

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DENOMINADO “GESTIÓN DE RECURSOS VIRTUALES DE LA PLATAFORMA VIRTUAL DE APRENDIZAJE DE LA ESCUELA MADRILEÑA DE SALUD”

1. INTRODUCCIÓN

La Escuela Madrileña de Salud (en adelante, EMS) es una iniciativa de participación comunitaria y de aprendizaje compartido dirigida a los ciudadanos, en el marco de la Dirección General de Humanización y Atención al Paciente, cuyo objetivo es promover la adopción de hábitos y estilos de vida saludables y fomentar la corresponsabilidad de las personas en el cuidado de su salud y en la autogestión de su enfermedad. Favorece el intercambio de conocimientos y experiencias y ofrece a la población información de calidad y formación, tanto presencial como a través de herramientas digitales, relacionada con la salud.

La EMS está alineada con la transformación digital que se está llevando a cabo con la aplicación de tecnologías digitales en todos los aspectos de la sociedad, mediante la realización de recursos formativos multimedia gratuitos dirigidos a ciudadanos, pacientes, personas cuidadoras y profesionales, que impulsan la capacidad de las personas de cuidar de su salud, de su bienestar y de su vida. También promueve la alfabetización sanitaria o cultura de salud, proporcionando a la ciudadanía información básica sanitaria actualizada, contrastada y veraz que pretende servir de apoyo para la toma de decisiones dirigidas a promover y mantener una buena salud.

La plataforma virtual de aprendizaje de la EMS oferta cursos online y recursos educativos multimedia en diferentes formatos que pretenden facilitar el desarrollo de actividades de aprendizaje. Asimismo, utiliza elementos de ‘live streaming’ como videoconferencias o aulas virtuales con participación de los asistentes mediante chats de voz o escrito, quedando grabadas para su visualización en diferido.

El uso de recursos online no tiene coste para la población que accede a los mismos a través de la página web de la EMS donde se muestra la oferta formativa y se enlaza con la plataforma de aprendizaje desde donde se desarrolla la actividad.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El contrato tiene por objeto la prestación de servicios de apoyo a la gestión de recursos virtuales y operaciones de la plataforma virtual. La plataforma está basada en software de código abierto (open source) “Moodle” (versión 3.9.2) y “BigBlueButton” para la retransmisión de aulas virtuales, y los aplicativos que conforman el “Ecosistema Digital de Aprendizaje de la Escuela Madrileña de Salud”. La plataforma “Moodle” es un sistema de gestión de la enseñanza que permite crear cursos online a través de Internet, facilitando la gestión de contenidos, la comunicación y la evaluación.

Asimismo, el contrato incluye el adiestramiento del personal adscrito a la EMS en cuanto a estándares e-learning, el uso y la potencialidad del ecosistema y la puesta en producción de las acciones formativas que el personal requiera en el ejercicio de sus funciones.

También es objeto del contrato la elaboración y producción de recursos virtuales para su visualización en la plataforma, con las mejoras adicionales que sean recomendables, así como elementos multimedia o digitales que vayan apareciendo en el mercado, para mejorar la experiencia de los usuarios. Se ofrecerán propuestas que se implementarán, teniendo en cuenta la arquitectura de la plataforma y el diseño, así como la modernización del estilo e imagen, teniendo en cuenta las funcionalidades que puedan surgir y que sea de interés incorporar para facilitar y mejorar la navegación de los usuarios, con un exhaustivo seguimiento SEO para optimizar las tareas.

3. TRABAJOS A REALIZAR

El adjudicatario deberá realizar los siguientes trabajos:

- Gestión y edición del catálogo digital de recursos formativos: actualización y modificación de los objetos formativos que componen el catálogo actual facilitando la accesibilidad a los recursos ofertados.
- Gestión de cursos y actividades virtuales interactivas: creación y configuración de cursos telemáticos, publicación, difusión y gestión de usuarios docentes y discentes, seguimiento proactivo de la actividad con la elaboración de informes y certificados; exploración de resultados, planes de aprendizaje y marcos de competencias, revisión y actualización de los recursos; gestión de comunidades de aprendizaje, foros y conocimiento: alta, baja y modificación de comunidades en la plataforma en función de la demanda.
- Gestión de unidades organizativas, grupos y usuarios: alta, baja y modificación. Cuentas, permisos, asignar roles, matriculación de los participantes al curso, métodos de matriculación, envío de *mailings* promocionales, resolución de incidencias de los usuarios (registro, matriculación, diploma, etcétera).
- Gestión de informes y formularios: alta, baja y modificación en función de la demanda. Creación y extracción de informes.
- Gestión de incidencias, peticiones y consultas a través del servicio de soporte a la empresa que realiza el mantenimiento de la plataforma vía aplicación MANTIS, en función de las necesidades que pudieran afectar al servicio.
- Gestión del correo electrónico para las consultas técnicas e incidencias de los ciudadanos.
- Gestión de un blog de actualidad y noticias.
- Gestión de un *chatbot*.
- Diseño de iniciativas de difusión como envío de correos promocionales en html con enlaces a los recursos.

- Diseños gráficos que emanen de la plataforma virtual de la EMS, teniendo en cuenta la arquitectura de los mismos y la implementación de los cambios y modificaciones que se consideren oportunos en pro de una navegación óptima.
- Elaboración de documentación necesaria para valorar mejoras en la arquitectura que se deriven de los diseños gráficos propuestos y aprobados por la EMS para su implantación.
- Gestión del posicionamiento en buscadores (SEO), seguimiento y evaluación constantes, que permita optimizar y potenciar el tráfico orgánico de los portales externos y el tráfico interno.
- Mejora en usabilidad y accesibilidad Web (estándares W3C y WAI).

Los trabajos se deberán realizar con los niveles de calidad y productividad exigidos, siendo ésta una obligación principal de contrato.

En el desarrollo de las tareas se deberán cumplir los criterios de accesibilidad indicados en los artículos 5 y 6 del Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público, entendiendo la accesibilidad como un conjunto de principios y técnicas que se deben respetar a la hora de diseñar, construir, mantener y actualizar los sitios web y las aplicaciones para dispositivos móviles.

4. TIEMPO DE TRABAJO Y EJECUCIÓN DE LAS TAREAS

Se establece una prestación de servicios ordinaria de **168 horas mensuales**. La distribución horaria y el ritmo mensual de ejecución de las tareas se adecuará a las necesidades de la Administración.

Excepcionalmente y por causas justificadas la Administración podrá requerir la realización de un número de horas superior o inferior, en cuyo caso se realizarán las que ésta considere necesarias para la adecuada prestación del servicio. Dicha circunstancia se comunicará al adjudicatario con la antelación necesaria.

Las horas que, en su caso, hubieran quedado pendientes de realizar, se desempeñarán durante los meses siguientes, con el límite del año natural.

El pago se realizará en la forma establecida en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

5. MEDIOS MATERIALES

El adjudicatario dispondrá de la infraestructura y equipamiento precisos para la correcta realización del contrato. En particular, contará con los equipos informáticos y las aplicaciones necesarias para la óptima prestación de los servicios.

6. MEDIOS PERSONALES

El adjudicatario destinará al contrato a personas que tengan la capacidad académica y profesional necesaria para su realización.

A tal efecto el personal en su conjunto deberá cumplir los siguientes requisitos:

TITULACIÓN:

Diplomatura o ingeniería técnica o equivalente de cualquier ingeniería o licenciatura en disciplinas de ciencias, ciencias de la salud o ingenierías.

En el caso de las titulaciones del Plan Bolonia serán las equivalentes a las anteriores con grado 2 ó 3 MECES (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior).

FORMACIÓN:

- Formación en contenidos e-learning y diseño instruccional.
- Formación y manejo de Learning Management System, MOODLE a nivel gestor de contenidos.
- Formación en especificaciones de estándares de contenidos (SCORM, TIN-CAN).
- Formación de analítica web, lenguaje HTML5 y Content Management Systems (CMS).
- Formación en arquitectura de contenidos, redes sociales y en tecnología web 2.0.
- Formación en usabilidad y accesibilidad Web (estándares W3C y WAI).
- Formación en redacción y publicación en entornos web que cumplan con las directrices para Webmaster de los principales buscadores (conocimientos de SEO).
- Manejo de herramientas de Office 365.
- Formación en multimedia y artes digitales.
- Formación en Creative Cloud de Adobe (Illustrator, Photoshop e InDesign).
- Formación para afrontar el proceso creativo y de artes finales y perfeccionar el trabajo con técnicas creativas para generar contenidos o promociones.
- Manejo de herramientas de Office 365 y Adobe Acrobat.

EXPERIENCIA:

- Un mínimo de dos años como diseñador instruccional de contenidos virtuales.
- Un mínimo de dos años con el módulo Learning Suite (antiguos CORE, LMS y Connect) de CSOD.
- Un mínimo de un año en cada uno de estos ámbitos: video-fotografía digital y diseño gráfico.

7. SUSTITUCIÓN DEL PERSONAL

Las sustituciones de personal en ningún caso implicarán gasto adicional para la Comunidad de Madrid.

Sustitución a propuesta del adjudicatario

Los períodos de ausencias (permisos, bajas, vacaciones, etc.) deberán ser cubiertos por personal técnico de cualificación técnica igual o asimilada. Estas sustituciones deberán ser comunicadas por escrito con un preaviso mínimo de quince días naturales, excepto cuando se deban a causas imprevistas de última hora, como pudiera ser enfermedad.

La sustitución del personal por otros motivos requerirá el cumplimiento de las siguientes condiciones:

- Solicitud por escrito en la que se justifiquen detalladamente las razones que motivan el cambio. Se presentará con una antelación mínima de quince días naturales.
- Sustitución por personas con un perfil de cualificación técnica igual o asimilada al de la persona que se pretende sustituir.
- El cambio deberá ser autorizado por la Administración.

Sustitución a requerimiento de la Consejería de Sanidad

La valoración de la productividad y calidad de los trabajos corresponde a la Consejería de Sanidad, que podrá exigir el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo cuando existan causas que lo justifiquen o el desempeño de su actividad no resulte satisfactorio.

Una vez comunicada dicha circunstancia, el adjudicatario deberá realizar el cambio en un plazo de siete días naturales, sustituyendo a la persona por otra de cualificación técnica igual o asimilada.

8. RÉGIMEN JURÍDICO DEL PERSONAL

El personal que preste los servicios no tendrá vinculación alguna con la Comunidad de Madrid y dependerá única y exclusivamente del contratista, el cual asume la condición de empresario con todos los derechos y deberes respecto a dicho personal, debiendo cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y seguridad e higiene en el trabajo, y cuantas otras le competan en su calidad de empleador.

La Comunidad de Madrid en ningún caso será responsable de las obligaciones del contratista y sus trabajadores, ni podrá alegar dicho personal derecho alguno frente a la

Administración, aun en el supuesto de que los despidos o medidas que pudiera adoptar el contratista sean como consecuencia directa o indirecta de incumplimiento, modificación, interpretación o resolución del contrato.

9. LUGAR DE DESARROLLO DEL SERVICIO

La prestación del servicio se realizará con carácter general en las instalaciones del adjudicatario, si bien la Unidad responsable de la EMS planificará actividades conjuntas que tendrán lugar en la ubicación que ésta determine.

10. SEGUIMIENTO, CONTROL Y SUPERVISIÓN

Corresponde a la Consejería de Sanidad el control de los trabajos realizados.

El seguimiento y ejecución ordinaria del contrato corresponderá a la Unidad responsable de la EMS.

El adjudicatario designará un Responsable del Servicio que será el interlocutor único con la Administración para todas las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

El adjudicatario deberá presentar mensualmente una declaración responsable relativa al cumplimiento de las horas de trabajo exigidas, lo que será objeto de control permanente por la Administración. La información veraz sobre las horas de trabajo realizadas constituye una obligación principal del contrato, por lo que el falseamiento intencionado de los datos consignados conllevará la **resolución** del mismo.

Las partes mantendrán reuniones trimestrales de control y seguimiento con el fin de que la Administración pueda comprobar el cumplimiento de la prestación de los servicios.

En las reuniones el adjudicatario expondrá el grado de prestación del servicio y aportará un informe de seguimiento con el estado de las incidencias y peticiones gestionadas, en el que se refleje el número y tipo de solicitudes mensuales, la información de las solicitudes recibidas: pendientes, resueltas, rechazadas, etc.

11. TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS

Durante la ejecución del contrato el adjudicatario deberá facilitar en todo momento a la Consejería de Sanidad la información y documentación que ésta solicite para disponer de un conocimiento completo de las circunstancias en las que se desarrollan los trabajos. Asimismo, la Administración deberá ser informada de los eventuales problemas que

pudieran plantearse y tener conocimiento de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

El adjudicatario deberá dar al personal de la Consejería de Sanidad, o a terceros designados por ésta, la transferencia de conocimientos, con el fin de garantizar la continuidad del servicio una vez finalizado el contrato.

Para ello, antes de su finalización, deberá presentar una Memoria final explicativa actualizada del funcionamiento del servicio.

12. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

La totalidad de la documentación generada durante la ejecución del contrato será propiedad exclusiva de la Consejería de Sanidad. El adjudicatario no podrá conservarla, obtener copia ni facilitarla a terceros sin la autorización expresa de la Administración por escrito, en la que constará la finalidad para la que se concede.

13. OBLIGACIONES EN MATERIA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

El incumplimiento de las obligaciones que se indican en esta cláusula conllevará la **resolución** del contrato.

A) Protección de datos personales y privacidad

El adjudicatario tendrá la obligación de respetar la normativa vigente en materia de protección de datos, sometiéndose al 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 (RGPD), así como la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de derechos digitales.

El tratamiento de los datos que, en su caso, pudieran derivar del presente contrato queda sometido a la mencionada normativa, así como a la vigente en cada momento. El contratista tendrá la consideración de encargado del tratamiento, en tanto en cuanto pudiera acceder a datos considerados como de carácter personal por el RGPD. A tal efecto deberá suscribir el oportuno contrato de encargado del tratamiento.

En cualquier caso se compromete, tanto al cumplimiento de las medidas de seguridad en materia de protección de datos de carácter personal, como a la implantación de dichas medidas, con el fin de que la Consejería de Sanidad pueda dar cumplimiento a la normativa en dicha materia.

B) Seguridad en la utilización de medios electrónicos

El adjudicatario está obligado al cumplimiento de lo dispuesto en el Esquema Nacional de Seguridad (Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica) en lo referido a la adopción de medidas de seguridad de las soluciones tecnológicas o la prestación de servicios ofertados, estando obligado a su implementación.

C) Confidencialidad y deber de secreto

El adjudicatario se compromete a tratar como confidencial toda aquella información a la que pudiera tener acceso con motivo de la prestación de los servicios y se compromete a que dichos datos permanezcan secretos incluso después de finalizado el contrato. Así, mantendrá dicha información en reserva y secreto y no podrá revelarla de ninguna forma, en todo o en parte, a ninguna persona física o jurídica que no sea parte del contrato.

A estos efectos se compromete explícitamente a formar e informar a sus empleados o colaboradores sobre dichas obligaciones.

Madrid, a fecha de firma
LA DIRECTORA GENERAL DE HUMANIZACIÓN
Y ATENCIÓN AL PACIENTE

Firmado digitalmente por: MORENO MOLINO MARIA DOLORES
Fecha: 2022.08.26 12:07

Fdo.: María Dolores Moreno Molino