

Pliego de Prescripciones Técnicas

***“CESIÓN DE DERECHO DE USO DE UNA
HERRAMIENTA EN LA NUBE QUE PERMITA
COMUNICAR MICROSOFT TEAMS CON LAS ACCIONES
FORMATIVAS PRESENCIALES A TRAVÉS DE AULAS
VIRTUALES DE LA SUITE LEARNING DE
CORNERSTONE ON DEMAND PARA EL ECOSISTEMA
VIRTUAL DE APRENDIZAJE (FORMADRID) DE LA
COMUNIDAD DE MADRID”***



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE SUMINISTRO DENOMINADO “CESIÓN DE DERECHO DE USO DE UNA HERRAMIENTA EN LA NUBE QUE PERMITA COMUNICAR MICROSOFT TEAMS CON LAS ACCIONES FORMATIVAS PRESENCIALES A TRAVÉS DE AULAS VIRTUALES DE LA SUITE LEARNING DE CORNERSTONE ON DEMAND PARA EL ECOSISTEMA VIRTUAL DE APRENDIZAJE (FORMADRID) DE LA COMUNIDAD DE MADRID” A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO ABREVIADO CON CRITERIO ÚNICO

ÍNDICE:

CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN.....	2
CLÁUSULA 2. OBJETO.....	3
CLÁUSULA 3. DESCRIPCIÓN Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	3
3.1 Requerimientos no funcionales.....	5
3.2 Requerimientos de soporte.....	6
CLÁUSULA 4. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) Y PENALIZACIONES.....	7
4.1 Puesta a punto de la integración	7
CLÁUSULA 5. RESPONSABLE DEL SUMINISTRO	8
CLÁUSULA 6. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR	8
6.1 Disponibilidad de medios.....	8
6.2 Traspaso a la finalización del contrato.....	8
CLÁUSULA 7. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CONTRATO.....	8
CLÁUSULA 8. CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	9

CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con lo establecido en el artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311, de 30 de diciembre de 2005), modificada parcialmente por la Ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311, de 31 de diciembre de 2015), y por de la Ley 11/2022, de 21 de diciembre, de Medidas Urgentes para el Impulso de la Actividad Económica y la Modernización de la Administración de la Comunidad de Madrid –artículo 26–la (B.O.C.M. núm. 304, de 22 de diciembre de 2022), la **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** (en adelante, la **Agencia**), en el ejercicio de sus competencias, obra con plena autonomía financiera y de gestión, y opera bajo los objetivos de horizontalidad y centralización en la gestión de los servicios de informática y comunicaciones de la Administración de la Comunidad de Madrid, de modo que se garantice el mejor equilibrio técnico-económico entre las soluciones aplicadas y los servicios prestados, todo ello sin perjuicio de la necesaria atención a las peculiaridades propias de los servicios públicos que se prestan a los ciudadanos.

Entre las competencias que, conforme al apartado tercero del referido precepto, se atribuyen a la Agencia para el cumplimiento de sus objetivos se recogen, en concreto, las siguientes:

d) La adquisición, el diseño, desarrollo, implantación, mantenimiento, gestión y evolución de la infraestructura tecnológica, sistemas de información y de comunicaciones electrónicas y seguridad de la información de titularidad de la Agencia, así como la ejecución de las actuaciones para su consolidación y racionalización, incluyéndose en particular el puesto de trabajo, las infraestructuras de almacenamiento, los centros de procesos de datos, incluido el uso de nubes públicas y privadas de la Comunidad de Madrid y el archivo electrónico único de los expedientes y documentos electrónicos.

e) La gestión de los derechos de uso de productos software, bases de datos y en general cualesquiera elementos lógicos o físicos.

f) El establecimiento de sistemas de información de uso obligatorio en el ámbito de la Administración General e Institucional de la Comunidad de Madrid y consorcios adscritos.

h) El diseño y ejecución en la Administración General e Institucional de la Comunidad de Madrid, de los proyectos de sistemas y tecnologías de la información y comunicación electrónica que dan soporte a su operativa, incluyendo la planificación, diseño, gestión y operación de las tecnologías y sistemas que garanticen el funcionamiento de una Administración digital.

l) El desarrollo de programas de capacitación y certificación en competencias digitales dirigidos a los empleados de la Administración General e Institucional de la Comunidad de Madrid.

Para el ejercicio de estas competencias, Madrid Digital administra, evoluciona y mantiene un Entorno Digital de Aprendizaje siendo este un ecosistema de aprendizaje que incluye, entre otros, la evolución y despliegue de la Plataforma Tecnológica (LMS - Learning Management System), los entornos colaborativos, los estándares técnicos y pedagógicos de los recursos digitales de aprendizaje y la administración y gestión de un campus virtual.

El ecosistema LMS (en adelante **forMadrid** <https://campusmadrid.csod.com>), basado en Cornerstone On Demand (en adelante CSOD), proporciona servicios formativos a los empleados públicos y usuarios de otras entidades relacionadas con servicios y sistemas de información de la Comunidad de Madrid, y da cobertura a los distintos Planes de Formación gestionados por las distintas entidades responsables de ella, así como la prestación del servicio y, en su caso, adaptación o parametrización.

forMadrid completaba sus funcionalidades para la ejecución de la formación con la herramienta Adobe Connect como solución para formación a través de aula virtual y el conector vILT (Virtual Instructor-Led Training) entre ambos sistemas incluido en la Suite Learning de CSOD.

Sin embargo, en los últimos meses de 2020 y principios de 2021 se pudo comprobar que el uso de Adobe Connect era una barrera de entrada para la gran mayoría del alumnado que, a raíz de la crisis COVID, había desarrollado un alto conocimiento y uso de Microsoft Teams (en adelante Teams) como herramienta de video conferencia, trabajo en equipo y aprendizaje informal.

Por ello se trabajó en identificar en el mercado un conector vILT capaz de conectar forMadrid y Teams que cubriera las necesidades de conectividad y trazabilidad de la asistencia del alumnado de las acciones formativas en modalidad presencial a través de aula virtual.

Como resultado de esta investigación y teniendo en cuenta las necesidades funcionales de las entidades formativas que gestionan sus acciones formativas a través de forMadrid, se ha elaborado un catálogo de requisitos funcionales necesarios para la correcta ejecución de las acciones formativas presenciales a través de aula virtual en Teams y la trazabilidad de las mismas.

Dados los antecedentes expuestos, se considera necesaria la contratación de una solución con las características que se indican en el presente pliego, de forma que sea posible la continuidad de esta funcionalidad ofrecida a los empleados públicos y usuarios de otras entidades relacionadas con servicios y sistemas de información de la CM.

CLÁUSULA 2. OBJETO

El objeto del contrato es la cesión de derecho de uso de una licencia de un conector vILT que permita comunicar Teams como aula virtual con las acciones formativas en modalidad presencial a través de aula virtual de forMadrid.

Todo ello conforme a los requisitos técnicos detallados en el presente pliego de prescripciones técnicas.

CLÁUSULA 3. DESCRIPCIÓN Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

Los siguientes requisitos técnicos funcionales deben ser cubiertos por la herramienta desde el principio del contrato:

1. Crear, actualizar y cancelar sesiones de formación desde forMadrid a Teams

Los administradores y gestores podrán crear, actualizar y cancelar sesiones directamente en forMadrid, mientras que la reunión de Teams se crea, actualiza y cancela automáticamente a través de la integración. Asimismo, podrán trasladar urls de las partes/reuniones a los detalles de la sesión e incorporar a los instructores como presentadores o asistentes a la reunión.

2. Activar las *extended Options* de forMadrid

Las Opciones Extendidas permiten a los gestores configurar para cada sesión el cierre automático (envío de la lista de asistencia) según los requisitos marcados para cumplir con la asistencia y el porcentaje mínimo de asistencia. Además, se podrá habilitar la grabación automática y deshabilitar la sala de espera.

3. Trasladar las opciones de la reunión que permita la API de Teams a las opciones extendidas de la sesión. Lanzar sesiones virtuales

- Los **asistentes** podrán iniciar la reunión de Teams directamente desde su página de expediente en forMadrid, desde su opción de *Mi calendario* y, también, desde correo electrónico automático de CSOD con deeplink.
- Los **instructores** podrán iniciar la reunión de Teams desde las opciones disponibles para el instructor en forMadrid.

4. Actualizar lista de asistencia a través de la integración

- Una vez finalizada la sesión, la lista se podrá actualizar automáticamente a través de la integración y actualizará el expediente de los asistentes en consecuencia.
- Se podrá marcar la asistencia en función del tiempo de asistencia (%) a la sesión de formación.
- Evaluar asistencia contando solo el tiempo de presencia del usuario entre la hora de inicio y fin de cada parte.

5. Correo electrónico de asistencia

Una vez finalizada la sesión, el instructor y el host podrán recibir un correo electrónico con los detalles de asistencia de todos los participantes. Se podrán personalizar los campos de este correo para aplicar la nomenclatura propia de la entidad formativa y la acción formativa de que se trate, así como los colores, imágenes y logos de la entidad formativa.

6. Extracciones en informes

A través de los Informes 2.0 de forMadrid se podrán obtener las URLs de conexión de cada parte, el tiempo de conexión y el porcentaje de asistencia de cada uno de los participantes.

7. Registro de la actividad de cada alumno en múltiples dispositivos

Es frecuente que durante una formación los alumnos inicien el curso en un ordenador, pero luego continúen en un dispositivo. El conector permitirá obtener una información fiable del tiempo real dedicado a la formación por cada usuario, evitando solapamientos del tiempo dedicado por el mismo alumno en distintos dispositivos.

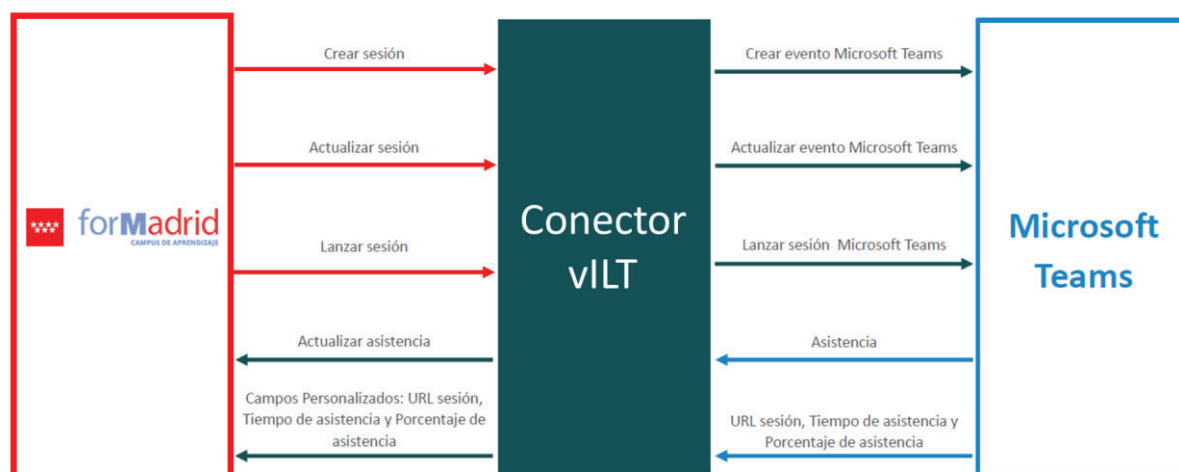
8. Cálculo del tiempo de asistencia del alumno a la formación, sobre la base de la duración real de la sesión

- a. Para calcular el tiempo y porcentaje de asistencia del alumno a la formación, solo se tendrá en cuenta el tiempo transcurrido durante las horas de inicio y finalización, descontando las conexiones sin contenido antes de la formación o al mantenerse conectado tras terminarla.
- b. Además, el conector podrá presentar un informe del tiempo total dedicado a la formación por el alumno, con la seguridad de que se registra el tiempo real.

9. Gestionar sesiones (únicas o de varias partes) con varios instructores

10. Incorporar invitados al directorio activo.

11. Inactivar usuario invitados sin actividad en el directorio activo según criterio temporal



3.1 Requerimientos no funcionales

Además de las funcionalidades expuestas, el conector deberá ser entregado en modo SaaS (Software as a Service) y teniendo en cuenta los siguientes requisitos a cumplir por parte de Madrid Digital:

- Madrid Digital dispone y administra su propio Tenant de Microsoft con licencias de Teams, con las APIs estándar del fabricante disponibles, y realizará los trabajos de configuración de Microsoft Teams.
- Madrid Digital dispone de la Suite Learning de CSOD y de un entorno de test para realizar pruebas de la integración.
- Madrid Digital también tiene habilitadas las Foundational REST APIs de CSOD y habilitará el conector vILT adjudicado en el Marketplace de CSOD.
- Madrid Digital reconoce que la propiedad intelectual del conector pertenece única y exclusivamente al adjudicatario, y en particular se abstendrá de realizar cualquier copia, cesión o utilización indebida del mismo del mismo sin la previa autorización expresa y por escrito del adjudicatario.

Por otra parte, la integración en la nube debe cumplir con los siguientes requerimientos:

- La integración del producto en forMadrid no debe requerir modificaciones en la estructura de su código, ni de sus contenidos.
- La integración se prestará en la nube y no requerirá de la instalación de ningún producto en los servidores que soportan forMadrid.

- El adjudicatario de este contrato deberá disponer de técnicos cualificados para realizar las actividades necesarias para implantar y/o configurar el conector, que se realizarán de manera telemática durante el tiempo necesario para los trabajos de implantación o configuración del conector y su posterior soporte sin coste adicional.
- El conector se proporciona instalado en servidores de Nube contratados por el adjudicatario en el Espacio Económico Europeo. El adjudicatario podrá habilitar la integración desde cualquier otro centro de datos del mismo o de otro proveedor sin necesidad de aprobación previa del Cliente siempre que el nuevo centro de datos esté dentro del Espacio Económico Europeo y no se reduzcan las prestaciones del producto.

3.2 Requerimientos de soporte

- Se debe ofrecer apoyo y asesoramiento en el uso de la integración al equipo de Madrid Digital a lo largo de la vida del contrato.
- Se debe ofrecer soporte y mantenimiento en caso de mal funcionamiento del conector. (por teléfono y correo electrónico) para la resolución de incidencias, de lunes a viernes: en horario de 08.00 y hasta las 18.00, según el calendario laboral de Madrid capital.
- El mantenimiento incluirá la actualización del conector en caso de cambios en las APIs de CSOD o de Teams.
- Monitorización de la integración en horario 24x7. En caso de producirse incidencias, el adjudicatario presentará informe detallado en las 24 horas siguientes al incidente que incluya el origen y las acciones correctivas a llevar a cabo.
- La integración se prestará de forma íntegramente remota.
- El tipo de integración no requiere de un mantenimiento de alta disponibilidad. El conector es una pasarela, por lo que en caso de no funcionamiento de algún elemento de la conexión (ya sea en el propio conector, en CSOD o en Teams) la información no se perderá porque permanecerá en el origen y se transferirá después.
- La clasificación de las Incidencias en cuanto a su impacto y prioridad deberá ser la siguiente:
 - Incidencias Críticas: Se considerarán incidencias críticas aquellas que cumplen cualquiera de los siguientes supuestos:
 - Paralice o afecte drásticamente a la integración.
 - El conector no está disponible.
 - Afecta a todos los usuarios, o a un número alto (más de 100).
 - Impide la suscripción de usuarios o el desarrollo de cualquier actividad de aprendizaje.
 - Implica retrasos en la preparación o en el comienzo de una actividad de aprendizaje.
 - Incidencias Leves: Se considerarán que una incidencia es de nivel leve cuando ocurre algo de lo siguiente:
 - Afecta a un número reducido de usuarios (menos de 40).
 - La solución necesaria puede esperar en un plazo que las Partes acuerden.
 - Existe una solución alternativa provisional.

CLÁUSULA 4. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) Y PENALIZACIONES

El Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS en adelante) es entendido como el nivel de prestación del servicio mínimo exigido al Adjudicatario, estableciéndose los valores mínimos requeridos y el seguimiento periódico.

Se establecen el siguiente Nivel de Servicio.

4.1 Puesta a punto de la integración

La integración deberá ponerse en marcha en los primeros 15 días naturales desde el inicio del contrato, en los que se realizarán las siguientes tareas entre el equipo técnico del adjudicatario y los equipos técnicos de Madrid Digital:

TAREAS	Responsable
Kick-off	Adjudicatario Madrid Digital
Configurar instancia servidor	Adjudicatario
Crear cuenta usuario Host en Azure (permisos API) y aplicación Azure AD (guía MS Word).	Madrid Digital
Configurar el conector según las necesidades del servidor del Madrid Digital	Adjudicatario
Configuración del entorno CSOD forMadrid	Adjudicatario
Activación Extended Options y Foundational REST APIs (verificación).	Cornerstone
UAT (User Acceptance Test)	Adjudicatario Madrid Digital
Formación	Adjudicatario Madrid Digital
Go Live en Producción	Madrid Digital
Soporte	Adjudicatario

Se define para este ANS el indicador **IS-1. Implantación del conector**.

Este indicador se define como el cumplimiento de las fechas previstas para la fase de implantación del conector, incluyendo la entrada en funcionamiento en las condiciones establecidas, tanto de calidad como de funcionalidad, y en consecuencia cuenta con la aprobación de la Agencia.

CLÁUSULA 5. RESPONSABLE DEL SUMINISTRO

El contratista designará un **Responsable del Suministro** ante **Madrid Digital**.

El licitador que presente la mejor oferta, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá aportar el **Curriculum Vitae** del mismo, que deberá presentar debidamente cumplimentado y firmado por la persona que ostente la representación, especificando su cualificación profesional (con detalle de categoría, titulación, formación y actividad profesional).

Este responsable se encontrará en permanente contacto con el personal que la Dirección de **Madrid Digital** designe, a los efectos que se señalan en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

El adjudicatario, a través del **Responsable del Suministro**, y con la periodicidad que **Madrid Digital** determine, informará sobre la planificación de trabajos, el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas.

En particular, este responsable realizará, entre otras, las siguientes tareas:

- Coordinar el apoyo técnico y el soporte.
- Supervisar y controlar el trabajo y las actividades realizadas, e informar a **Madrid Digital** de las posibles incidencias y seguimiento o desviaciones de plazos.
- Informar a **Madrid Digital**, con la periodicidad que ésta defina, sobre el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas.

CLÁUSULA 6. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

6.1 Disponibilidad de medios

El adjudicatario deberá contar con los medios propios de toda índole, necesarios de cara al soporte técnico, que pueda necesitar para prestar con éxito el suministro objeto del presente contrato. Contará para ello con el/los necesario/s centro/s de soporte.

Además, se requiere estar en posesión de cuantas licencias, permisos y autorizaciones sean necesarias, conforme a la normativa vigente, para la ejecución del contrato.

6.2 Traspaso a la finalización del contrato.

Al finalizar el contrato, el proveedor que resulte adjudicatario, deberá realizar las gestiones necesarias para facilitar el traslado de información a la configuración de la integración al nuevo prestador del mismo, sin ningún coste adicional.

CLÁUSULA 7. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CONTRATO

El seguimiento y control del contrato se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución del contrato entre el responsable por parte del adjudicatario y el **Responsable del Contrato** que **Madrid Digital** designe. A tal fin, el adjudicatario designará como único interlocutor ante **Madrid Digital** al **Responsable del Suministro** que será quien represente al adjudicatario, y asistirá a las reuniones de seguimiento del proyecto.
- Las reuniones de seguimiento se celebrarán con la periodicidad que el Responsable del Contrato de **Madrid Digital** determine, y tendrán como finalidad controlar y garantizar que el contrato se ejecute con los niveles de calidad requeridos y de conformidad con las condiciones contractuales.

- **Madrid Digital** determinará los procedimientos, herramientas y modelos de informes de actividad a utilizar, para llevar a cabo el seguimiento y control del contrato.

CLÁUSULA 8. CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Durante el periodo de licitación y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones referidas a las especificaciones recogidas en el presente pliego de prescripciones técnicas, el licitador deberá identificar **siempre en el asunto**:

“conector vILT– [nombre de la empresa]”

Las consultas deberán dirigirse a:

Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid

Dirección de Capacitación Digital y Metodologías de Proyectos Transformadores

Área de Gestión del Campus Virtual

MADRIDDIGITAL_FORMACION_CONSULTAS@madrid.org

Los licitadores deberán identificar, a un único responsable de la oferta, que será durante el periodo de licitación, el interlocutor único con **Madrid Digital**, para cualquier tipo de consulta o aclaración sobre los términos expuestos en el presente pliego.

Por su parte **Madrid Digital** se compromete a responder en los términos indicados en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

La Directora de Capacitación Digital y Metodologías de Proyectos Transformadores

Firmado digitalmente por: LOPEZ DOLADO OLGA
Fecha: 2023 07 05 12 09

Fdo.: Olga López Dolado