática de diplomas acreditativos una vez los participantes cumplan los requisitos establecidos.

30º) LOS LICITADORES incluirán en el **sobre de CRITERIOS EXIGIBLES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO (SOBRE 2)** el procedimiento de trabajo, temporalización (según punto anterior) y modelos de informes a presentar.

31º) LOS LICITADORES incluirán en el **sobre de CRITERIOS EXIGIBLES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO (SOBRE 2)**: Para la valoración de la plataforma de impartición es requisito imprescindible que se facilite una DEMO personalizada con la imagen gráfica del proyecto, que será proporcionada por el licitador a través de una URL y claves de acceso. Esta versión demostración de la plataforma incluirá todas las utilidades y herramientas incluidas en la propuesta técnica (certificados, informes...). **No se valorarán las ofertas que no entreguen versión DEMOSTRACIÓN de la plataforma con herramientas y utilidades.**

32º) LOS LICITADORES incluirán en el **sobre de CRITERIOS EXIGIBLES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO (SOBRE 2)**: deberá garantizar la comunicación de todos los datos de las acciones formativas impartidas en la plataforma con el software general de la CSCM (Base de Datos) en el que se centraliza el reporte de todas las acciones formativas de la CSCM. El adjudicatario indicará en la oferta técnica el procedimiento para realizar estos trabajos de comunicación e integración de datos.

33º) Los licitadores se comprometen a no revelar fuentes y a respetar los derechos de autor de todo el material volcado en la plataforma.

34º) El adjudicatario se compromete y garantizará la puesta en marcha del entorno específico para la CSCM con el visto buena de ésta y que permita dar inicio al proceso formativo según cronograma en un plazo máximo de **12 semanas** desde la firma del contrato. En caso de no cumplirse este punto se resolverá la rescisión del contrato por parte de la Consejería.



35º) Los licitadores se comprometerán explícitamente a cumplimentar los controles de calidad demandados por la CSCM, respecto a la validación de cada una de las fases de trabajo hasta llegar a un completo acuerdo y aceptación durante el plazo de ejecución del contrato. Si no se llega a este acuerdo se resolverá la rescisión del contrato por parte de la Consejería.

36º) Los licitadores quedan expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La empresa adjudicataria deberá someterse al cumplimiento con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

INCORPORACIÓN AL CONTRATO

El presente Pliego, así como el de Cláusulas Administrativas Particulares, será incorporado como estipulación al Contrato que se suscriba con el adjudicatario.

Fuenlabrada, 24 de febrero de 2020

CONFORME:
EL ADJUDICATARIO

Fdo.: Gema Sarmiento Beltrán
Directora de Recursos Humanos
Directora Gerente Suplente
(Orden 1100/2019 del Consejero de Sanidad
Hospital Universitario de Fuenlabrada

