

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA EL CONTRATO DE SERVICIOS DE IMPLANTACIÓN Y SUMINISTRO DE UN SOFTWARE ESPECÍFICO Y DE UNA PLATAFORMA CON SERVICIOS DE DINAMIZACIÓN PARA LA FORMACIÓN ON-LINE DE PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL SECTOR PRIVADO PARA LA ACREDITACIÓN DE LA INDICACIÓN, USO Y AUTORIZACIÓN DE DISPENSACION DE MEDICAMENTOS EN LA COMUNIDAD DE MADRID MEDIANTE EL DESARROLLO, EJECUCIÓN E IMPARTICIÓN DE MÓDULOS ESPECIFICOS DE FORMACIÓN ONLINE.**

## **PA S 21/012**

En el pliego se describen las condiciones técnicas y los servicios mínimos de obligado cumplimiento para la contratación de una plataforma de formación con servicios de acompañamiento y dinamización y el desarrollo de materiales formativos para la formación online que sirva de apoyo a la acreditación de profesionales de enfermería del sector privado de la Comunidad de Madrid, a través de la formación en distintos módulos formativos.

### **1.- OBJETO:**

El objeto del presente contrato es la implantación de una plataforma E-Learning de código abierto Moodle (en su última versión), con servicios de dinamización para la formación online de distintos módulos formativos, mediante el desarrollo, ejecución e impartición de módulos específicos de formación online, avalados por la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid (en adelante CSCM), que sirvan de apoyo a la acreditación de profesionales de enfermería del sector privado de la Comunidad de Madrid, dirigido a 28.000 profesionales de enfermería del sector privado de la Comunidad de Madrid. El contrato también incluye formación específica a 300 profesionales como tutores de apoyo del proceso formativo. Asimismo, se incluye la elaboración del software específico de formación para profesionales de enfermería de los módulos formativos de 40 horas que se vayan a impartir.

Los servicios tendrán una vigencia de 3 años tras la adjudicación.

La supervisión de este contrato se realizará por la Subdirección General de Farmacia y Productos Sanitarios dependiente de la Dirección General de Gestión Económica y Farmacia 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) Los licitadores se comprometen a la elaboración de un software específico para profesionales de enfermería con un peso de 40 horas formativas. Dicho software ha de disponer de los contenidos adecuados y específicos sobre los módulos que compondrán el programa formativo, 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).

Además el adjudicatario se compromete a entregar un manual maquetado en formato Word editable y en formato pdf con los contenidos de los cursos virtualizados.

- 2º) Los licitadores se comprometen a adaptar la metodología docente y las características técnicas a las peculiaridades de cada módulo formativo, ofreciendo en cada uno de ellos las herramientas necesarias como son **videos, animaciones, locuciones...** Cuando algunos 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 1B en la plataforma VORTAL de CRITERIOS EXIGIBLES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO**), incluirá en su oferta el número, tipo y duración de vídeos a integrar en los materiales formativos. El número de vídeos a integrar será de 3 con una duración final de 3 a 5 minutos cada uno ya editados. El tipo general de vídeos será grabación de personas y profesionales interactuando en un entorno sanitario. Los licitadores se harán cargo de la grabación con dos cámaras, equipo de iluminación y sonido y posproducción de los vídeos.
- 3º) 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 una versión 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 alguno de los módulos relacionados con la formación en uso de medicamento por la Enfermería. **ESTE PROYECTO TÉCNICO SE DEBERÁ ENTREGAR EN OTRO SOBRE QUE PONGA DOCUMENTACIÓN TÉCNICA CRITERIOS EXIGIBLES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO (SOBRE 1B) dentro de la plataforma VORTAL. No se valorarán las ofertas que no entreguen versión DEMOSTRACIÓN sobre alguno de los módulos formativos.**
- 4º) El adjudicatario se compromete 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 módulos formativos en base de datos actualizable mensualmente. Los licitadores, **en el sobre de CRITERIOS EXIGIBLES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO (SOBRE 1B en la plataforma VORTAL)**, deberán incluir una ruta para la visualización de una versión demo de una app web de contenidos relacionados con los módulos formativos relacionados con la formación en uso de medicamento por la



Enfermería. **Se descartarán aquellas ofertas que no presenten ruta para la visualización de app sobre dichos contenidos.**

- 5º) El adjudicatario se compromete al desarrollo de 2 actividades-quiz multidispositivo y multiusuario, con un peso de 4 horas formativas, donde los usuarios podrán trabajar 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 1B en la plataforma VORTAL)**, deberán incluir descripción pedagógica y técnica de una actividad multidispositivo y multiusuario, así como información de comunicación con plataforma e-learning. **Se descartarán aquellas ofertas que no presenten esta descripción exhaustiva de una actividad.**
- 6º) 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).
- 7º) Los licitadores incluirán, **en el sobre de CRITERIOS EXIGIBLES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO (SOBRE 1B en la plataforma VORTAL)**, 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 de los contenidos.
- 8º) Los licitadores incluirán, **en el sobre de CRITERIOS EXIGIBLES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO (SOBRE 1B en la plataforma VORTAL)**, 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.
- 9º) El adjudicatario se compromete 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.
- 10º) El adjudicatario aportará las herramientas necesarias para conseguir una traslación de los conocimientos y que deberán ser al menos las siguientes: botones de navegación, menú, imágenes, progreso y ayuda. El adjudicatario elaborará manual con todos los contenidos incluidos en el software de formación.



- 11º) El adjudicatario se compromete 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.
- 12º) 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 1B en la plataforma VORTAL), 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 de al menos 5 años en diseño y coordinación de proyectos de virtualización de contenidos similares al objeto del concurso, así como en implantación de plataforma y dinamización de acciones formativas, al menos 10.000, dirigidas a profesionales de la salud. El resto de profesionales asignados al proyecto, deberán contar con experiencia, en al menos 3 años, de elaboración de software formativo, en temáticas similares al objeto del concurso, dirigido a profesionales de la salud.
- 13º) 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.
- 14º) La plataforma se personalizará y adaptará totalmente en cuanto a estética, herramientas, pluggins... a las necesidades de la CSCM.
- 15º) El adjudicatario se compromete a formar a 300 tutores de apoyo en los aspectos específicos de la plataforma a utilizar en el plazo máximo de dos semanas.
- 16º) El adjudicatario se compromete a formar a 28.000 profesionales de enfermería del sector privado de la Comunidad de Madrid en: Seguridad en el uso de los medicamentos y vías de infusión. Conceptos básicos sobre Medicamentos. Normativa de Prestación



Farmacéutica. Entrevista clínica y Adherencia al tratamiento. Productos Sanitarios. Medidas de seguridad en el manejo de medicamentos. Uso de guantes...; o en cualquier otra formación que estime necesaria la CSCM para la obtención de la certificación de profesionales de enfermería del sector privado de la Comunidad de Madrid en las condiciones y características que se describen en el pliego.

17º) El adjudicatario se compromete a dar acceso a los profesionales a la plataforma formativa en un plazo máximo de una jornada laboral tras la recepción del listado de personas a inscribir.

18º) El adjudicatario garantizará 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.

19º) La plataforma soportará de forma estable 30.000 usuarios simultáneos.

20º) 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.

21º) 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 el 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.
- 22º) 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.
- 23º) El adjudicatario definirá 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.
- 24º) Para el cumplimiento de las acciones reseñadas anteriormente, EL LICITADOR incluirá en el **sobre de CRITERIOS EXIGIBLES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO (SOBRE 1B en la plataforma VORTAL)** 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. Se pondrá a disposición del proyecto personal necesario para recibir por vía telefónica y por correo todas las incidencias técnicas de 9 a 18 horas de lunes a viernes laborables en la Comunidad de Madrid.
- 25º) El adjudicatario se asegura 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%. **Se adjuntará en la propuesta dicha garantía.**
- 26º) Para el cumplimiento de las acciones reseñadas anteriormente, EL LICITADOR incluirá en el **sobre de CRITERIOS EXIGIBLES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO (SOBRE 1B en la plataforma VORTAL)** un certificado de que pondrá a disposición del proyecto un equipo de **4 personas a dedicación completa** con experiencia en dinamización de acciones de formación online similares al objeto del proyecto y dirigidas a profesionales de la salud. La persona responsable del equipo de dinamización deberá contar con experiencia en coordinación de equipos de dinamización de 3 proyectos de implantación de plataforma y dinamización, dirigidos a profesionales de la salud con un volumen anual de al menos 8000 profesionales. Esta persona será la persona de referencia del proyecto, en relación a la impartición del curso, con los responsables del proyecto de la CSCM, y estará disponible en el horario laboral de la Consejería de Sanidad vía telefónica y vía correo electrónico. El



resto de profesionales asignados al proyecto, deberán contar con experiencia, en al menos un proyecto, de dinamización de acciones formativas dirigidas a profesionales de la salud. **DEBERÁ APORTAR en el sobre de CRITERIOS EXIGIBLES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO (SOBRE 1B en la plataforma VORTAL): los CV del personal asignado al proyecto con indicación de los proyectos en que han participado.** Se pondrá a disposición del proyecto las dinamizadoras indicadas para recibir por vía telefónica y por correo todas las comunicaciones relacionadas con el proyecto de 9 a 18 horas de lunes a viernes laborables en la Comunidad de Madrid.

27º) El adjudicatario certificará 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.

28º) Los licitadores incluirán en el **sobre de CRITERIOS EXIGIBLES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO (SOBRE 1B en la plataforma VORTAL)** el procedimiento de trabajo, temporalización (según punto anterior) y modelos de informes a presentar.

29º) Los licitadores se comprometen a realizar al menos una sesión de videoconferencia (webinar) por cada edición del curso. La gestión de dicho webinar se realizará de forma totalmente integrada en las aulas de Moodle. La duración de cada webinar se estima en máximo 2 horas de duración. El webinar será impartido por tutores de la CSCM y el LICITADOR pondrá, durante toda la duración del mismo, a una persona de cara a gestionar cualquier posible incidencia. En el **sobre de CRITERIOS EXIGIBLES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO (SOBRE 1B en la plataforma VORTAL)**, se incluirá la herramienta de webinar a utilizar, sus utilidades, su integración con Moodle y se describirá el formato de trabajo con los webinar.

30º) Los licitadores incluirán en el **sobre de CRITERIOS EXIGIBLES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO (SOBRE 1B en la plataforma VORTAL)**: 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, así como deberán estar integrados al menos dos cursos demo.**

- 31º) Los licitadores incluirán en el **sobre de CRITERIOS EXIGIBLES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO (SOBRE 1B en la plataforma VORTAL)**: 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.
- 32º) El adjudicatario se compromete a no revelar fuentes y a respetar los derechos de autor de todo el material volcado en la plataforma.
- 33º) 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 2 semanas desde la firma del contrato. En caso de no cumplirse este punto se resolverá la rescisión del contrato por parte de la Consejería.
- 34º) El adjudicatario se comprometerá 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.
- 35º) El adjudicatario queda 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 el REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos), así como en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.



### 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, a 19 de julio de 2021

CONFORME:  
EL ADJUDICATARIO

Gema Sarmiento Beltrán  
Directora Gerente  
Hospital Universitario de Fuenlabrada

