

Expediente N°. LICT/99/124/2023/0012

Pliego de Prescripciones Técnicas para la Contratación del servicio de una herramienta de autor para la creación de cursos en modalidad online para FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº61

ÍNDICE

1. OBJETO	3
2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO	3
3. ALCANCE DEL SERVICIO	3
3.1 Acceso, actualizaciones y operabilidad	3
3.2 Aspectos generales de la herramienta	3
3.3 Elaboración y contenido de cursos	4
3.4 Almacenamiento y reutilización	5
3.5 Distribución y publicación de contenidos	5
4. REQUISITOS DE SEGURIDAD	5
5. EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO	8
5.1 Medios Humanos	8
5.2 Horario de atención	8
5.3 Formación de la herramienta de autor	9



1. OBJETO

El objeto de la presente licitación es la contratación del servicio de una herramienta de autor para la creación de cursos en modalidad online para FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº61.

- Esta herramienta en la nube debe permitir de forma ágil y autónoma la creación y publicación de cursos e-learning interactivos, accesibles y atractivos, para su hospedaje e integración en la plataforma LMS de formación online de FREMAP.

2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO

Se debe cumplir con cualquier tipo de reglamento, norma o instrucción oficial (de carácter estatal, autonómico o municipal) que, aunque no se mencione explícitamente en este documento, pueda afectar al objeto del contrato, así como las posibles modificaciones legales que puedan afectar a las normas de aplicación.

3. ALCANCE DEL SERVICIO

De cara a precisar el alcance del servicio, se describen a continuación los requisitos que se deben cumplir:

3.1 Acceso, actualizaciones y operatividad

- Herramienta situada en la nube. La herramienta ofertada deberá ser necesariamente de instalación en modalidad “on cloud” localizado en Europa. En cualquier caso, si fuera necesario FREMAP admitirá la instalación de determinados componentes de la herramienta en sus equipos. Deberá funcionar para Windows 10 LTSC o superior y bajo PROXY corporativo.
- El precio del contrato incluye todas las actualizaciones que resulten necesarias.
- Desde las oficinas de FREMAP se accederá a través del navegador web Internet Explorer 11 o superior. No obstante, la herramienta deberá ser compatible con los navegadores web más utilizados en el mercado y con la web de la plataforma de FREMAP.
- Acceso mediante perfil de usuario. Este perfil debe estar formado por un nombre de usuario o correo electrónico y una contraseña.
- La oferta económica se configura por el precio máximo de una licencia de uso colaborativo de la que FREMAP hará uso.
- El área de trabajo o interfaz debe ser intuitiva, de fácil manejo para el autor, tanto en la definición de la estructura como en el diseño y elaboración de contenidos.

3.2 Aspectos generales de la herramienta

- En la creación de proyectos se deberá indicar en cada momento en que apartado estas, permitiendo navegar por los distintos niveles de forma ágil.
- El guardado se debe ejecutar de forma automática, visualizándose en un icono de guardado el estado.
- Opción de vista previa de los proyectos ágil y rápida, que permita ver el resultado final antes de la distribución.
- Inclusión y descarga de documentos pdf y videos (calidad full HD, 1920x1080 pixeles)

- Disponer de un soporte técnico o ayuda con capacidad de respuesta en español en un plazo máximo de 2 horas desde que se comunica al adjudicatario la consulta o pregunta frecuente.
- Locutar los cursos fácilmente con la posibilidad de incluir subtítulos o no.

3.3 Elaboración y contenido de cursos

➤ CREACIÓN DE CONTENIDOS

- La herramienta debe disponer de plantillas con cursos predefinidas, además de permitir la creación de nuevas plantillas y reutilización de estas.
- Debe permitir la customización del contenido con colores y fuentes, así como la incorporación de logos e imágenes.
- Debe permitir crear experiencias de aprendizaje que se ajusten a todos los alumnos, cumpliendo el 100% de los criterios AA y el 80% de los AAA de las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG).
- El área de trabajo debe permitir manejar una serie de recursos en posiciones determinadas por la estructura que previamente haya elegido el usuario. Permitiendo:
 - o Mover elementos.
 - o Avanzar y retroceder.
 - o Mostrar el número de páginas.
 - o Opción de duplicar, eliminar y mover a otra sección.
- Creación de cursos reducidos con visualización tipo página Web.

➤ ESTRUCTURA Y ELEMENTOS DE LOS CONTENIDOS

- Se debe poder incluir como mínimo en el área de trabajo:
 - o Texto.
 - o Imágenes – repositorio de imágenes sin derecho de autor.
 - o Imágenes con texto.
 - o Imágenes enlazadas.
 - o Juegos interactivos – agrupar, emparejar, ordenar, etc.
 - o Enlaces.
 - o Videos.
 - o Infografía.
 - o Audio y subtítulos.
 - o Puntos de interés.
 - o Ejercicios de evaluación: con tipo test, por agrupación (Drag&Drop) y rellenar huecos. Deben permitir el autocorregido y contener un feedback, tanto de respuestas correctas como erróneas.
 - o Inclusión de embebidos, mediante URL (enlace: internos o externos) y descarga.
- La estructura de los cursos debe permitir incluir lo siguiente:
 - o Evaluación, a través de la cual se pueda medir el conocimiento de los usuarios.
 - o La navegación del curso debe permitir una configuración tanto secuencial como libre, es decir, que el alumno esté obligado a hacer el curso en el orden establecido, o bien que el usuario pueda avanzar libremente por el curso, en el orden que desee.
 - o Incluir un índice o menú desplegable.

➤ **VISUALIZACIÓN DE CONTENIDOS**

- Los contenidos deben ser totalmente responsive, permitiendo la compatibilidad con cualquier tipo de dispositivo (PC, smartphone, tabletas, etc).
- Debe permitir crear cursos que cumplan con el libro de estilo de la Entidad, permitiendo usar los colores y tipografías que se estimen.

3.4 Almacenamiento y reutilización

- Capacidad de almacenamiento para 10 proyectos al año o superior, con una capacidad de almacenamiento de al menos 20 GB.
- Se podrán almacenar los diferentes proyectos, permitiendo su reutilización y edición.
- El almacenamiento podrá hacerse de forma organizada, a través de un método de clasificación que permita la diferenciación de los diferentes cursos/recursos.
- El histórico de conservación de la información y su descarga, finalizado el contrato, deberá estar disponible durante un plazo de 12 meses para que FREMAP pueda acceder a dicho histórico.

3.5 Distribución y publicación de contenidos

- Los contenidos desarrollados deben publicarse siguiendo el estándar SCORM 1.2, SCORM 2004, xAPI.
- Permitirá compartir los contenidos por enlace directo, publicarlo en directo en la Web o la Intranet de FREMAP.
- La información almacenada en nube deberá estar protegida con una seguridad total.
- Tecnología HTML5, versión compatible con navegador Internet Explorer 11.

4. REQUISITOS DE SEGURIDAD

En lo relativo a seguridad el adjudicatario deberá cumplir con:

1. Política de seguridad de la información

- El proveedor deberá disponer de un conjunto de políticas de seguridad de la información aprobadas y comunicadas a los miembros de su organización.
- El proveedor deberá tener en cuenta que FREMAP dispone de certificación UNE-ISO/IEC 27001, por lo que el proveedor y aquellos empleados que actúen en la atención, soporte y mantenimiento de la aplicación deberán considerar las instrucciones en materia de seguridad de la información, que con carácter de obligatorio puedan recibir de FREMAP. Dichas obligaciones seguirán vigentes aún después de la finalización del contrato o del empleo.
- Los servidores del adjudicatario deberán estar ubicados en el territorio de la Unión Europea o Espacio Económico Europeo. Los datos personales no podrán ser transferidos a terceros países, esto también aplica al uso de un proveedor externo para procesar o almacenar datos.
- Referente a los estándares de seguridad, se requiere un servicio web accesible desde el exterior. Se debe acceder a dicho sitio web mediante protocolo "https", garantizando que el envío de datos entre un navegador y el sitio web esté encriptado, con el fin de aumentar la seguridad de las transferencias de datos. Asimismo, este sitio web debe tener un certificado SSL, garantizando que es una entidad legítima.

2. Personal del proveedor: Aquellos empleados del proveedor que actúen en la ejecución del contrato se obligan expresamente a:

- Cumplir las instrucciones particulares que pudiera recibir del responsable de FREMAP designado para la ejecución del contrato.
- Acceder únicamente a los recursos necesarios para la realización de sus cometidos.
- Comunicar de inmediato a FREMAP cualquier incidencia, indicador de ataque, brecha o vulnerabilidad, en materia de seguridad de la información.
- No extraer, ni copiar, contenidos propiedad de FREMAP.
- Cumplir con la normativa general de protección de datos de carácter personal.

3. Información:

- El proveedor deberá garantizar el aislamiento de datos en el caso de infraestructuras compartidas con otros de sus clientes.

4. Gestión de la capacidad:

- El proveedor deberá supervisar y ajustar la utilización de los recursos, así como realizar proyecciones de los requisitos futuros de capacidad, para garantizar el rendimiento requerido por FREMAP

5. Gestión de usuarios:

- La aplicación deberá disponer de un registro de altas y bajas de usuarios.
- La aplicación deberá disponer de mecanismos de control para la asignación de los derechos de acceso, así como registro de los derechos asignados.
- La aplicación deberá facilitar la comunicación secreta de las credenciales de los usuarios.
- La aplicación deberá facilitar la revisión de los derechos de accesos por parte de los responsables de FREMAP.
- La aplicación deberá facilitar la gestión de contraseñas por parte de los usuarios de manera que estos puedan escoger y cambiar su clave de acceso, aplicando reglas de construcción complejas que las fortalezcan.
- Las contraseñas deberán almacenarse encriptadas.

6. Exportación de datos:

- La aplicación y/ o procesos complementarios, deberá facilitar la exportación de datos en formato tratable de manera que a la finalización de contrato FREMAP, como responsable, pueda disponer de toda la información.

7. Gestión de cambios:

- El proveedor deberá realizar el mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo de la aplicación, en consonancia con la evolución tecnológica de los medios y componentes necesarios para su ejecución y el tratamiento de la información.
- Los cambios aplicables a la aplicación deberán haberse sometido a pruebas que garanticen su aplicación segura.
- Se deberá establecer un procedimiento formal de comunicación y aprobación de los cambios propuestos, previamente a su aplicación, en coordinación con los responsables de FREMAP.
- Disponer de procedimientos de vuelta atrás que faciliten la recuperación a la situación previa a la implantación de un cambio infructuoso.
- La posibilidad de un proceso de cambio de urgencia que habilite la implantación rápida y controlada de los cambios necesarios para resolver incidentes.

8. Gestión de vulnerabilidades:

- El proveedor deberá disponer de un procedimiento de identificación y gestión de vulnerabilidades que puedan afectar a la aplicación y sus recursos técnicos.

9. Copias de seguridad y recuperación:

- Deberá establecerse la política de copias de seguridad, periodicidad de copias, su conservación y retención, conforme a los requisitos de FREMAP.
- Asimismo, se deberá disponer de planes de recuperación, probados.

10. Registro de actividad:

- La aplicación deberá disponer de registros de actividad de los usuarios, excepciones, fallos y eventos de seguridad de la información. Dichos registros deberán estar protegidos contra manipulaciones indebidas y no autorizadas.

11. Gestión de incidencias:

- El proveedor deberá establecer junto con el responsable de FREMAP el procedimiento de gestión de incidencias.
- Si el proveedor, con motivo de sus actuaciones, identificase algún punto débil de seguridad, lo deberá poner en conocimiento de los responsables de FREMAP a la mayor brevedad posible.

12. Seguridad física:

- El proveedor deberá garantizar la seguridad física en sus centros de procesos de datos.

13. Capacidades para el seguimiento de la actividad:

- El proveedor deberá facilitar a FREMAP las capacidades necesarias para revisar el cumplimiento, por su parte, de los requisitos de seguridad. Verificación de copias de seguridad, usuarios, actividad de usuarios, aislamiento e integridad de la información.

14. Tecnología compartida:

- Si la infraestructura utilizada por FREMAP fuese compartida por otros clientes del proveedor deberá garantizar que no puedan acceder en caso de fallos, a la información de FREMAP

15. Protección anti-malware:

- Los equipos informáticos que actúen en la ejecución del contrato deberán disponer de mecanismos de protección frente a código maligno (MALWARE) y ataques a través de la red.

16. Comunicaciones:

- Tanto la red del proveedor como las conexiones habilitadas a FREMAP deberán garantizar, la integridad y confidencialidad de los mensajes, así como el “no repudio” garantizando el origen y destino de los mensajes.

5. EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

5.1 Medios Humanos

En lo relativo a los medios humanos que se pondrán a disposición de FREMAP durante toda la duración del contrato, el adjudicatario:

- Responsable del contrato:
 - o El adjudicatario deberá poner al servicio de FREMAP, un interlocutor o responsable único del proyecto que será el encargado de mantener en todo momento las relaciones con FREMAP para la buena marcha de este.
 - o Será responsable de resolver cualquier eventualidad/incidencia que pueda producirse poniendo a disposición de FREMAP en todo momento la información y documentación sobre el estado de esta.

5.2 Horario de atención

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de FREMAP un canal de contacto (teléfono y correo electrónico), como soporte técnico de ayuda con capacidad de respuesta para tratar consultas y preguntas frecuentes. Este canal debe atenderse en castellano y debe cubrir, como mínimo el siguiente horario en días laborables:

- El horario mínimo será de 09:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes.

La respuesta por parte del servicio de atención a de ajustarse a los siguientes acuerdos de nivel de servicio (en adelante ANS):

ANS	TIEMPO DE RESPUESTA
Tiempo de respuesta máximo (tiempo entre el reporte de la incidencia y la primera respuesta por parte de la empresa adjudicataria)	2 horas desde que se comunica la consulta o pregunta frecuente, siempre que sea dentro del horario de atención al cliente. En caso de que la consulta se efectúe fuera del horario estipulado, se tratará con inmediatez al siguiente día laborable.
Tiempo de resolución máximo (tiempo entre el reporte de la incidencia o necesidad de soporte y la resolución)	24 horas desde que se comunica la incidencia, en caso de que sea festivo o día no laborable, se tratará con inmediatez al siguiente día laborable.

5.3 Formación de la herramienta de autor

Con objeto de garantizar el correcto conocimiento y ventajas de la herramienta, se requiere un contenido formativo acerca del uso de la herramienta completo y que cubra todas las funcionalidades de la herramienta.

La formación del uso de dicha herramienta será impartida por la propia empresa adjudicataria a los empleados que FREMAP asigne. Dicha formación será de una jornada laboral como mínimo y se realizará

en las dependencias de FREMAP o bien por TEAMS. Pudiéndose ampliar el número de horas en función de las necesidades de los empleados, hasta un máximo de 5 jornadas de 8 horas cada una.

El material de formación en español (manual, dípticos o trípticos, videos, FAQs...) será facilitado por la empresa adjudicataria y personalizado para FREMAP.

Toda modificación/actualización de la herramienta será comunicada con la debida antelación a FREMAP, y debe quedar incorporada al manual de formación con su correspondiente versión. En caso de que tras actualizaciones/modificaciones en la herramienta sea preciso por parte de FREMAP, se deberá impartir de nuevo la formación por la empresa Adjudicataria.

Las formaciones se realizarán en las instalaciones de FREMAP o vía TEAMS y las fechas tanto de la formación inicial de la herramienta como de sus posteriores modificaciones, mejoras, etc. serán señaladas de común acuerdo entre ambas partes.