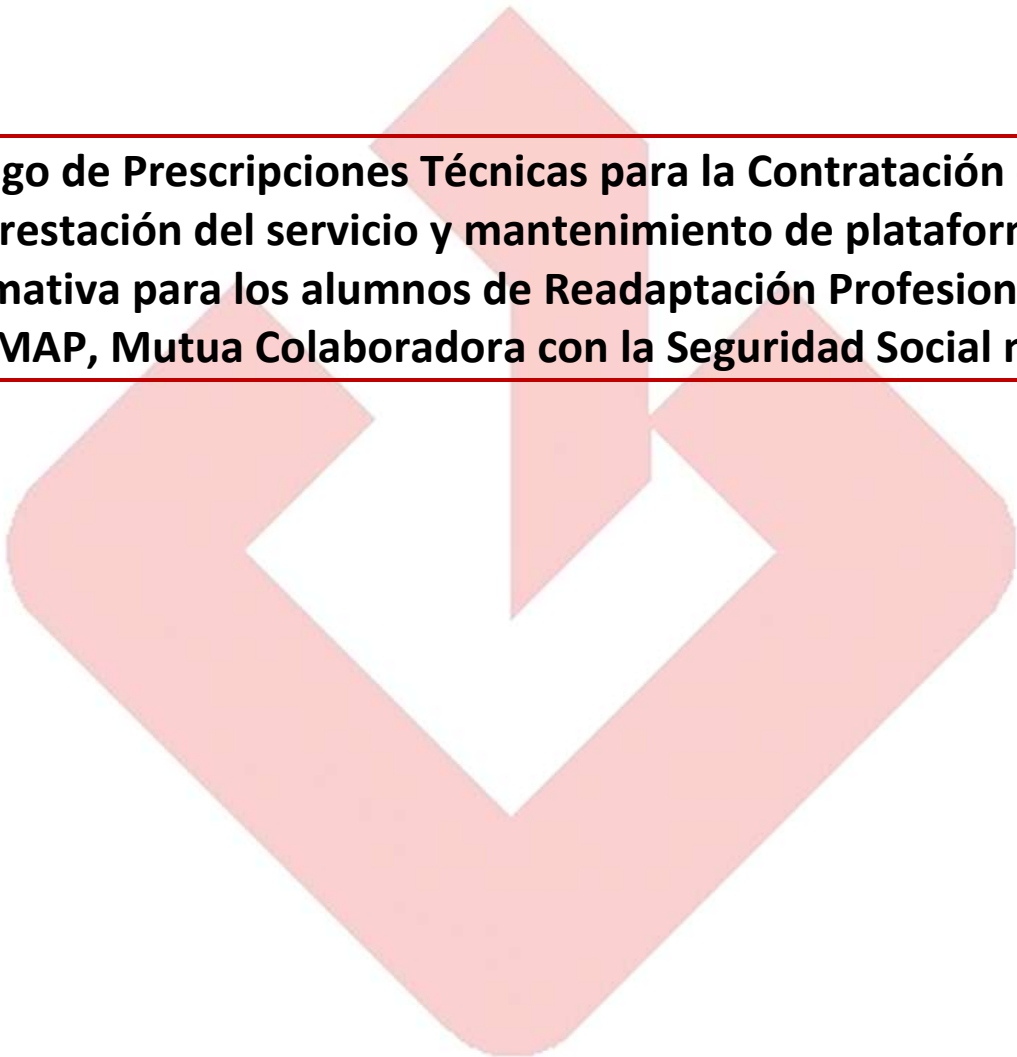


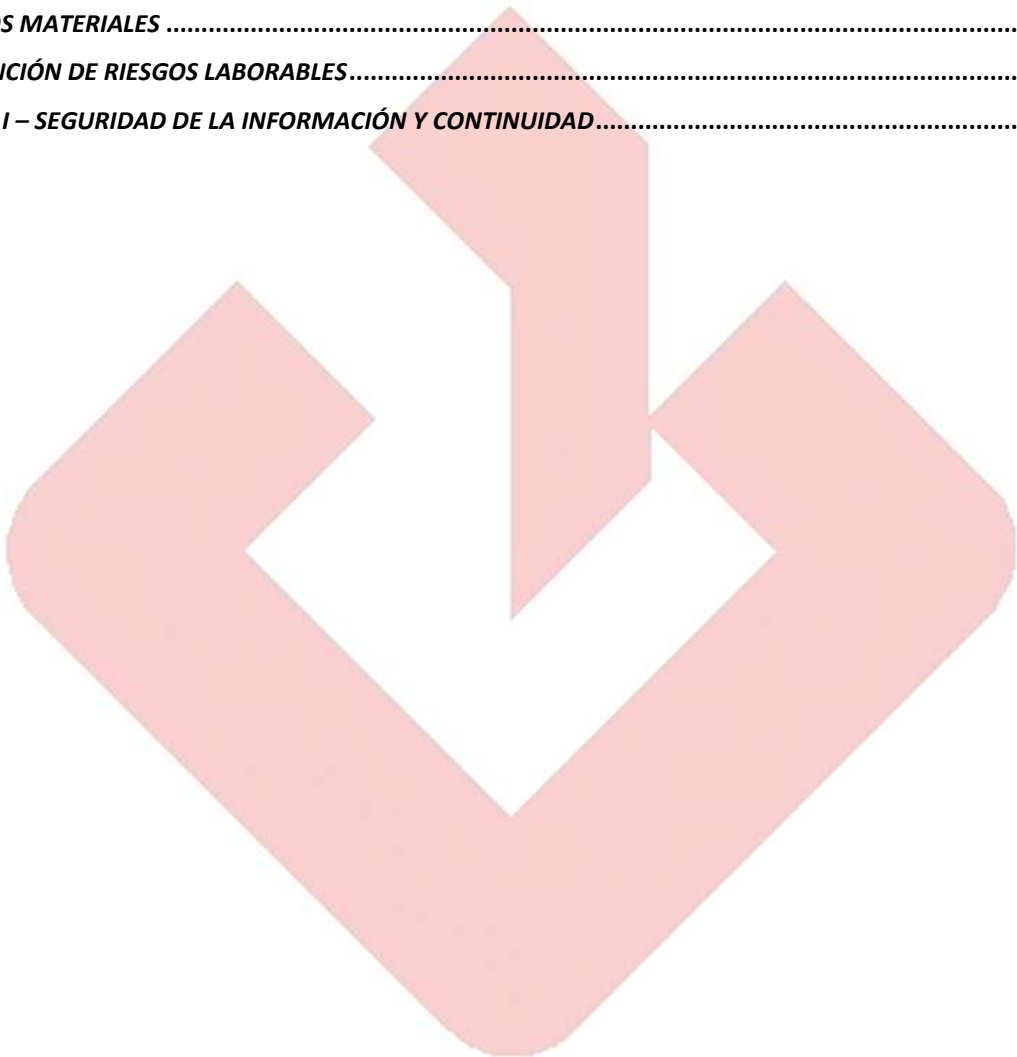
Expediente Nº. LICT/99/153/2025/0026

Pliego de Prescripciones Técnicas para la Contratación de la prestación del servicio y mantenimiento de plataforma formativa para los alumnos de Readaptación Profesional de FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 61.



ÍNDICE

| | | |
|----|---|-----------|
| 1. | OBJETO | 3 |
| 2. | NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO | 3 |
| 3. | ALCANCE Y CONDICIONES DEL SERVICIO | 3 |
| 4. | CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO | 11 |
| 5. | ADAPTACIÓN A FREMAP, IMPLANTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA | 12 |
| 6. | MEDIOS PERSONALES | 13 |
| 7. | MEDIOS MATERIALES | 13 |
| 8. | PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORABLES | 13 |
| 9. | ANEXO I – SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CONTINUIDAD | 14 |



1. OBJETO

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas es definir el alcance y condiciones técnicas que han de regir en la contratación del servicio y mantenimiento de una plataforma para la gestión de la formación de modalidad Aula Virtual impartida por el servicio de Readaptación Profesional de FREMAP.

Este servicio deberá proporcionar la publicación y convocatoria de cursos en aula virtual, análisis de presencialidad/conectividad sincrónica a las sesiones impartidas de los participantes, seguimiento de realización, superación y finalización, envío de encuestas y exámenes, extracción de informes y horas de Soporte Técnico. Este servicio deberá proporcionar la publicación y convocatoria de cursos en aula virtual, análisis de presencialidad y financiación, envío de encuestas y sistemas des seguimiento.

2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO

Será obligación del adjudicatario el cumplimiento del presente Pliego y del Pliego de Cláusulas Administrativas, así como el de la legislación vigente que afecte al objeto de la licitación.

Esta clasificación normativa no tiene carácter restrictivo, debiendo observarse en la ejecución de los trabajos cualquier otro 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.

Adicionalmente, los licitadores deberán tener presente cualquier otra normativa que pudiera promulgarse durante la vigencia de la contratación.

3. ALCANCE Y CONDICIONES DEL SERVICIO

El servicio comprende las siguientes actuaciones:

- **Acceso a la plataforma de formación online**, que abarca la implementación, integración, puesta en marcha y personalización según las necesidades específicas.
- **Horas estimadas de soporte técnico**, que indican el tiempo proyectado que el equipo dedicará a resolver incidencias o proporcionar asistencia técnica.
- **Acceso y gestión del servidor**, cubriendo todas las actividades relacionadas con el control, configuración y mantenimiento continuo de la plataforma.
- **Servicio de Aula Virtual formativa**, que facilita la compartición de recursos y la gestión digital de contenidos de manera eficiente y accesible.

A continuación, se relacionan las especificaciones y requerimientos que ha de cubrir el servicio objeto de esta licitación:

- **Accesibilidad e integración de la plataforma formativa**
 - **Personalización de la plataforma**

El adjudicatario se compromete a personalizar la interfaz de usuario a la imagen corporativa de FREMAP y de Readaptación Profesional. Para ello, FREMAP facilitará los logos y los colores corporativos al adjudicatario y validará la interfaz definitiva. La plataforma contemplará la posibilidad de modificar la interfaz de usuario durante la duración inicial del contrato y posible prórroga del contrato, sin suponer ningún coste adicional.

Esta personalización deberá permitir ocultar aquellas funcionalidades que pueda tener la plataforma del adjudicatario y que FREMAP no crea necesario incorporar.

- **Acceso a la plataforma**

El acceso a la plataforma se realizará vía web y a través de un usuario y una contraseña individual que será proporcionada por los administradores de la plataforma. Este usuario y contraseña se proporcionarán mediante correo electrónico en el momento de la creación del usuario. No podrán existir dos usuarios idénticos.

Navegador compatible plataforma

Como se ha señalado anteriormente, la interfaz gráfica de la plataforma será totalmente web y deberá ser compatible con los navegadores web más utilizados en el mercado.

Navegabilidad de la plataforma

La plataforma deberá ser compatible con multidispositivos y fácilmente navegable, respondiendo a los estándares actuales seguidos por webs colaborativas.

- **Requerimiento de equipos – Compatibilidad**

La plataforma formativa deberá ser compatible con los equipos informáticos de FREMAP, los cuales tienen las siguientes características técnicas a tener en cuenta:

| | |
|--------------------------------|------------------|
| Sistema Operativo | Windows 11 PRO |
| Adobe Acrobat Reader DC | 2020 o superior |
| Google Chrome | 135.0 o superior |
| Microsoft Edge | 134.0 o superior |
| Microsoft Office | 2016 Pro |

La plataforma avisará al usuario del incumplimiento de algún requisito técnico que pueda suponer la visualización no correcta de la misma. Debiendo adaptarse sin coste para FREMAP.

- **“Hosting”**

La plataforma será contratada en régimen de “hosting”, por lo que no exigirá la instalación de ninguna aplicación en las instalaciones de FREMAP.

- **Volumen de Aulas Virtuales y usuarios**

Se requieren un total de 4 Aulas Virtuales, por lo que la plataforma deberá soportar un número de sesiones simultáneas de las 4 Aulas Virtuales.

La plataforma podrá soportar un volumen de participaciones de 100 usuarios simultáneamente, con un nivel óptimo de respuesta para un mínimo de 80 usuarios simultáneos en plena actividad. Para ello se deberá garantizar el dimensionado adecuado de los equipos, sistemas de comunicaciones y ancho de banda real disponible necesario.

- **Alta y mantenimiento de usuarios**

La plataforma contemplará la posibilidad de dar de alta y baja a usuarios manualmente, acción que realizarán los usuarios con perfil de administrador. Una vez esté registrado el usuario, deberá comunicar vía correo electrónico al alumno su clave de usuario y su contraseña temporal aleatoria que tendrá que modificar por una propia.

Las bajas de usuarios no supondrán el borrado en la plataforma, sino la desactivación, manteniéndose el histórico asociado.

En el expediente de formación de cada usuario la plataforma guardará el histórico de todos los campos del usuario.

- **Perfiles**

Dispondrá de diferentes perfiles de acceso: alumno, formador/tutor y administrador/gestor, cada uno de ellos con diferentes herramientas y privilegios para facilitar el desempeño de su actividad. Teniéndose en cuenta los siguientes aspectos en cada perfil de acceso:

- El **alumno** puede consultar los diferentes cursos a los que es convocado, pudiendo ver de forma gráfica y sencilla en los cursos el estado de cada una de las actividades. Podrá acceder también a los documentos de la biblioteca que le correspondan.
- **Formador/tutor** dispone de acceso para visualizar los cursos y alumnos que tenga asignados, para facilitar su labor como tutor. Comunicarse con los alumnos. También tendrá acceso a exámenes y cuestionarios que le asigne el administrador/gestor.
- **Administrador/gestor** tiene total acceso a las funcionalidades que le facilitarán la gestión integral de la formación. Pudiendo dar de alta y baja a cualquier usuario, cursos, convocatorias, incluir y eliminar asistentes, documentos en la biblioteca, crear y personalizar cuestionarios de evaluación y encuestas, módulo de informes, administrar perfiles, etc.

El acceso será único para el usuario, aunque tenga diferentes perfiles.

- **Funcionalidades**

- **Carga inicial de cursos e learning y migración de datos de la actual plataforma de formación de FREMAP.**

El adjudicatario realizará la carga inicial de los cursos que se encuentran en la plataforma educativa utilizada por FREMAP actualmente y guardará el expediente registrado de todos los usuarios, que FREMAP entregará en el periodo de implantación.

La migración deberá estar completada durante el periodo de implantación, antes de la puesta en marcha, debiendo ponerse en marcha el 1 de septiembre de 2025.

A la finalización del contrato actual o su posible prórroga, el proveedor actual permitirá que se realice la migración correspondiente a la nueva plataforma de toda la información y documentación existente, y una vez finalizada dicha migración el proveedor procederá a la eliminación de toda la información y documentación.

- **Tiempo de respuesta**

La plataforma deberá ofrecer tiempos de respuesta adecuados. La respuesta óptima se mide en la duración real de la acción más habitual dentro de una transacción típica. Se estipula un tiempo de espera no superior a 5 segundos, descontando el tiempo producido por redes de FREMAP, soportando un 15% de alumnos concurrentes del total de alumnos activos.

- **Publicación autónoma por parte de FREMAP de cursos**

El gestor tendrá autonomía para proceder a la carga de los recursos necesarios para la realización del curso. Para ello la herramienta dispondrá de un módulo para facilitar la incorporación de cursos scorm. La plataforma responderá a los estándares SCORM 1.2 y 2004 (incluida versión 4ª) permitiendo alojar diferentes tipos de recursos: paquetes scorm (elearning) y otros documentos (PPT, DOC, XLS, PDF, BMP, JPG, WAV, EXE, HTML, FLASH, DBF...).

Además, el adjudicatario ofrecerá un servicio de gestión de calidad y soporte para verificar que los cursos que se incorporen a la plataforma cumplan con la normativa establecida. Así mismo, dará soporte en el proceso de incorporación de estos cursos en la plataforma. Estos servicios se ofrecerán durante toda la vida del contrato sin suponer coste alguno para FREMAP.

El adjudicatario facilitará todos los medios necesarios para que proveedores de contenidos scorm puedan realizar las pruebas necesarias de testeo de los cursos, durante toda la vigencia del contrato sin suponer coste adicional.

La plataforma permitirá cargar documentación directamente por el usuario gestor y descargar dicha información por el usuario del curso.

- **Disponibilidad del servicio**

El adjudicatario garantizará una disponibilidad del servicio de un 98%, medido en el porcentaje de tiempo que la plataforma ha de estar en funcionamiento (veinticuatro horas, los siete días de la semana).

Garantizará igualmente la monitorización y vigilancia permanente de la plataforma en el mismo régimen.

FREMAP podrá descargar desde la plataforma un informe resumen con la síntesis de disponibilidad del servicio, número de accesos y tiempo de uso de la plataforma.

- **Inscripción de asistentes y seguimiento**

La creación de convocatorias y la inscripción de asistentes deberá hacerse de la siguiente forma:

El usuario con perfil administrador creará el curso con una carga inicial básica propia de la estructura del curso. El usuario con perfil formador/tutor de cada curso, se ocupará de añadir la documentación correspondiente, además de convocar las sesiones diarias de videoconferencia.

Existirá la opción de crear copias de seguridad periódicamente por parte del administrador para poder dejar constancia de las distintas modificaciones del curso.

- **Dinamizaciones y correos automáticos a participantes de cada curso, según el estado del curso**

Contará con un módulo de notificaciones vía e-mail y de forma automática a partir del uso de unas plantillas de comportamiento (estrategia de dinamización).

La estrategia de dinamización consiste en definir qué se va a enviar (notificación o mensaje), a quién, cuándo y con qué requisitos (accesos al curso, estado del usuario en el curso, fechas del curso, etc.) Todos estos parámetros serán parametrizables por el administrador y tutores.

Las diferentes notificaciones o mensajes podrán ser del tipo de: bienvenida al curso, notificaciones de bajo rendimiento, felicitaciones por cumplimiento de objetivos o finalización, cierre de acción formativa, cumplimentación de encuestas, recordatorios de eventos y similares, siendo totalmente parametrizables por el administrador y tutores.

Este módulo de notificaciones permitirá el envío de archivos adjuntos.

- **Obtención de informes de seguimiento de la formación**

La plataforma contará con una herramienta de generación de informes que permitan explotar toda la información de FREMAP. Dicha herramienta será gestionada autónomamente por el administrador. Una vez creado un informe, se guardará en un repositorio para poder ser consultado posteriormente o reutilizado como plantilla. Los informes se podrán visualizar desde la plataforma, guardar en el equipo en formato PDF, exportar a Excel e imprimir.

Los informes permitirán analizar cualquier dato contenido en la plataforma. Los informes se podrán parametrizar según las necesidades del administrador o tutor (fechas de inicio y fin, cursos, grupos de alumnos, etc.).

La herramienta de generación de informes permitirá su programación y la distribución periódica a grupos definidos por FREMAP.

- **Elaboración de exámenes y encuestas, así como la explotación de los resultados obtenidos**

La plataforma dispondrá de una herramienta para el diseño y publicación de exámenes. Los exámenes permitirán preguntas multiformato (respuesta múltiple, desplegables, "drag and drop", etc.); parametrizar la puntuación; añadir un contador de tiempo que informe sobre el tiempo restante para finalizar. Los exámenes podrán tener una hora de inicio y una hora de fin a partir de la cual ya no permitirá rellenarlo.

Tendrá un repositorio de preguntas, permitiendo la clasificación de las mismas en diferentes categorías. Este repositorio posibilitará la generación de un cuestionario con un número de preguntas aleatorias según las categorías elegidas. La plataforma deberá dar la posibilidad de volver a marcar otra opción en casos de respuesta incorrecta, además de dar un feedback de la respuesta cuando se requiera.

La plataforma dispondrá de una herramienta para el diseño y publicación de encuestas. El usuario podrá acceder a cada encuesta individual desde un enlace que recibirá a su correo electrónico corporativo.

La plataforma permitirá explotar toda la información obtenida de exámenes y encuestas. El administrador definirá los informes, que se podrán visualizar desde la plataforma, guardar en el equipo en formato PDF, exportar a Excel e imprimir.

- **Biblioteca**

Contará con una biblioteca que recoja documentación, teniendo la opción si se desea, de asociar como mínimo por puesto, curso o perfil de usuario, parametrizable por el administrador. La biblioteca debe ser multimedia: DOC, vídeos, audios, imágenes, presentaciones, etc.

- **Sistema de ayuda**

La plataforma debe contemplar ayudas para el usuario en las acciones que está llevando a cabo.

- **Mantenimiento**

- **Mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo**

El mantenimiento de la plataforma que realizará el adjudicatario comprende los siguientes tipos de mantenimiento: correctivo, preventivo y evolutivo. Las intervenciones técnicas o funcionales que supongan una reducción del servicio o la interrupción total del mismo se acordarán con la persona que designe FREMAP para este cometido con al menos una semana antes de la intervención, indicando el tiempo de parada o reducción del servicio aproximado y el motivo por el que es necesaria la intervención.

Mantenimiento preventivo:

El adjudicatario realizará acciones proactivas de mejora de la calidad interna de la plataforma, como reestructuración del código u optimización del rendimiento, sin coste para FREMAP.

Mantenimiento correctivo:

Se incluyen el soporte técnico para la corrección de errores en el software y la gestión de incidencias. La plataforma debe incorporar un buzón de soporte visible para el gestor a través del cual contacte con el equipo técnico del adjudicatario para resolver las incidencias.

El adjudicatario deberá cumplir el acuerdo de nivel de servicio establecido en relación al tiempo máximo de respuesta y resolución es el que se indica a continuación:

| Prioridad | Impacto | Tiempo máximo de resolución |
|-----------|----------------------|-----------------------------|
| 1 | Incidencias críticas | 2 horas siguientes |
| 2 | Incidencias graves | 5 horas siguientes |
| 3 | Incidencias leves | 48 horas siguientes |

Se establece un tiempo máximo de respuesta (TMR) de 60 minutos, en al menos 85% de los casos.

Las incidencias podrán catalogarse como:

1. Incidencias críticas aquellas incidencias que impiden el uso del servicio contratado a todos los usuarios de la plataforma.
2. Incidencias graves aquellas incidencias que impiden el uso de una o varias funcionalidades del servicio pero que no afectan a todos los usuarios ni impiden que se utilicen la mayoría de las funcionalidades contratadas.
3. Incidencias leves aquellas incidencias que impiden el uso de una o varias funcionalidades, a uno o más usuarios, pero que no impiden la realización de cualquier tipo de curso.

Para el cómputo de horas se tomarán en cuenta los siguientes criterios:

- Para los tiempos de resolución se consideran horas y días dentro del horario laboral, de 8.00h a 20.00h.
- Como comienzo del cómputo de tiempo de resolución se considera la fecha y horas de su notificación, si se encuentra en horario de servicio, y el inicio de la siguiente jornada de prestación de servicios si se encuentra fuera del horario de servicio.

El adjudicatario se comprometerá durante la ejecución de los trabajos, a facilitar a las personas designadas por FREMAP, toda la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento técnico del desarrollo del contrato, así como de los eventuales problemas técnicos o actualizaciones que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas para resolverlos.

El adjudicatario enviará al representante de FREMAP un informe mensual de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio, en el que se recoja un resumen con las incidencias registradas en el período indicando y el estado de cada una, la solución dada y el tiempo transcurrido entre la notificación y la resolución efectiva de la misma.

Mantenimiento evolutivo:

El adjudicatario ofrecerá a FREMAP la posibilidad de incorporar desarrollos o mejoras introducidas para otros clientes sin suponer coste adicional.

○ **Vías de contacto y soporte técnico**

El adjudicatario habilitará un cauce para la comunicación, correo electrónico y teléfono, disponible en horario laboral, de 8.00 a 20.00 h.

El adjudicatario se comprometerá durante la ejecución de los trabajos, a facilitar a las personas designadas por FREMAP, toda la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento técnico del desarrollo del contrato, así como de los eventuales problemas técnicos o actualizaciones que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas para resolverlos.

● **Formación necesaria para el correcto manejo de la plataforma por parte de los usuarios**

El adjudicatario impartirá formación presencial sobre las funcionalidades de la plataforma al personal de FREMAP que deba gestionar la misma, con carácter previo a la puesta en marcha.

La formación inicial deberá impartirse de forma presencial a los gestores/administradores que indique FREMAP, teniendo esta formación la duración mínima suficiente para formar adecuadamente a los gestores/administradores.

Adicionalmente, e igualmente antes de la puesta en marcha, el adjudicatario diseñará un manual sobre el uso de la plataforma. El manual se diferenciará por perfiles (alumno, formador/tutor y gestor/administrador) y tendrá una versión imprimible.

El adjudicatario garantizará la formación continuada de los gestores/administradores a solicitud del cliente y además siempre que se produzcan actualizaciones o se incorporen nuevas funcionalidades o nuevos gestores/administradores.

- **Sistema de videoconferencia**

La plataforma deberá tener integrado un sistema de videoconferencia necesario para la impartición de formación en modalidad Aula Virtual. Su interfaz, diseño y múltiples funcionalidades (grabación de las videoconferencias, uso como pizarra, posibilidad de compartir escritorio, módulo de chat, etc.) deberán posibilitar las actividades colaborativas y mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Además, en la plataforma se deberá generar un registro de conexiones que sirva de soporte al Aula Virtual en el que se identifiquen para cada curso, las personas participantes en el aula, la fecha, la hora de conexión y de desconexión. Este PDF podrá parametrizar según las fechas en cuestión y se deberán totalizar las horas en las que han estado conectados los participantes de las sesiones.

- **Tipos de usuarios**

- **ESPECTADOR:** Por lo general, el estudiante. Puede chatear, mostrar un emoticono, levantar la mano, y enviar o recibir audio y vídeo.
- **MODERADOR:** Por lo general, el coordinador de la sesión. Puede, además de todas las capacidades de un espectador, activar o desactivar otros espectadores, bloquearlos, etc. Su papel es colaborar en el correcto desarrollo de la sesión. Además tiene todas las capacidades de un presentador.
- **PRESENTADOR:** Puede cargar diapositivas, hacer anotaciones usando la pizarra y compartir su escritorio para que todos lo vean. El presentador puede ser un expositor, un profesor, etc.

- **Criterios de software**

SIN NECESIDAD DE INSTALACIÓN DE SOFTWARE

Se requerirá BigBlueButton o equivalente, ya que es una aplicación web basada en HTML5. A diferencia de muchos sistemas de conferencias web, no hay que descargar ningún complemento ni instalar ningún software.

BigBlueButton o equivalente, deberá proporcionar audio, vídeo y uso compartido de pantalla de alta calidad utilizando el soporte integrado del navegador para bibliotecas de comunicación web en tiempo real (WebRTC o equivalente).

WEBRTC o equivalente

Debe proporcionar un estándar compatible con todos los principales navegadores, incluidos Chrome, Firefox, Safari y Safari Mobile.

ALOJAMIENTO E INTEGRACIÓN CON MOODLE

BigBlueButton o equivalente se deberá alojar en un servidor independiente que funcione sobre el sistema operativo Linux UBUNTU o equivalente, integrándose con Moodle a través de un plugin nativo.

DE USUARIO "MÓVIL PRIMERO"

BigBlueButton o equivalente debe tener un diseño "móvil primero" y diseñar la interfaz de usuario (UI) para que se ejecute primero en un dispositivo móvil. Al igual que el escritorio, no hay una aplicación móvil para descargar o instalar.

BigBlueButton o equivalente se debe ejecutar dentro de su navegador móvil.

- **Limitaciones de usuarios y tiempo de sesión**

No existirá límite de usuarios ni sesiones concurrentes. Tampoco existirá límite de tiempo para las sesiones. Será necesario que exista la posibilidad de grabar la sesión. La visibilidad de la grabación deberá ser inmediata o en tiempo inferior a 24 horas.

- **Navegadores**

La plataforma deberá ser fácilmente navegable, respondiendo a los estándares actuales seguidos por webs colaborativas. Debiendo ser compatible con multidispositivos.

- **Conectividad sincronizada y bidireccionalidad comunicativa**

Se garantiza en todo momento la conectividad sincronizada entre el formador y los alumnos, así como la bidireccionalidad de las comunicaciones.

- **Garantía de Conexión para los Órganos de Control**

Cuenta con un mecanismo que posibilita que los órganos de control de las acciones formativas puedan conectarse al aula virtual, con el fin de realizar las actuaciones de seguimiento y control de la actividad formativa previstos en cada convocatoria de ayudas.

4. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

- **Responsable del contrato**

El adjudicatario designará una única persona como el responsable del contrato, como jefe de proyecto, ante FREMAP en la presente licitación. Todas las consultas serán comunicadas y resueltas por dicha persona. Dicha persona asistirá necesariamente a las reuniones de seguimiento realizadas.

- **Reuniones e informes de seguimiento**

FREMAP podrá requerir al adjudicatario, cuantas veces considere necesarias para la prestación de un óptimo servicio, la celebración de reuniones de seguimiento, las cuales se realizarán en el lugar señalado al efecto por FREMAP.

En las reuniones se analizará la idoneidad del servicio prestado por la adjudicataria, así como las posibles incidencias que se hayan podido producir, levantándose acta final de las reuniones, en

donde se reflejarán, por escrito, los acuerdos y compromisos alcanzados para la solución de las incidencias detectadas realizándose posteriormente el seguimiento de los mismos hasta la resolución de la incidencia.

Como mínimo se mantendrá una reunión mensual, siempre que el representante de FREMAP lo crea necesario y cuya fecha será comunicada con una antelación mínima de 7 días naturales para las reuniones ordinarias y con 24 horas de antelación en las extraordinarias. Si en este último caso la convocatoria se hiciera en viernes o en víspera de festivo, la reunión tendrá lugar en el siguiente día laborable.

El adjudicatario enviará a FREMAP, con una frecuencia mensual, un informe resumen con las consultas registradas en el período, indicando el estado de cada una y el tiempo transcurrido desde la notificación y la respuesta satisfactoria del adjudicatario.

5. ADAPTACIÓN A FREMAP, IMPLANTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA

El plazo hasta la puesta marcha de la plataforma será como máximo de 3 semanas desde la entrada en vigor del contrato. En este plazo se contemplan los siguientes hitos, cuyo desarrollo deberá ser identificado en un plan de adaptación a FREMAP, implantación y puesta en marcha:

1. Análisis de requerimientos técnicos y funcionales, del que se presentará el correspondiente informe a FREMAP, durante la primera semana de implantación.
2. Fase de integración en la estructura operativa de FREMAP.
3. Formación presencial para docentes y presentación de manuales interactivos para el resto de perfiles, de acuerdo a lo indicado en el apartado Formación necesaria para el correcto manejo de la plataforma por parte de los usuarios del presente pliego.
4. Migración de datos.
5. Prueba Piloto - Con carácter previo a la puesta en marcha, y tras haber recibido la formación presencial y estar colgados los manuales de uso, se realizará una piloto con un grupo reducido de usuarios con distintos perfiles para validar el correcto funcionamiento de la plataforma. El adjudicatario estará obligado a corregir todas aquellas funcionalidades que no se ajusten al contenido de este pliego de prescripciones técnicas, no interrumpiéndose el plazo de puesta en marcha.
6. Fase de validación, al final de la cual FREMAP deberá manifestar expresamente su conformidad.

FREMAP entregará a la empresa adjudicataria el reconocimiento expreso de que la fase de adaptación a FREMAP, implantación y puesta en marcha de la plataforma ha finalizado y que, en consecuencia, corresponde iniciar la fase de mantenimiento de la plataforma.

6. MEDIOS PERSONALES

La empresa adjudicataria se compromete a dotar durante toda la vida del contrato el/los siguiente/s medios personales, sin coste para FREMAP, para la gestión del contrato:

-Responsable del contrato.

-Equipo de soporte técnico: presentará un certificado 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.

La empresa adjudicataria mantendrá el/los medios anteriormente indicados durante todo el tiempo de prestación del servicio debiendo comunicar a FREMAP cualquier modificación respecto a él/ellos.

7. MEDIOS MATERIALES

El licitador se compromete a poner a disposición de FREMAP, desde el inicio y durante toda la vigencia del contrato, los medios materiales necesarios conforme al alcance y a los términos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas, para llevar a buen fin, sin costes adicionales a los recogidos en la presente licitación.

-Teléfono y dirección de correo del responsable del contrato.

-Los licitadores definirán pormenorizadamente y garantizará por escrito las infraestructuras de hardware, software, comunicaciones, servicios, y medidas de seguridad necesaria para el correcto funcionamiento de la plataforma y el proceso de dinamización. Comprometiéndose al mantenimiento diario (Backups) y a la actualización de la aplicación y de sus contenidos.

-Demo/s de la plataforma que permita el cumplimiento de los requisitos establecidos en el pliego para cada uno de los dominios.

FREMAP, previa adjudicación, podrá requerir documentación acreditativa de este aspecto.

8. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORABLES

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 24 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y R. D.

171/2004 sobre coordinación de la actividad preventiva, la empresa contratada debe entregar para la firma del contrato la siguiente documentación:

- **Declaración de modalidad PRL (*)**

(*) Documentación disponible en el perfil de contratante de la Mutua (<https://contrataciondelestado.es/wps/portal/perfilContratante>): Nombre O. Contratación: FREMAP – BUSCAR – Director Gerente de FREMAP – Documentos - Otros documentos.

9. ANEXO I – SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CONTINUIDAD

Adicionalmente a lo especificado en el apartado 2 – Normativa de carácter técnico, el adjudicatario estará obligado a cumplir con los requisitos de seguridad de la información y continuidad derivados de la Política de Seguridad de FREMAP. A efectos de la propuesta, el licitador debe tener en cuenta que la Política de Seguridad de FREMAP está basada actualmente en la norma UNE-ISO/IEC 27001: “Tecnología de la Información - Código de buenas prácticas para la Gestión de la Seguridad de la Información” y su anexo A UNE-ISO/IEC 27002: “Tecnología de la Información - Técnicas de seguridad - Código de buenas prácticas para la gestión de la seguridad de la información”. En cualquier caso, a continuación, se relacionan las medidas y controles de seguridad de implementación obligatoria extraídos de la Política de Seguridad de FREMAP que se desarrollarán en fase contractual, sin perjuicio de los más específicos detallados a lo largo del presente pliego. Estos requisitos son de obligado cumplimiento y serán evaluados de manera continua a lo largo del contrato. Cualquier deficiencia respecto a la seguridad se considerará prestación defectuosa del objeto del contrato pudiéndose aplicar al respecto lo indicado en el apartado de Penalidades y Resolución del Contrato del Pliego de Cláusulas Administrativas.

- El adjudicatario y el personal que actúe bajo la responsabilidad del adjudicatario, de manera directa o indirecta, evitará realizar cualquier tipo de acción que comprometa los procesos de negocio, sistemas de información e infraestructuras de TI de FREMAP. En cualquier caso, el adjudicatario comunicará de forma inmediata cualquier incidencia en materia de seguridad que pueda tener impacto en los activos de FREMAP, sin perjuicio de su resolución.
- El personal que actúe bajo la responsabilidad del adjudicatario, de manera directa o indirecta, recibirá instrucciones de FREMAP sobre las políticas y procedimientos, que le afecten para el desarrollo de su cometido y uso correcto de los recursos, antes de interactuar con infraestructuras, plataformas y aplicaciones de FREMAP. El citado personal recibirá las actualizaciones que se puedan producir sobre políticas y procedimientos.
- El personal que actúe bajo la responsabilidad del adjudicatario, de manera directa o indirecta, accederá a zonas “seguras” o “sensibles” durante el tiempo mínimo imprescindible para la realización de los trabajos que sean necesarios siempre con autorización previa y con control del acceso por parte de FREMAP. Dicho personal portará su identificación de manera visible.
- Todos los equipos suministrados o que sean necesarios para la entrega y gestión de lo especificado en el contrato, y que contengan información de FREMAP, independientemente de su grado de criticidad, deberán ser sometidos a un proceso de borrado seguro no recuperable previamente a su desinstalación de las instalaciones de FREMAP, emitiendo un certificado el adjudicatario al respecto, que incluya el método de borrado aplicado.
- El adjudicatario deberá documentar y mantener actualizados los procedimientos relacionados con los elementos y servicios que entregue a FREMAP.

- La documentación sobre las infraestructuras, plataformas y aplicaciones de FREMAP de la que el adjudicatario tenga conocimiento, así como la generada por el propio adjudicatario que documente los elementos y servicios a entregar a FREMAP, deberán ser protegidos y almacenados con seguridad y control de acceso.
- En caso de que el equipo disponga de acceso remoto a los elementos instalados en FREMAP se realizará en las condiciones establecidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas.
- De cara a garantizar la exactitud de los registros de auditoría, todos los elementos suministrados a FREMAP, o con los que éstos interactúen, deberán tener sincronizados sus relojes haciendo uso de un servicio tipo NTP o similar.
- El personal que acceda a elementos desplegados en FREMAP deberá seguir buenas prácticas de seguridad para la selección y uso de contraseñas, manteniendo la confidencialidad de las mismas y cumpliendo características mínimas para su composición. Las contraseñas tendrán un plazo de validez que obligue a su cambio periódico. A su vez, no deberán guardarlas en lugares inseguros (papel, escritorio, etc.), divulgarlas, compartirlas y en ningún caso se incluirán en ningún procedimiento o proceso automático que por ejemplo las almacene en una macro o fichero legible.
- El adjudicatario deberá comunicar a FREMAP las necesidades de acceso a puertos de diagnóstico, puertos de gestión fuera de banda, puertos de gestión en banda o cualquier otro puerto de gestión sobre elementos desplegados en FREMAP con objeto de inventariarlos y protegerlos adecuadamente, evitando así los accesos no autorizados que pudieran producirse desde los mismos a otros elementos de la infraestructura TI o a sistemas de información de FREMAP. No estará permitido el acceso local o remoto por parte del adjudicatario a ningún sistema de información o elemento de la infraestructura de TI propiedad de FREMAP, salvo autorización expresa de ésta.
- El adjudicatario colaborará en la ejecución de las comprobaciones de los planes de contingencia y de continuidad de negocio de FREMAP, en lo referido a los suministros y servicios dentro del alcance de la presente licitación.
- El adjudicatario se compromete a proteger los registros importantes relacionados con los elementos y servicios que entregue a FREMAP ante pérdida, destrucción y falsificación durante el periodo legalmente establecido.
- Los equipos y herramientas informáticas de las que haga uso el personal del adjudicatario, o del personal que intervenga bajo su responsabilidad, estarán debidamente securizados de manera que la utilización de dichos equipos o herramientas en las instalaciones de FREMAP, o sobre los equipos relacionados con los elementos y servicios se entregan a FREMAP, no supongan un riesgo de seguridad para FREMAP.
- Tanto los equipos suministrados por el adjudicatario, como los equipos y herramientas que éste utilice a lo largo del contrato dispondrán de mecanismos de prevención y reacción frente a código dañino con mantenimiento de acuerdo a las recomendaciones del fabricante de las mismas. Se considera código dañino: los virus, los gusanos, los troyanos, los programas espías, conocidos en

terminología inglesa como spyware, y en general, todo lo conocido como malware. Si la solución global propuesta por el licitador no requiriera de dichos mecanismos, éste deberá explicitar en su respuesta cómo se aborda esta amenaza de seguridad en su solución. Si las requiriera, se seguirán de manera explícita las recomendaciones del fabricante de dichos mecanismos de prevención y protección incluyéndose en el suministro todos aquellos elementos software, licencias, servicios, etc. que sean necesarios. El licitador incluirá en su respuesta la descripción de los mecanismos de prevención y reacción frente a código dañino que mejor se alineen con su solución global y declarará en esta respuesta cualquier asunción o dependencia con las infraestructuras, plataformas y aplicaciones de FREMAP. Será responsabilidad del licitador mantener actualizado los mecanismos de prevención y reacción frente a código dañino.

- El equipo deberá disponer de capacidad para cifrar la información que se extraiga sobre soportes extraíbles.
- En el caso de que el acceso a los equipos se realice mediante usuario y contraseña, el adjudicatario deberá restringir y controlar el uso y asignación de privilegios para el acceso y ejecución de actividades relacionados con los elementos y servicios que entregue a FREMAP. Respecto a los elementos suministrados a FREMAP, se deberá proporcionar un mecanismo de control de acceso a éstos que permita la identificación del usuario y su autenticación mediante contraseña y se deberá proporcionar la forma de realizar el mantenimiento de estos accesos por parte del personal de FREMAP. El sistema de control de acceso del adjudicatario tendrá la responsabilidad, tanto del acceso a los recursos como de la autorización a los usuarios.
- El adjudicatario deberá realizar el suministro, objeto de esta contratación, con un Sistema Operativo soportado y mantenido por el fabricante del equipo, así como proceder a la actualización de versión y parches de seguridad durante la vigencia del contrato.