

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO, SOPORTE A USUARIOS Y ASISTENCIA TECNOPEDAGÓGICA *E-LEARNING* DE LA PLATAFORMA CONOCIMIENTO PRINCESA PARA LA FUNDACIÓN PARA LA INVESTIGACIÓN BIOMÉDICA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO LA PRINCESA, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS. N° EXP: P.A. 1/2025.

INDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO	2
2. NECESIDAD E IDONEIDAD DEL CONTRATO	2
3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.....	2
4. PERSONAL ASIGNADO. MEDIOS PERSONALES.....	9
5. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.....	10
6. PROPIEDAD Y TITULARIDAD	10
7. FIN DEL CONTRATO.....	10
8. ACEPTACIÓN DE LA OFERTA	10

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas es la definición de los trabajos a realizar para la prestación de un servicio externo de mantenimiento técnico, gestión y apoyo tecnopedagógico *e-learning* de la plataforma Conocimiento Princesa.

2. NECESIDAD E IDONEIDAD DEL CONTRATO

La Fundación de Investigación Biomédica del Hospital Universitario de La Princesa (en adelante, FIBHLPR), cuenta actualmente con una plataforma formativa desde la que imparte cursos y proporciona el acceso a diferentes contenidos formativos, para diferentes actores, dentro del marco de actuaciones de fomento de la investigación de la FIBHLPR y el Instituto de Investigación Sanitaria del Hospital Universitario de La Princesa (en adelante, IIS-Princesa). Dicha plataforma permite fomentar el acceso y la realización, vía internet y desde el dispositivo electrónico del alumno, de contenidos formativos, cursos y eventos programados.

La plataforma dispone de dos secciones principales, personalizadas para los usuarios a los que está destinada:

- Sección general, acceso público.
- Sección específica, para el personal de la salud.

La plataforma se encuentra alojada en la siguiente web: Conocimiento Princesa - <https://conocimientoprincesa.es/>

3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

La totalidad de los requisitos y especificaciones incluidas en este Pliego de Prescripciones Técnicas se entienden de carácter esencial a todos los efectos legales, de manera que, las prestaciones a realizar que aquí se escriben, deberán desarrollarse con estricta sujeción al presente pliego, al pliego de cláusulas jurídicas particulares y al contrato resultante del presente procedimiento.

3.1. Aspectos generales

El objeto del presente documento es la definición de los trabajos a realizar para la prestación de un servicio externo de mantenimiento técnico, gestión y apoyo metodológico- pedagógico de la plataforma Conocimiento Princesa, que incluirá los siguientes servicios:

- Mantenimiento técnico y gestión contenidos web – Sección general.
- Mantenimiento técnico y gestión contenidos web – Sección específica.
- Soporte metodológico y pedagógico a estudiantes y docentes.
- Soporte al Servicio de Acreditaciones.

Las horas de trabajo previstas son las siguientes:

- Sección general, acceso público. Treinta (30) horas mensuales.

- Sección específica, para el personal de la salud. Treinta (30) horas mensuales.

Las horas anteriormente descritas suponen una estimación a tanta alza aproximada, pudiendo variar en función de los meses o carga de trabajo. En total se prevé una estimación anual, a tanta alzada, de setecientos veinte (720) horas, que podrán ser repartidas según las necesidades.

La plataforma cuenta con las siguientes herramientas integradas:

- Vimeo.
- Zoom.

Actualmente la plataforma interna cuenta con un número estimado de cuatro mil ochocientos (4.800) usuarios en su registro. El volumen o gestión de usuarios anual, se estima en un total de cuatrocientos-quinientos (400-500) alumnos.

A continuación, se detallan los aspectos a desarrollar en cada uno de los anteriores campos.

3.2. Mantenimiento técnico y gestión contenidos web – Sección general.

El adjudicatario se compromete a llevar a cabo los siguientes trabajos en relación con el mantenimiento web:

- Mantenimiento y actualización de software *Wordpress* y plantilla. En caso de que la actualización pueda llegar a comprometer el contenido ya creado en la página, será necesario recabar el consentimiento por escrito para proceder a la actualización.
- Mantenimiento y actualización de *plugins* utilizados. En caso de que la actualización pueda llegar a comprometer el contenido ya creado en la página, será necesario recabar el consentimiento por escrito para proceder a la actualización.
- Resolución de incidencias. Las posibles incidencias serán solucionadas conforme al siguiente ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIOS.

SOPORTE EN REMOTO PERMANENTE A LA ENTIDAD Y USUARIOS	Servicio de Atención al usuario, vía mail en la dirección indicada por adjudicatario.
SOPORTE DE REPORTE	Permite a los usuarios reportar distintos tipos de situaciones consiguiendo una mayor eficiencia en el reporte de situaciones y un mayor control del proceso.
ACTUALIZACIONES, RECONFIGURACIONES, SIN PARADA DE SERVICIOS	Un tiempo máximo de resolución de cuarenta y ocho (48) horas, siempre a contar desde la recepción de la incidencia.

PARADA DE SERVICIO NO CRÍTICO	Un tiempo máximo de respuesta de doce (12) horas y un tiempo máximo de resolución de treinta y seis (36) horas, siempre a contar desde la recepción de la incidencia.
PARADA DE ALGUNO O LA TOTALIDAD DE LOS SERVICIOS CRÍTICOS	Un tiempo máximo de respuesta de ocho (8) horas y un tiempo máximo de resolución de veinticuatro (24) horas, siempre a contar desde la recepción de la incidencia.
PARADA TOTAL DE LOS SERVICIOS	Un tiempo máximo de respuesta de ocho (8) horas y un tiempo máximo de resolución de veinticuatro (24) horas, siempre a contar desde la recepción de la incidencia.
RESTABLECIMIENTO COPIA DE SEGURIDAD	Un tiempo máximo de restauración de veinticuatro (24) horas (de lunes a viernes días laborables), siempre a contar desde la recepción de la incidencia.

Así como el resto de funciones que sean necesarias para garantizar el buen funcionamiento de la página.

El adjudicatario se compromete a llevar a cabo los siguientes trabajos en relación con la gestión del entorno abierto:

- Gestión de archivos de servidor.
 - Creación de entradas, subida y publicación de contenidos. Los viernes de cada semana se produce la subida de las denominadas “sesiones generales”, generando una importante carga de contenidos durante ese día, que deberán estar a disposición del público en general durante el lunes.
 - Gestión calendario.
 - Gestión de acceso a sección específica web.
 - Cambios de contenido en páginas ya desarrolladas en caso necesario.
 - Gestión de política privacidad, cookies, gestión materia protección de datos del entorno.
 - Mantenimiento y adaptación del apartado web relativo a privacidad y política de cookies.
- El número estimado de horas que se prevé mensualmente es de treinta (30) horas.

3.3. Mantenimiento técnico y gestión contenidos web – Sección específica.

El adjudicatario se compromete a llevar a cabo los siguientes trabajos en relación con el mantenimiento del entorno de aprendizaje:

- Mantenimiento y actualización versión Moodle. La plataforma deberá ser actualizada, durante la duración del contrato, adaptándolo a las nuevas versiones. En caso de que la actualización pueda llegar a comprometer el contenido ya creado en la página, será necesario recabar el consentimiento por escrito para proceder a la actualización.
- Resolución de incidencias. La resolución de incidencias se llevará a cabo de acuerdo con lo establecido en Acuerdo de nivel de Servicios que se indica en la tabla *ad supra*.
- Revisiones estabilidad web diarias.
- Cambios de contenido en páginas ya desarrolladas en caso necesario.
- Copia de seguridad.
- Gestión de política privacidad, cookies, gestión materia protección de datos del entorno.

Así como el resto de funciones que sean necesarias para garantizar el buen funcionamiento de la página.

El adjudicatario se compromete a llevar a cabo los siguientes trabajos en relación con la gestión del entorno específico:

- Gestión de archivos de servidor.
- Creación de entradas, subida de contenidos.
- Gestión calendario.
- Cambios de contenido en páginas ya desarrolladas en caso necesario.

Con carácter específico se prevé:

Actualmente la inscripción de alumnos se lleva a cabo de manera manual. El contratista que resulte adjudicatario deberá llevar a cabo la creación dentro de la plataforma, de aquellos mecanismos que permitan la automatización de este proceso. Además de ello deberá llevar a cabo el diseño y creación de los correspondientes formularios, o ventanas, que permitan la aceptación de las políticas de protección de datos por los usuarios que deseen formar parte de la plataforma y acceder a los cursos. Únicamente se prevé el diseño, los correspondientes textos legales serán aportados por la Fundación para su inserción.

3.4. Gestión plataforma *e-learning* - Soporte metodológico y pedagógico a estudiantes y docentes.

El adjudicatario se compromete a suministrar las herramientas necesarias para la dinamización y asistencia técnica para la actual plataforma siga su funcionamiento y su correcta ejecución.

- **Acceso y gestión de usuarios.**

El acceso vía Web a la plataforma *e-learning* y a todos los contenidos de los cursos, será mediante clave y contraseña única personalizada, que será gestionada por la empresa adjudicataria conforme a las características establecidas por la FIBHLPR, o responsable del curso.

Será única e individual para todos los usuarios y permitirá el acceso a los diferentes perfiles. La empresa adjudicataria debe gestionar los perfiles de usuario, con distintas funcionalidades disponibles para cada grupo.

El adjudicatario se obliga a personalizar gráficamente la plataforma, definiendo todos y cada uno de los roles y servicios de todas y cada una de las funcionalidades y de las acciones formativas de acuerdo a la planificación y metodología de trabajo para el correcto desarrollo del contrato, con un diseño corporativo que cumpla los estándares de calidad que establezca la Fundación.

La empresa adjudicataria se compromete a dar de alta a los alumnos, tutores y coordinadores en la plataforma virtual con los perfiles correspondientes. Con los datos proporcionados por la Fundación, se procederá a asignar a cada alumno y tutor a cada acción formativa. Los alumnos y tutores podrán estar adscritos a una o más acciones formativas.

- **Acciones formativas y soporte.**

La empresa adjudicataria para el proceso de dinamización contratado, se compromete a diseñar, de acuerdo con lo establecido por la FIBHLPR, la metodología de trabajo, y a coordinarse para todo ello con el responsable de las acciones formativas designado. Se incluirá en estas características una hoja de ruta, con las tareas y funciones de cada uno de los participantes (coordinador, tutor, dinamizador, administrador y alumno) en el curso, e interacciones entre ellos, se encargará de las siguientes actividades/ dar soporte:

- Gestión/ soporte de subida de contenidos y materiales didácticos a la plataforma.
- Apertura de foros.
- Asignación de material adicional.
- Apertura y cierre de modulo.
- Generación de informes de firmas cursos.
- Creación de encuestas de satisfacción.
- Generación de certificados cursos.

Se compromete también a impartir la formación necesaria los tutores y coordinadores designados por la FIBHLPR que serán formados en las distintas capacidades requeridas para trabajar en el entorno de la plataforma *e-learning* por la empresa adjudicataria y comprenderá como mínimo:

- Forma de acceso al campus.
- Acceso a cursos tutorizados.

Utilización de herramientas de comunicación con el alumno: buzón de comunicación, chats en sus distintas modalidades, foros de debate, y preguntas y respuestas.

- Capacidad de seguimiento del alumno.
- Creación de cursos.
- Generación de informes de firmas.
- Creación de encuestas de satisfacción.

- Generación de certificados.

La empresa adjudicataria se encargará del alta y edición de materiales, aulas, participantes y otros usuarios, asignación de roles y funciones y el resto de utilidades correspondiente al curso on-line. La empresa adjudicataria se compromete al seguimiento y facilitación de las tareas a los tutores y coordinadores que aseguren que éstos desempeñan sus funciones con calidad, en plazo y contando con todo el soporte necesario y que debe incluir al menos:

- Formatos tipos de los mensajes enviados a los tutores en cada uno de los procesos de motivación.
- Seguimiento y evaluación de aviso a los tutores por parte de los dinamizadores.

La empresa adjudicataria se compromete a ofrecer todas las herramientas necesarias para mantener la motivación e implicación de los participantes y asegurar que la acción formativa se desarrolla conforme a la planificación definida.

Asimismo, el Adjudicatario elaborará unas guías rápidas de usuario, para ayudar al alumno/docente en las dudas más frecuentes: proceso de matriculación, acceso a los contenidos, descarga de certificados, problemas de visualización, etc.

- **Asistencia pedagógica, didáctica y metodológica.**
 - Asesoramiento para la adaptación de materiales y recursos educativos para la realización de las clases a través de vídeo clases u otros soportes.
 - Asesoramiento en el uso de elementos de dinamización para las video clases u otros soportes.
 - Asesoramiento en la secuencia didáctica a implementar en las vídeo clases u otros soportes.
 - Asesoramiento en el diseño pedagógico de los materiales y de los recursos educativos de los cursos presenciales al formato de telecurso u otros soportes.
 - Asesoramiento sobre el uso, creación y gestión de los espacios de enseñanza-aprendizaje propios del entorno virtual de formación.
 - Asesoramiento en el diseño instruccional para implementar en la vídeo clase u otros soportes.
 - Asesoramiento en la utilización de las herramientas propias de la metodología *e-learning*.
 - Asesoramiento en el uso de las herramientas pedagógicas que se pueden utilizar en las vídeo clases.
 - Asesoramiento en el diseño de la evaluación del aprendizaje y en la elaboración y presentación del informe final de la actividad formativa.

- **Comunicación o buzón.**

Así mismo estos servicios incluirán la resolución de cualquier duda de funcionamiento, técnica, metodológica o de planificación que puedan tener los participantes en un plazo inferior a cuarenta y ocho (48) horas en días laborables. Para ello pondrá a disposición de los participantes de las acciones formativas de una dirección de correo electrónico, además de la dirección de la plataforma, al que dirigir las consultas y peticiones.

La empresa adjudicataria establecerá contacto con el alumno, al menos, a través de correo electrónico.

- **Cursos estándar.**

La empresa adjudicataria se compromete a poner a disposición de los docentes un curso estándar (plantilla). El curso estándar deberá cumplir con las siguientes características:

- El diseño deberá ser limpio, atractivo, actual y personalizado con los colores corporativos de la FIBHLPR.
- Los materiales gráficos utilizados y los recursos multimedia, serán de alta calidad estética y pedagógica, adecuadamente estructurados y presentados.

La empresa adjudicataria se compromete a asesorar al personal docente en la creación de contenidos.

3.5. Soporte al Servicio de Acreditaciones.

La empresa adjudicataria se compromete a suministrar el soporte necesario para la creación de los documentos base necesarios para la tramitación de las acreditaciones de los cursos ofrecidos. Este soporte incluirá la compilación y estructuración de la información detallada sobre cada curso sujeto a acreditación, asegurando la precisión y adecuación a los estándares establecidos por las entidades acreditadoras. Esta documentación deberá hacer referencia a:

- Descripción del curso, que detalle objetivos pedagógicos, habilidades a adquirir y perfil del alumnado destinatario.
- Especificación de las horas asignadas a cada actividad educativa, incluyendo lecciones teóricas, sesiones prácticas, estudio autónomo y/u otras actividades complementarias.
- Exposición clara de los contenidos del curso, organizados por unidades didácticas o módulos, especificando los objetivos educativos de cada segmento.
- Descripción de las estrategias y métodos de enseñanza aplicados, con especial mención a las adaptaciones metodológicas para modalidades presenciales, híbridas y online.
- Definición de los procedimientos evaluativos y los criterios de calificación.

- Listado de todos los recursos y materiales didácticos disponibles para el curso.
- Especificación sobre la formación académica, competencias y trayectoria profesional del equipo docente implicado en el curso.

4. PERSONAL ASIGNADO. MEDIOS PERSONALES.

El personal técnico encargado de la ejecución del contrato dispondrá de la formación y experiencia necesarias para desarrollar las tareas descritas anteriormente.

El contratista deberá adscribir a la ejecución del contrato un equipo integrado, al menos, por:

A. GRUPO I. COORDINADOR DEL CONTRATO.

La empresa contratista deberá designar, al menos, a un (1) coordinador técnico o responsable, integrado en su propia plantilla, con la adecuada experiencia y formación:

- a) Esta persona dispondrá de, al menos, cinco (5) años de experiencia profesional acreditada en trabajos análogos al presente contrato. Deberá aportar, al menos, TRES (3) CERTIFICADOS DE BUENA EJECUCIÓN, que acrediten dicha experiencia.
- b) Deberá contar con Titulación de Grado o Posgrado relacionada con la pedagogía o la formación.
- c) Deberá contar con Titulación de Posgrado relacionada con tecnologías de la educación la cual cuente en su plan de estudios con, al menos treinta (30) ECTS relacionados con las TIC en la educación, siendo esta una obligación esencial del contrato.

B. GRUPO II. CONSULTOR DE PROYECTO E-LEARNING.

La empresa contratista se compromete a adscribir, como mínimo, a una (1) persona que constituya la figura de consultor de proyecto *e-learning*, quien deberá cumplir:

- a) Cinco (5) años de experiencia profesional acreditada en trabajos relacionados con la consultoría en entornos tecnológicos en la educación. Deberá aportar, para ello, al menos TRES (3) CERTIFICADOS DE BUENA EJECUCIÓN.
- b) Deberá contar con Titulación de Grado relacionada con el ámbito técnico o tecnológico.
- c) Deberá contar con Titulación de Posgrado relacionada con el ámbito técnico o tecnológico, siendo esta una obligación esencial del contrato.
- d) Deberá contar con Certificado Oficial en Gestión de Proyectos o Servicios tales como, entre otros, PMP, ITIL o análogos.

5. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

La empresa seleccionada se compromete a guardar confidencialidad sobre las informaciones que reciba en el desarrollo de su trabajo, así mismo se compromete al cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos.

El adjudicatario deberá, en todo momento, cumplir con la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal, así como hacer cumplirla a sus proveedores de servicios involucrados. El adjudicatario adquirirá la condición de Encargado del Tratamiento de Datos.

Como consecuencia de los trabajos previstos, el Adjudicatario podría tener acceso a ficheros y/o material que contenga datos personales. Respecto de estos datos, el Fundació mantendrá la condición de “Responsable del Tratamiento” y el Adjudicatario mantendrá la condición de “Encargado del Tratamiento”, tal y como se definen ambos conceptos en la Ley Orgánica 03/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales pudiendo el Adjudicatario hacer uso de dicho fichero única y exclusivamente para las actividades descritas en el contrato.

6. PROPIEDAD Y TITULARIDAD

El adjudicatario reconoce que todos los estudios, documentos, plantillas web y demás trabajos elaborados en ejecución del contrato serán propiedad de la FIBHLPR, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos total o parcialmente sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario.

Todas las licencias que se contraten para la ejecución del presente contrato, deberá llevarse a cabo a nombre de la FIBHLPR, quien deberá constar como único titular.

7. FIN DEL CONTRATO

El adjudicatario se compromete a poner a disposición de la Fundación los materiales creados durante la ejecución del contrato en un formato válido acorde a las necesidades de la Fundación, al menos tres meses antes de la finalización del contrato.

El adjudicatario, en caso de no resultar adjudicatario nuevamente, se compromete a coordinar y colaborar con el nuevo adjudicatario el traspaso de las gestiones que pudieran derivarse de las funciones que había asumido hasta el momento de la finalización del contrato; incluye a título no excluyente, traspaso de contraseñas, cuentas, contacto. Dicha transición no podrá exceder de un mes, que se establecerá como el tiempo máximo para que se produzca el traspaso de funciones.

8. ACEPTACIÓN DE LA OFERTA

La presentación de proposiciones presume la aceptación incondicional por el licitador de la totalidad del contenido del presente pliego, de modo que el licitador se compromete al cumplimiento de todas las condiciones especificadas en el mismo, aun cuando no las referencie explícitamente en su oferta.

En Madrid, a 11 de febrero de 2025

Los efectos del presente documento se considerarán desplegados a partir de la fecha en la que haya firmado el último de los integrantes del Órgano de Contratación.

POR EL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN

DIRECTORA FIBHLPR
Dña. Rosario Ortiz de Urbina Barba

NOTA: Por la presente se hace saber que el presente documento asociado al expediente referenciado, y que se corresponde con el que ha sido publicado en el Portal de la Contratación de la Comunidad de Madrid, ha sido efectivamente firmado se encuentra dentro del expediente sito en las instalaciones de la Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital Universitario La Princesa.