



## Expediente P.O.107.22

Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación de la implantación de una plataforma de e-learning en modalidad SaaS y creación de nuevos contenidos formativos para la Autoridad Portuaria de Baleares.



## Índice

Índice.....	2
1 Antecedentes y justificación .....	4
2 Objeto del contrato.....	4
3 Documentación a disposición del adjudicatario .....	5
4 Legislación y normas que regirán los trabajos a realizar .....	5
5 Descripción de las tareas objeto del contrato .....	7
5.1 Gestión del proyecto.....	7
5.2 Implantación de la plataforma de e-learning.....	8
5.3 Formación inicial de la plataforma de e-learning .....	8
5.4 Mantenimiento y hosting de la plataforma de e-learning.....	9
5.5 Evolutivos de la plataforma de e-learning .....	9
5.6 Servicios de explotación de la plataforma de e-learning.....	10
5.7 Maquetación de cursos en la plataforma de e-learning.....	12
5.8 Creación de contenidos a medida en la plataforma de e-learning.....	13
5.9 Catálogo de cursos de formación.....	14
5.10 Servicios de traducción de contenido .....	14
6 Entregables.....	14
7 Acuerdos de nivel de servicio y penalizaciones .....	16
7.1 Acuerdos de nivel de servicio.....	16
7.1.1 ANS de los mantenimientos correctivo, evolutivo, adaptativo y perfectivo .....	17
7.1.2 ANS de gestión de la documentación .....	19
7.1.3 ANS del equipo de trabajo .....	20
7.2 Penalizaciones .....	21
8 Garantía.....	22
9 Plazo y lugar de ejecución .....	23
10 Medios humanos mínimos.....	24
11 Presupuesto, recepción de los trabajos y forma de pago.....	27
11.1 Presupuesto máximo de licitación .....	27
11.2 Medición y abono de los trabajos .....	27
11.3 Forma de pago .....	28
12 Seguridad.....	28
12.1 Cláusula conformidad del ENS para servicios en la nube .....	28



# Ports de Balears



## Autoritat Portuària de Balears

12.2	Cláusula para establecer el cumplimiento de requisitos adicionales servicios en la nube .....	29
12.3	Cláusula transferencia internacional de datos.....	30
12.4	Cláusula regularización de finalización de contrato: Transferencia de tecnología.....	30
12.5	Cláusula para gestión de incidentes de seguridad .....	31
12.6	Cláusula para gestión de copias de seguridad y restauración de datos .....	31
12.7	Cláusula para gestión de recuperación ante desastres (Plan de Continuidad).....	32
13	Informes sobre el desarrollo de los trabajos.....	33
14	Defectos o deficiencias de los trabajos .....	33
15	Contradicciones y omisiones del presente documento .....	33
16	Consideración final.....	34
Anexo I. Plataforma de e-learning de la APB .....		35
Anexo II. Plan de formación de la APB .....		36
Anexo III. Ficha de perfil profesional.....		37
Anexo IV. Solvencia técnica de la empresa .....		39
Anexo V. Justificación de precios .....		40



## 1 Antecedentes y justificación

La Autoridad Portuaria de Baleares (en adelante APB) dispone de una plataforma de formación online específica para el personal de la APB accesible a través de Internet desde <https://portsdebalears.aulaslms.com/>.

La plataforma de formación online está basada en la plataforma Moodle 3.9.6 dedicada en modalidad SaaS, con personalización para la APB, incluyendo el servicio de hosting y la infraestructura tecnológica.

Actualmente se está ejecutando el contrato de ref. PO 17.22 "Implantación en la Autoridad Portuaria de Baleares de una plataforma de teleformación en SAAS y servicios asociados" donde ya se ha realizado una prueba de conceptos en la plataforma Moodle con la unidad de RRHH, siendo el resultado de la prueba satisfactorio. Así, el objetivo del presente contrato, es dar continuidad a dicha plataforma de teleformación ya implantada, cumpliendo así con todos los requisitos de RRHH y de sistemas.

Actualmente, la APB tiene contratados los servicios de gestión y explotación de la plataforma de formación online de la APB, mantenimiento y asistencia a usuarios, mediante un contrato vigente hasta abril de 2023.

Por otra parte, es necesario actualizar el contenido del catálogo de cursos, para adaptarlos a nuevas tecnologías, nuevas normativas y nuevas áreas temáticas, y se estima que será necesario crear nuevos cursos que completen el actual catálogo de formación de la APB.

## 2 Objeto del contrato

El objeto del contrato es la implantación en la APB de una plataforma de e-learning, incluyendo los servicios de explotación y evolución de dicha plataforma así como la prestación de un catálogo de cursos para dar contenido a dicha plataforma.

El contrato incluirá los siguientes servicios:

- Implantación de la plataforma de e-learning, incluyendo mantenimiento y hosting e infraestructura tecnológica.
- Servicios de explotación de la plataforma de e-learning.
- Evolutivos de la plataforma de e-learning.
- Formación de uso de la plataforma implantada
- Maquetación de cursos en la plataforma e-learning y creación de contenidos a medida
- Cursos de formación del catálogo con licencia individual o licencia anual sin limitación de usuarios.
- Servicios de traducción de contenido.



## 3 Documentación a disposición del adjudicatario

La APB facilitará a la empresa adjudicataria toda la documentación necesaria y disponible para la correcta ejecución del contrato.

Dicha información estará sometida a compromiso de confidencialidad por parte de la empresa adjudicataria y de su personal. La intención de la APB es que en ningún caso salga documentación, especialmente en soporte papel, de la APB para realizar las tareas establecidas y derivadas de este Pliego.

## 4 Legislación y normas que regirán los trabajos a realizar

El desarrollo de los trabajos solicitados en el presente expediente se realizará al amparo de la siguiente normativa, que se entiende de obligado cumplimiento:

- **Procedimiento administrativo electrónico**
  - Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.
  - Real Decreto-ley 11/2018, de 31 de agosto, por el que se modifica la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
  - Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.
  - Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público.
- **Interoperabilidad**
  - Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración electrónica.
  - Normas Técnicas de Interoperabilidad derivadas del Esquema Nacional de Interoperabilidad.
- **Identificación y firma electrónica**
  - Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.
  - Reglamento (UE) 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior.
- **Transparencia y datos abiertos**
  - Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
  - Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público.



- **Contratación pública**

- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo, (UE) 2014/23 y (UE) 2014/24, de 26 de febrero de 2014.

- **Seguridad y protección de datos**

- Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.
- Orden PCI/487/2019, de 26 de abril, por la que se publica la Estrategia Nacional de Ciberseguridad 2019, aprobada por el Consejo de Seguridad Nacional.
- Reglamento (UE) 2019/881 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, relativo a ENISA (Agencia de la Unión Europea para la Ciberseguridad) y a la certificación de la ciberseguridad de las tecnologías de la información y la comunicación y por el que se deroga el Reglamento (UE) 526/2013 (Reglamento sobre la Ciberseguridad).
- Real Decreto-ley 12/2018, de 7 de septiembre, de seguridad de las redes y sistemas de información.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Directiva (UE) 2016/1148 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 6 de julio de 2016, relativa a las medidas destinadas a garantizar un elevado nivel común de seguridad de las redes y sistemas de información.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).
- Instrucciones Técnicas de Seguridad y las Guías de Seguridad derivadas del Esquema Nacional de Seguridad.

- **Accesibilidad**

- Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.
- Directiva (UE) 2016/2102, de 26 de octubre de 2016, sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público
- Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.

- **Ley de Puertos**



- Texto Refundido de la Ley de Puertos del Estado y de la Marina Mercante aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2011, de 5 de septiembre.
- Normas NTE.
- Normas UNE.
- Normas DIN e ISO.
- Cualquier otra normativa, que se publique o desarrolle durante la duración del contrato, y sea de obligado cumplimiento a las Administraciones Públicas, y en particular, a la APB.

Asimismo, quedará incluida en el ámbito del proyecto cualquier adaptación -sea desarrollo o cualquier otro tipo de trabajo- a la legislación que pudiera surgir durante el desarrollo del proyecto y el posterior periodo de garantía.

También se tendrá en cuenta para realizar los trabajos la adecuación a las certificaciones ISO-9001, ISO-14001 e ISO-30301 que posee la APB.

## 5 Descripción de las tareas objeto del contrato

Con carácter enunciativo y no exhaustivo, se relacionan las siguientes tareas que tendrán que ser realizadas por la empresa adjudicataria del contrato.

### 5.1 Gestión del proyecto

La empresa adjudicataria deberá realizar una gestión del proyecto basada en el marco de gestión de proyectos PMBOK, siguiendo las directrices marcadas por el Responsable del Contrato. Para ello, desde el punto de vista de la gestión de proyectos se van a establecer tres (3) fases de gestión:

- a) **Fase de inicio.** Se iniciará formalmente el proyecto y se adaptará y validará el plan de trabajo a seguir.
- b) **Fase de ejecución.** Se ejecutarán los trabajos planificados, se realizará un seguimiento y control exhaustivo de dichos trabajos y, si es necesario, se modificará la planificación para adaptarse a las circunstancias.
- c) **Fase de finalización.** Se cerrará formalmente el proyecto, entregando toda la documentación pertinente tanto de gestión como de producto.

En cada una de estas fases se tendrán en cuenta las áreas de conocimiento de PMBOK que se consideren necesarias y se establezcan en la fase de iniciación.

El licitador deberá incluir una propuesta de metodología a seguir y especificar toda la documentación a entregar asociada a los grupos de procesos y áreas de conocimiento que establezca PMBOK. Dicha documentación se deberá adaptar por el adjudicatario del contrato a las plantillas (si las hubiera) y procedimientos que determine el Responsable del Contrato.

Asimismo, el Responsable del Contrato podrá requerir a la empresa adjudicataria que participe en aquellas reuniones en las que la temática de la misma requiera su participación.



## 5.2 Implantación de la plataforma de e-learning

La empresa adjudicataria deberá implantar una plataforma de e-learning en la APB que cumpla, como mínimo, con las características siguientes:

- Plataforma de e-learning basada en un estándar LMS (learning Management System) de código abierto (Open Source), como por ejemplo Moodle.
- Compatible con los estándares ADL SCORM que permitan importar contenidos ya desarrollados y que cumplen con este estándar.
- Diseño adaptativo, que permita la correcta visualización de la página en distintos dispositivos y en distintos tamaños de pantalla, adaptándose el diseño y texto al dispositivo desde el que se accede y los principales navegadores del mercado: Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Safari y Opera, entre otros.
- Diseño personalizado con la imagen institucional y colores corporativos de la APB y de su plan de formación.
- Sistema de navegación intuitivo y sencillo permitiendo un uso eficiente por parte del alumno/a con independencia del nivel de conocimientos que posea en el manejo de las tecnologías de la información.
- Sistema alta seguridad informática, así como sus interacciones con los usuarios.
- Herramientas para la gestión de altas, bajas y/o modificaciones de los participantes, incluyendo alumnos/as, formadores/as y coordinadores/as o supervisores/as de la APB.
- Gestión de invitaciones a los usuarios con asignación de los cursos iniciales.
- Carga en la plataforma de e-learning de los materiales SCORM de cada una de las acciones formativas que actualmente dispone la APB.
- Plataforma de e-learning disponible en dos versiones de idioma: catalán y castellano.
- Cumplimiento de los criterios de accesibilidad indicados en el Real Decreto 1112/2018. Esta normativa fija una serie de características que todo sitio Web y aplicación móvil del sector público debe cumplir si quiere ser accesible y se desarrolla en la norma UNE-EN 301549:2022 "Requisitos de accesibilidad para productos y servicios TIC".

## 5.3 Formación inicial de la plataforma de e-learning

La empresa adjudicataria deberá realizar una jornada de capacitación de 5 horas en remoto a los técnicos-gestores de la APB de la plataforma de e-learning sobre el uso y funcionamiento de la misma, proporcionándoles una visión completa en la administración, posibilidades, explotación y recursos de la plataforma de e-learning, y así poder sacar el máximo rendimiento dentro de la organización.

Para ello, la empresa adjudicataria deberá proporcionar un plan de formación que incluya el contenido propuesto de la jornada de capacitación, así como el material formativo. Dicho plan deberá ser consensuado y aprobado por parte de la APB.



## 5.4 Mantenimiento y hosting de la plataforma de e-learning

La empresa adjudicataria deberá proveer todo lo necesario para el correcto funcionamiento de la plataforma de e-learning de la APB, así como la impartición de los cursos en modo online, en todo momento, a lo largo de la duración del contrato.

### a) Infraestructura hardware, telecomunicaciones y software

La empresa adjudicataria deberá proveer el servicio de alojamiento tipos SaaS de una plataforma de e-learning, así como de la infraestructura hardware, software y de telecomunicaciones, incluyendo, como mínimo, los siguientes servicios:

- Infraestructura de hardware y servicios asociados (hosting, servidores, dispositivos de almacenamiento, copias de seguridad, etc.).
- Dominio/Subdominio dedicado con certificado SSL.
- Infraestructura de telecomunicaciones: conectividad a Internet, ancho de banda garantizado para el número previsto de alumnos/as, etc.
- Software y herramientas informáticas para la gestión de la plataforma de e-learning de la APB e impartición de los cursos online: servidor LMS, bases de datos, servidor de aplicaciones, servidores Web, etc.
- Servicio con alta disponibilidad 7x24x365.
- Mantenimiento y actualización de la infraestructura tecnológica.

### b) Seguridad integral de la plataforma de e-learning

La empresa adjudicataria deberá garantizar en todo momento durante la duración del contrato la seguridad integral de la plataforma de e-learning de la APB, incluyendo, como mínimo, los siguientes servicios:

- Seguridad física y lógica de los sistemas involucrados.
- Monitorización y vigilancia permanente (régimen 24x7).
- Firewall.
- Seguridad contra el borrado o corrupción de datos. Copias de seguridad. En cualquier momento se deberá poder recuperar cualquier información respaldada en el plazo de 24 horas.
- Seguridad frente al robo de datos de los alumnos/as. Cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos.

## 5.5 Evolutivos de la plataforma de e-learning

A lo largo de la duración del contrato, la APB podrá solicitar la modificación del diseño o de ciertos elementos, así como el desarrollo de nuevas funcionalidades sobre la plataforma de e-learning de la APB.

No se incluye en este apartado ni la maquetación de cursos, ni la creación de contenido a medida en la plataforma de e-learning, según las necesidades y requisitos de la APB.



Debido a la imposibilidad de prever las necesidades de mantenimiento evolutivo (por ejemplo, adaptación a posibles cambios en la imagen institucional de la APB, realización de alguna campaña concreta de concienciación, actualización de su imagen y diseño, etc.) se estiman para esta tarea un esfuerzo máximo de **200 horas anuales** del perfil programador que se irán consumiendo según las necesidades planteadas a lo largo del proyecto, no estando obligada la APB al consumo de las mismas.

Para la gestión de las horas de la bolsa de desarrollos evolutivos se seguirá el siguiente procedimiento:

- El Responsable del Contrato de la APB informará a la empresa adjudicataria de los trabajos a realizar.
- La empresa adjudicataria realizará una valoración detallada de las tareas a realizar para completar los trabajos solicitados y cuantificará cada tarea en horas de cada perfil, así como el tiempo de ejecución y puesta en producción de los mismos.
- Si el Responsable del Contrato de la APB aprueba la valoración de los trabajos la empresa adjudicataria realizará la tarea. En caso de no aprobar los trabajos no se descontará ninguna hora. No se descontará ninguna hora a la bolsa si previamente no ha sido aprobado por el Responsable del Contrato de la APB.
- Todos los trabajos deberán quedar reflejados en el control de cambios al finalizar su ejecución, independiente del entorno (preproducción, producción), y contar con su correspondiente documentación.
- Una vez terminados los trabajos y aceptados por parte del Responsable del Contrato de la APB se descontarán las horas aprobadas de la bolsa de horas. Sin el cumplimiento de estos requisitos los trabajos no serán facturables.
- El abono de la bolsa de horas de desarrollos evolutivos se realizará una vez consumidas las horas ofrecidas como mejoras en el criterio definido y no al final de la bolsa de horas prevista.

En ningún caso se podrán imputar a la bolsa de horas las horas de cuantificación de las actuaciones.

## 5.6 Servicios de explotación de la plataforma de e-learning

La empresa adjudicataria deberá realizar las tareas relacionadas con los servicios de explotación y dinamización de la plataforma de e-learning de la APB.

### a) Asistencia técnica a todos los usuarios de la plataforma de e-learning de la APB

La empresa adjudicataria deberá dar soporte técnico a todos los usuarios de la plataforma de e-learning de la APB, incluyendo, como mínimo, los siguientes servicios:

- Administración y mantenimiento de la plataforma de e-learning, gestión de alumnos/as, altas, bajas, protocolos de acceso a la plataforma, privilegios administrativos, modificación de datos, etc.
- Apoyo online en el uso de la plataforma de e-learning.



- Gestión y seguimiento de asignaciones e invitaciones a cursos.
- Soporte técnico y gestión de incidencias.
- Resolución de cualquier duda de funcionamiento, técnica, metodológica o de planificación que pueda tener los alumnos/as.

### b) Dinamización de la plataforma de e-learning de la APB

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición del contrato todas las herramientas disponibles para mantener la motivación e implicación de los alumnos/as y asegurar que las acciones formativas se desarrollan conforme a los resultados previstos y a la planificación definida, incluyendo, como mínimo, los siguientes servicios:

- Dinamización, seguimiento académico y medición de resultados de los cursos que se vaya desarrollando.
- Realización de encuestas de satisfacción.
- Expedición de certificados.

La empresa adjudicataria está comprometida a garantizar la calidad del servicio, a cumplir los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) definidos en el apartado 7 de este Pliego y a documentar e informar de su cumplimiento o incumplimiento a la APB. El incumplimiento de los ANS originará las penalizaciones adecuadas, es decir, en caso de no dar un servicio de calidad se realizará un descuento en la facturación.

Las incidencias se comunicarán por parte de la APB al Jefe/a de proyecto de la empresa adjudicataria al correo electrónico o teléfono que se indique a tal efecto, que deberá estar disponible. En caso de incidencias críticas también se intentará contactar por teléfono, por lo que el Jefe/a de proyecto deberá indicar un número de teléfono en el que esté disponible en horario laboral (se establece el horario laboral en los días laborables en Palma en horario de 8:00 a 20:00).

La empresa adjudicataria deberá atender cualquier consulta o incidencia derivada del servicio incluyendo los siguientes niveles de soporte:

- Nivel 1:** Recogerán las incidencias a través de los canales establecidos para tal efecto (teléfono, correo electrónico). Nivel de soporte inicial, responsable de las incidencias básicas del usuario.
- Nivel 2:** Técnicos especializados, preparados para recibir las comunicaciones que hayan entrado a través del nivel 1. Si es posible, resolverán la incidencia en el momento de recibir el correo electrónico o la llamada telefónica, utilizando una base de conocimiento. En caso contrario, escalarán el problema al nivel 3.
- Nivel 3:** Técnicos expertos, darán apoyo al equipo de técnicos especializados, aportando las soluciones y realizando los cambios que sean necesarios en las aplicaciones y componentes, incluyendo posibles modificaciones de código fuente u objetos de base de datos.

Las tareas de soporte se realizarán mediante los siguientes mecanismos:



- **Soporte por correo electrónico.** La empresa adjudicataria deberá proveer un correo electrónico de soporte, al cual responder y resolver las incidencias y dudas que se envíen por parte de los usuarios de la APB relacionadas con el servicio.
- **Soporte telefónico a los usuarios de la APB.** La empresa adjudicataria deberá establecer un número de teléfono de soporte sin coste adicional asociado a la llamada (que no sea un teléfono tipo 902 o similar) con un horario mínimo de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 para dar soporte a los usuarios de la APB que lo requieran, atendiendo incidencias de cualquier tipo relacionadas con el servicio.

### 5.7 Maquetación de cursos en la plataforma de e-learning

A lo largo de la duración del contrato, la APB podrá solicitar la maquetación de cursos en la plataforma de e-learning, según las necesidades y requisitos definidos por parte de la APB.

Para ello, la APB proporcionará a la empresa adjudicataria el contenido de los cursos, así como el material gráfico disponible (imágenes, gráficos y animaciones) para su maquetación en la plataforma de e-learning.

La empresa adjudicataria deberá realizar una propuesta (maqueta) del curso que deberá ser revisada y validada por parte de la APB antes de su desarrollo final.

Los cursos serán entregados a la APB en soporte digital, en formato SCORM, incluyendo su código fuente y, una vez pagados y aceptados por la APB, serán propiedad exclusiva de la APB.

Debido a la imposibilidad de prever las necesidades de maquetación de cursos en la plataforma de e-learning se estiman para esta tarea un esfuerzo máximo de **120 horas anuales** del perfil desarrollador de contenidos didácticos que se irán consumiendo según las necesidades planteadas a lo largo del proyecto, no estando obligada la APB al consumo de las mismas.

Para la gestión de las horas de la bolsa de maquetación de cursos en la plataforma de e-learning se seguirá el siguiente procedimiento:

- El Responsable del Contrato de la APB informará a la empresa adjudicataria de los trabajos a realizar.
- La empresa adjudicataria realizará una valoración detallada de las tareas a realizar para completar los trabajos solicitados y cuantificará cada tarea en horas de cada perfil, así como el tiempo de ejecución y puesta en producción de los mismos.
- Si el Responsable del Contrato de la APB aprueba la valoración de los trabajos la empresa adjudicataria realizará la tarea. En caso de no aprobar los trabajos no se descontará ninguna hora. No se descontará ninguna hora a la bolsa si previamente no ha sido aprobado por el Responsable del Contrato de la APB.
- Todos los trabajos deberán quedar reflejados en el control de cambios al finalizar su ejecución, independiente del entorno (preproducción, producción), y contar con su correspondiente documentación.



- Una vez terminados los trabajos y aceptados por parte del Responsable del Contrato de la APB se descontarán las horas aprobadas de la bolsa de horas. Sin el cumplimiento de estos requisitos los trabajos no serán facturables.

### 5.8 Creación de contenidos a medida en la plataforma de e-learning

A lo largo de la duración del contrato, la APB podrá solicitar el desarrollo de nuevos cursos con contenido interactivo y multimedia en la plataforma de e-learning, según las necesidades y requisitos definidos por parte de la APB.

Para ello, la APB proporcionará a la empresa adjudicataria el contenido de los cursos, así como el material gráfico disponible (imágenes, gráficos y animaciones) para su desarrollo en la plataforma de e-learning.

Antes del inicio del desarrollo de cada nuevo curso, la APB mantendrá reuniones con la empresa adjudicataria para acordar el índice, el diseño gráfico, el contenido interactivo, desarrollos multimedia, documentación adicional en formato PDF, etc.

La empresa adjudicataria deberá realizar una propuesta (maqueta) del curso que deberá ser revisada y validada por parte de la APB antes de su desarrollo final.

Los cursos serán entregados a la APB en soporte digital, en formato SCORM, incluyendo su código fuente y, una vez pagados y aceptados por la APB, serán propiedad exclusiva de la APB.

Debido a la imposibilidad de prever las necesidades de desarrollo de nuevos cursos en la plataforma de e-learning se estiman para esta tarea un esfuerzo máximo de **200 horas anuales** del perfil desarrollador de contenidos didácticos que se irán consumiendo según las necesidades planteadas a lo largo del proyecto, no estando obligada la APB al consumo de las mismas.

Para la gestión de las horas de la bolsa de desarrollo de nuevos cursos en la plataforma de e-learning se seguirá el siguiente procedimiento:

- El Responsable del Contrato de la APB informará a la empresa adjudicataria de los trabajos a realizar.
- La empresa adjudicataria realizará una valoración detallada de las tareas a realizar para completar los trabajos solicitados y cuantificará cada tarea en horas de cada perfil, así como el tiempo de ejecución y puesta en producción de los mismos.
- Si el Responsable del Contrato de la APB aprueba la valoración de los trabajos la empresa adjudicataria realizará la tarea. En caso de no aprobar los trabajos no se descontará ninguna hora. No se descontará ninguna hora a la bolsa si previamente no ha sido aprobado por el Responsable del Contrato de la APB.
- Todos los trabajos deberán quedar reflejados en el control de cambios al finalizar su ejecución, independiente del entorno (preproducción, producción), y contar con su correspondiente documentación.
- Una vez terminados los trabajos y aceptados por parte del Responsable del Contrato de la APB se descontarán las horas aprobadas de la bolsa de horas. Sin el cumplimiento de estos requisitos los trabajos no serán facturables.



## 5.9 Catálogo de cursos de formación

La empresa adjudicataria deberá proporcionar cursos de formación del catálogo con licencia individual y licencia anual sin limitación de usuarios.

- Con licencia individual (coste h/curso, por usuario).
- Con licencia anual sin limitación de usuarios (coste h/curso).

Para ello, deberá disponer de un catálogo propio de cursos de formación (50 mínimo) que abarquen como mínimo las temáticas del Anexo II. Plan de formación de la APB.

El catálogo ofertado por la empresa adjudicataria deberá ofrecer obligatoriamente las dos modalidades propuestas (con licencia individual y licencia anual sin limitación de usuarios) para todos los cursos del catálogo.

En el listado de catálogo de cursos de formación deberá aparecer el coste ofertado de cada curso con licencia individual y el coste de cada curso con licencia anual sin limitación de usuarios.

## 5.10 Servicios de traducción de contenido

La empresa adjudicataria deberá proporcionar servicios de traducción de contenido en otros idiomas, incluyendo, como mínimo, los siguientes servicios:

- Traductor nativo.
- Traductor con experiencia.
- Control de calidad.
- Traducción especializada.

Debido a la imposibilidad de prever las necesidades de traducción de contenido se estiman para este servicio un volumen de 50.000 palabras anuales, no estando obligada la APB al consumo de las horas estimadas a estos servicios.

## 6 Entregables

Como resultado de los trabajos realizados, la empresa adjudicataria deberá entregar como mínimo la documentación indicada en este apartado.

La documentación generada durante la ejecución del contrato será de propiedad exclusiva de la APB sin que los adjudicatarios puedan conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de la APB, que la daría en su caso previa petición formal de los adjudicatarios con expresión del fin.

El coste de elaboración y/o actualización de la documentación generada en el proyecto, está incluida en la partida de gestión del mismo.

La documentación se entregará en formato editable (LibreOffice o Microsoft Office) y en formato pdf.

### 1. Gestión de proyecto



- i. Informes de control y seguimiento del servicio.
- ii. Informes de ANS.
- iii. Registro de riesgos.
- iv. Agendas y actas de reunión.
- v. Plan de devolución del servicio.

## **2. Implantación de la plataforma de e-learning**

- vi. Manuales de gestión y administración de la plataforma de e-learning.

## **3. Formación inicial de la plataforma de e-learning**

- vii. Plan de formación.
- viii. Informe de la sesión de capacitación realizada (asistentes, contenido, incidencias, encuesta de satisfacción...).
- ix. Material de formación utilizado en la sesión de capacitación.

## **4. Mantenimiento y hosting de la plataforma de e-learning**

- x. Informes mensuales de servicio, incluyendo:
  - a. Actividades realizadas, en curso y pendientes.
  - b. Listado de incidencias producidas.
  - c. Listado de consultas realizadas y respuestas remitidas.
  - d. Registro de peticiones de cambios.
  - e. Seguimiento de ANS.
  - f. Documentación generada durante el mes en curso.
- xi. Informes de mantenimiento correctivo, se indicará el error detectado, la causa y la solución, así como todos los pasos y resultados generados para solucionarlo.
- xii. Informes de mantenimiento preventivo, adaptativo y perfectivo, se indicará las acciones realizadas y los resultados obtenidos, así como las recomendaciones de acciones a realizar.

## **5. Evolutivos de la plataforma de e-learning**

- xiii. Documentos de estimación de tareas de desarrollos evolutivos.
- xiv. Documentos de análisis y diseño de desarrollos evolutivos.
- xv. Planes de pruebas.
- xvi. Informe de resultado de las pruebas realizadas.
- xvii. Actualización de la documentación de la plataforma de e-learning.



- xviii. Código fuente resultante de la implantación, así como de cualquier actualización de versión o modificaciones que se produzcan durante la vigencia del contrato, en su caso.
- xix. Actualizaciones en la documentación existente en base a las modificaciones derivadas de acciones de mantenimiento.

## 6. Servicios de explotación de la plataforma de e-learning

- xx. Informes mensuales de servicio, incluyendo:
  - g. Actividades realizadas, en curso y pendientes.
  - h. Listado de incidencias producidas.
  - i. Listado de consultas realizadas y respuestas remitidas.
  - j. Registro de peticiones de cambios.
  - k. Seguimiento de ANS.
  - l. Documentación generada durante el mes en curso.
- xxi. Informes sobre encuestas de satisfacción.
- xxii. Informes por alumno/a.
- xxiii. Informes por curso (nombres de alumnos/as y/o estadísticas de matriculados/aprobados).

## 7. Maquetación de cursos de la plataforma de e-learning

- xxiv. Curso en formato SCORM, incluyendo su código fuente, o cualquier otro formato estándar previamente aceptado por la APB.

## 8. Creación de contenidos a medida en la plataforma de e-learning

- xxv. Curso en formato SCORM, incluyendo su código fuente, o cualquier otro formato estándar previamente aceptado por la APB.

## 9. Catálogo de cursos de formación

- xxvi. Catálogo de cursos de formación, indicando el coste según lo especificado en el apartado 5.9 del presente documento.

## 10. Servicios de traducción de contenido

- xxvii. Contenido traducido.

## 7 Acuerdos de nivel de servicio y penalizaciones

### 7.1 Acuerdos de nivel de servicio

La prestación de los servicios objeto de este Pliego estarán sujetos a acuerdos de nivel de servicio (ANS) con penalizaciones asociadas en caso de incumplimiento. La finalidad de los ANS es establecer un marco objetivo para medir el cumplimiento de los compromisos adquiridos en el contrato.



La empresa adjudicataria proporcionará, sin coste adicional para la APB, una herramienta de gestión de incidencias (JIRA o equivalente) que permita conocer, con una antelación razonable, las posibles incidencias que puedan afectar a la correcta prestación de los servicios, de tal manera que sea posible identificar las situaciones de riesgo de incumplimiento de las condiciones de prestación de servicios y aplicar así las medidas correctoras oportunas.

Se definirán ANS que establecerán los umbrales mínimos de calidad exigidos en la prestación de los servicios definidos en el apartado 5 de este Pliego. En su caso, se aplicarán los ANS propuestos por la empresa adjudicataria en su oferta técnica y aceptados por el Responsable del Contrato.

### 7.1.1 ANS de los mantenimientos correctivo, evolutivo, adaptativo y perfectivo

Para la gestión de todos los aspectos enumerados en el alcance de los trabajos a realizar descritos en el apartado 5 de este Pliego, relacionados con algún tipo de mantenimiento, se definen los siguientes:

- **Mantenimiento correctivo:** definido como las actividades asociadas con el análisis de causa raíz y aislamiento y resolución de errores.
  - Análisis de causa raíz: revisión de los problemas para determinar las causas que lo provocan y definir las medidas necesarias para corregir los orígenes de dichos problemas.
  - Resolución de errores: reparación del problema para restablecer el servicio cuanto antes.
- **Mantenimiento evolutivo:** definido como aquel que modifica algo que funcionaba o estaba correcto, con el objeto de aumentar, disminuir o cambiar las funcionalidades del sistema para cubrir las necesidades de expansión o cambio de la APB.
- **Mantenimiento perfectivo:** definido como las acciones a llevar a cabo para mejorar la calidad interna de los sistemas en cualquiera de sus aspectos: reestructuración de código, redefiniciones de sistemas, optimizaciones de rendimiento y eficiencia y otros aspectos de similares características.
- **Mantenimiento adaptativo:** definido como las actividades necesarias para adaptar los servicios a los entornos en los que opera: cambios de configuración hardware, sistemas operativos, gestores de base de datos, comunicaciones, software base y demás elementos análogos.

En cuanto a la clasificación de las incidencias, se definen las siguientes:

- **Incidencia crítica.** Se da cuando el fallo de una aplicación o subsistema o servicio implica una parada o una distorsión grave en la operativa normal de funcionamiento de la plataforma de e-learning, imposibilitando a los usuarios de la APB el uso de la plataforma de e-learning, no pudiendo, al no existir solución temporal alguna, realizar los cursos de formación de ninguna otra forma posible.
- **Incidencia grave.** Se da cuando el fallo de una aplicación o subsistema o servicio implica una anomalía importante del servicio, pero no impide la operativa normal del resto de funcionalidades contratadas, imposibilitando a algunos usuarios de la APB la



realización de los cursos de formación. En estos casos suelen existir soluciones temporales aceptables hasta el restablecimiento del servicio.

- **Incidencia normal.** Se da cuando el fallo de una aplicación o subsistema o servicio genera una incidencia, pero se puede usar con normalidad la plataforma de e-learning, y no impide a los usuarios de la APB la realización de los cursos de formación. En estos casos siempre existen soluciones temporales aceptables hasta el restablecimiento del servicio.

La catalogación de las incidencias y su prioridad corresponderá siempre al personal de la APB.

### Indicadores del mantenimiento correctivo

El mantenimiento correctivo vendrá precedido de la documentación que imponen los estándares de aplicación (UNE-ISO/IEC 20000 -ITIL- o la propuesta por la empresa adjudicataria). Para la ejecución de las actividades derivadas de la aplicación del mantenimiento correctivo se establecen los siguientes indicadores:

1. **Por tiempo de respuesta.** Miden el tiempo que transcurre desde que el servicio de soporte recibe una incidencia o problema (por la vía acordada con la empresa adjudicataria) hasta que esta es asignada a un técnico experto y se notifica al autor de esta que se acusa recibo de la recepción.

Código	Prioridad	Tiempo	Cálculo	Valor Mínimo Objetivo
RESP01	Crítica	2 horas	RESP01 = Total incidencias prioridad crítica respondidas en plazo * 100 / Total incidencias prioridad crítica	95%
RESP02	Grave	4 horas	RESP02 = Total incidencias prioridad grave respondidas en plazo * 100 / Total incidencias prioridad grave	85%
RESP03	Normal	8 horas	RESP03 = Total incidencias prioridad normal respondidas en plazo * 100 / Total incidencias prioridad normal	80%

2. **Por tiempo de resolución.** Miden el tiempo que transcurre desde que el servicio de soporte recibe una incidencia o problema hasta que esta es resuelta.

Código	Prioridad	Tiempo	Cálculo	Valor Mínimo Objetivo
--------	-----------	--------	---------	-----------------------



SOLU01	Crítica	6 horas	SOLU01 = Total incidencias prioridad crítica resueltas en plazo * 100 / Total incidencias prioridad crítica	95%
SOLU02	Grave	24 horas	SOLU02 = Total incidencias prioridad grave resueltas en plazo * 100 / Total incidencias prioridad grave	85%
SOLU03	Normal	72 horas	SOLU03 = Total incidencias prioridad normal resueltas en plazo * 100 / Total incidencias prioridad normal	80%

**3. Por recurrencia.** Miden el número de incidencias o problemas que se reabren por recurrencia de la incidencia o problema original.

Código	Cálculo	Valor Máximo Objetivo
RECU01	RECU01 = Total incidencias recurrentes (no contabiliza la original) * 100 / Total incidencias	10 %

### Indicadores de los mantenimientos evolutivo, adaptativo y perfectivo

Los mantenimientos evolutivo, adaptativo y perfectivo vendrán precedidos de la documentación que imponen los estándares de aplicación (UNE-ISO/IEC 20000 -ITIL- o la propuesta por la empresa adjudicataria). Para la ejecución de las actividades derivadas de la aplicación de los mantenimientos evolutivos adaptativos y perfectivos se establece el siguiente indicador:

Código	Cálculo	Valor Máximo Objetivo
IEAP01	Desviación en días de la fecha planificada de entrega	5

#### 7.1.2 ANS de gestión de la documentación

La prestación de los servicios descritos en el apartado 5 de este Pliego vendrá acompañada de la documentación correspondiente exigida en el apartado 6 de este Pliego y la propuesta por la empresa adjudicataria. Se establecen los siguientes indicadores:



- 1. Auditoría de calidad de la documentación.** Control de la actualización o existencia de documentación mediante auditorías del servicio que realice la APB.

Código	Cálculo	Valor Objetivo
DOCU01	Control de la documentación = (Número de documentos no actualizados o inexistentes, detectados / Número de documentos auditados) x 100	100 %

- 2. Entrega fuera de plazo de la documentación.** Comprobación de que la documentación ha sido presentada en los plazos previstos. Este indicador se aplicará a cualquier otra documentación que, como consecuencia de la ejecución del contrato, pudiera solicitarse y para el que se hubiere acordado un plazo de presentación.

Código	Cálculo	Valor Objetivo
DOCU02	Número de documentos entregados fuera de plazo	0

### 7.1.3 ANS del equipo de trabajo

El equipo de trabajo que la empresa adjudicataria determine en su oferta y que deberá incluir como mínimo los perfiles indicados en el apartado 10 de este Pliego, estará sujeto a la aplicación de los siguientes indicadores:

- 1. Incorporación de los recursos propuestos del equipo de trabajo el primer día de contrato.**

Código	Cálculo	Valor Máximo Objetivo
IEQT01	Desviación en días desde el primer día laborable de contrato hasta la incorporación efectiva del recurso	0 días laborables

- 2. Coberturas de los recursos propuestos del equipo de trabajo.**

Código	Cálculo	Valor Máximo Objetivo
IEQT02	Días transcurridos con menos recursos que los propuestos por oferta, durante el período de facturación	0 días laborables

- 3. Notificación de salida de los recursos propuestos del equipo de trabajo.**



Código	Cálculo	Valor Máximo Objetivo
IEQT03	Diferencia de días en la comunicación de la salida de un recurso, incumpliendo el periodo de preaviso fijado en el presente Pliego, durante el período de facturación	0 días laborables

#### 4. Período de solapamiento entre recursos propuestos del equipo de trabajo.

Código	Cálculo	Valor Máximo Objetivo
IEQT04	Número de días de incumplimiento en el periodo de solapamiento entre un recurso saliente y el entrante, durante el período de facturación	0 días laborables

#### 5. Nivel de rotación de los recursos propuestos del equipo de trabajo.

Código	Cálculo	Valor Máximo Objetivo
IEQT05	Número de cambios no solicitados de los recursos propuestos, a lo largo de un año. No computan las coberturas siempre y cuando se hagan con los mismos suplentes	1 cambio/año

## 7.2 Penalizaciones

Los ANS del apartado anterior fijan los niveles de servicio mínimos que se consideran adecuados para desempeñar la prestación de los servicios objeto de este Pliego. Con carácter mensual, se calcularán todos los indicadores para medir si han existido desviaciones sobre los niveles de referencia.

Aquellos niveles de servicio que estén por debajo de los umbrales marcados por los indicadores, estarán sujetos a las siguientes penalizaciones:

Código	Penalización
RESP01	2% por cada punto de desviación aplicado a la facturación mensual siguiente a la medición.
RESP02	1% por cada punto de desviación aplicado a la facturación mensual siguiente a la medición.
RESP02	0,5% por cada punto de desviación aplicado a la facturación mensual siguiente a la medición.



SOLU01	4% por cada punto de desviación aplicado a la facturación mensual siguiente a la medición.
SOLU02	2% por cada punto de desviación aplicado a la facturación mensual siguiente a la medición.
SOLU03	1% por cada punto de desviación aplicado a la facturación mensual siguiente a la medición.
RECU01	2% por cada punto de desviación aplicado a la facturación mensual siguiente a la medición.
IEAP01	2% por cada día de desviación aplicado a la facturación mensual siguiente a la medición.
DOCU01	1% por cada punto de desviación aplicado a la facturación mensual siguiente a la medición.
DOCU02	1% por cada día de desviación aplicado a la facturación mensual siguiente a la medición.
IEQT01	2% por cada día de desviación aplicado a la facturación mensual siguiente a la medición.
IEQT02	0,5% por cada día de desviación aplicado a la facturación mensual siguiente a la medición.
IEQT03	0,5% por cada día de desviación aplicado a la facturación mensual siguiente a la medición.
IEQT04	0,5% por cada día de desviación aplicado a la facturación mensual siguiente a la medición.
IEQT05	0,5% por cada día de desviación aplicado a la facturación mensual siguiente a la medición.

Con carácter general, independientemente de las penalizaciones anteriores, incurrir en más de cinco ocasiones en desviaciones superiores al 20% de los objetivos previstos, podrá suponer la resolución del contrato.

## 8 Garantía

Se fija un periodo de garantía de VEINTICUATRO (24) MESES sobre los trabajos realizados en el ámbito de este contrato, contados desde la fecha indicada en el Acta de Finalización del contrato, y durante los cuales la empresa adjudicataria se hace responsable de la resolución de las incidencias que éstos puedan generar y de la corrección de cualquier problema de funcionamiento que pudiera detectarse.

Ello sin menoscabo de ampliar la responsabilidad del adjudicatario para las actuaciones, contenidas o no en el alcance definido en el presente documento, manifiestamente incompletas, incorrectas o deficientes, siempre que sean imputables al adjudicatario.



## 9 Plazo y lugar de ejecución

El plazo de ejecución de los servicios objeto del presente Contrato se establece en **DOS (2) AÑOS** desde la fecha indicada en el Acta de Inicio de los trabajos.

Dicho contrato podrá ser prorrogado por períodos de UN (1) AÑO de duración cada uno. Las prórrogas se acordarán por el órgano de contratación y serán obligatorias para el empresario, salvo que el contrato prevea expresamente lo contrario, sin que puedan producirse por el consentimiento tácito de las partes.

El plazo de vigencia inicial más las prórrogas anuales no podrán sobrepasar un total máximo de CINCO (5) AÑOS, sin perjuicio de la aplicación, cuando proceda, de lo previsto en el artículo 29.3 de la LCSP.

El equipo de trabajo propuesto por los licitadores deberá estar acorde con los plazos de ejecución requeridos.

El licitador podrá presentar un calendario que presente variaciones con respecto a la planificación incluida en este apartado, siempre que esté debidamente justificado. Independientemente del calendario propuesto en la propuesta técnica, el calendario final se deberá consensuar y aprobar por parte del Responsable del Contrato la APB.

Periódicamente y a requerimiento de la APB la empresa adjudicataria deberá informar de la situación en la que se encuentra el proyecto, de acuerdo con la siguiente planificación:

El calendario previsto para la realización del servicio durante el plazo de vigencia inicial se desarrollará teniendo en cuenta las tareas que se identifican en el apartado 5 de este Pliego.

Actividades	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	...	M24
Gestión del proyecto													
Implantación de la plataforma de e-learning													
Formación inicial de la plataforma de e-learning													
Mantenimiento y hosting de la plataforma de e-learning													
Evolutivos de la plataforma de e-learning													
Servicios de explotación de la plataforma de e-learning													
Maquetación de cursos en la plataforma de e-learning													
Creación de contenidos a medida en la plataforma de e-learning													
Servicios de traducción de contenido													



Los servicios de explotación de la plataforma de e-learning se podrán poner en marcha una vez se haya realizado la implantación de la plataforma de e-learning, y previa aprobación del Responsable del Contrato.

El calendario previsto para la realización del servicio durante las TRES (3) prórrogas anuales se desarrollará teniendo en cuenta las tareas que se identifican en el apartado 5 de este Pliego.

Actividades	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12
Gestión del proyecto												
Mantenimiento y hosting de la plataforma de e-learning												
Evolutivos de la plataforma de e-learning												
Servicios de explotación de la plataforma de e-learning												
Maquetación de cursos en la plataforma de e-learning												
Creación de contenidos a medida en la plataforma de e-learning												
Servicios de traducción de contenido												

El desarrollo de los trabajos se realizará en los locales de la empresa adjudicataria con sus propios recursos físicos y lógicos. En caso necesario, la APB podrá autorizar la presencia de personal de la empresa adjudicataria en las oficinas de la APB sitas en Moll Vell nº5 de Palma de Mallorca, para las reuniones y actividades propias para el desarrollo de los trabajos objeto del presente Pliego. Cabe tener en cuenta que la APB cuenta con distintas sedes (Palma, Maó, Eivissa, Alcúdia y La Savina).

## 10 Medios humanos mínimos

La empresa adjudicataria aportará el equipo humano mínimo que se indica a continuación.

Los licitadores presentarán una propuesta del equipo de trabajo que deberá incluir como mínimo los perfiles indicados, basándose en los perfiles detallados en este apartado, aunque se podrán incluir otros perfiles adicionales para la realización de las tareas específicas que se crean conveniente. Deberán presentar:

- Perfiles que forman parte del equipo de trabajo.
- Funciones específicas de cada uno de los perfiles dentro del equipo de trabajo.
- Currículum de los perfiles propuestos, así como dedicaciones y funciones de los mismos, según el modelo del Anexo III. Ficha de perfil profesional del presente Pliego.
- En su caso, copias de las certificaciones solicitadas.



Queda a criterio de los licitadores definir la dedicación necesaria de cada perfil según los requerimientos que se precisen.

El equipo humano que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por las personas propuestas por los licitadores en las ofertas presentadas.

Durante la ejecución del proyecto la empresa adjudicataria no podrá modificar la composición del equipo de trabajo sin el consentimiento explícito de la APB, que deberá evaluar la necesidad o conveniencia de cualquier modificación del equipo.

La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos de los perfiles que se incorporen, deducida del contraste entre la información especificada en la oferta y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, implicará la no facturación de los trabajos realizados en estas condiciones y la sustitución del mismo y, en su caso, la resolución del contrato.

La autorización de cambios puntuales en la composición del equipo de trabajo requerirá las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación de alguno de los candidatos por parte del Responsable del Contrato.
- El recurso será reemplazado por otro de igual perfil en un plazo no superior a 15 días laborables.
- Solapamiento de un mínimo de 5 jornadas laborables, cuyo coste deberá asumir el adjudicatario y que garantice la transferencia de conocimiento de un recurso al siguiente.

El equipo de trabajo estará formado, como mínimo, por los siguientes perfiles:

### **Perfil 1: Jefe/a de proyecto**

Requisitos:

- Titulación universitaria nivel MECES 3 (Máster).
- Cinco (5) años de experiencia como jefe/a de proyecto en gestión de proyectos de formación.
- Formación específica en Dirección y Gestión de Proyectos.

### **Perfil 2: Técnico de apoyo online**

Requisitos:

- Titulación universitaria nivel MECES 2 (Grado) o Formación Profesional de grado superior.
- Cinco (5) años de experiencia como asesor/a pedagógico y técnico de apoyo online en proyectos de formación.



- Certificación oficial Moodle Certified Educator.

### **Perfil 3: Técnico de soporte informático**

Requisitos:

- Titulación universitaria nivel MECES 2 (Grado) en estudios relacionados con las TIC (informática/telecomunicaciones) o Formación Profesional de grado superior.
- Tres (3) años de experiencia como administrador/a de plataformas de e-learning y asistencia técnica especializada y soporte técnico a usuarios en proyectos de formación.

### **Perfil 4: Desarrollador de contenidos didácticos**

Requisitos:

- Titulación universitaria nivel MECES 2 (Grado) o Formación Profesional de grado superior.
- Cinco (5) años de experiencia como desarrollador/a de contenidos didácticos en proyectos de formación.
- Certificación oficial Moodle Certified Educator.
- Certificación oficial ModdleBites for Developers Level 2.

### **Perfil 5: Programador/a**

Requisitos:

- Titulación universitaria nivel MECES 2 (Grado) o Formación Profesional de grado superior.
- Tres (3) años de experiencia como programador/a en el desarrollo de nuevas funcionalidades sobre plataformas de e-learning en proyectos de formación.

Dado el tipo de servicio, no se estima necesaria una dedicación en exclusiva de cada perfil asignado al proyecto, siendo necesaria una dedicación variable según las necesidades reales del servicio.

El Responsable del Contrato podrá solicitar información en cualquier momento sobre el grado de dedicación de cada perfil y solicitar un incremento si se detecta un bajo rendimiento.

Los licitadores podrán incluir otros perfiles adicionales para la realización de las tareas específicas que crean conveniente y, en todo caso, incluyéndolos en la planificación.

El Jefe/a de proyecto, así como las personas asignadas a los diferentes perfiles, deberán ser aprobados previamente por el Responsable del Contrato en la fase de ejecución del contrato.

Los distintos requisitos se acreditarán mediante declaración responsable del representante legal del licitador. En la fase de adjudicación, deberá aportar la correspondiente documentación acreditativa.



## 11 Presupuesto, recepción de los trabajos y forma de pago

### 11.1 Presupuesto máximo de licitación

El **presupuesto base de licitación** para la realización de los servicios objeto del Contrato correspondiente a las dos primeras anualidades (período inicial del contrato) asciende a la cantidad de **CIENTO CUARENTA Y CINCO MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y CUATRO EUROS (145.684,00 €)** de los que **VEINTICINCO MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y CUATRO EUROS (25.284,00 €)** corresponden al 21% de IVA y **CIENTO VEINTE MIL CUATROCIENTOS EUROS (120.400,00 €)** al presupuesto de inversión.

En **prórrogas anuales** sucesivas el importe de los servicios objeto del Contrato asciende a la cantidad de **SETENTA MIL CUATROCIENTOS VEINTIDÓS EUROS (70.422,00 €)** de los que **DOCE MIL DOSCIENTOS VEINTIDÓS EUROS (12.222,00 €)** corresponden al 21% de IVA y **CINCUNTA Y OCHO MIL DOSCIENTOS EUROS (58.200,00 €)** al importe sin IVA por anualidad.

El **valor estimado del contrato (período inicial más las tres posibles prórrogas)**, asciende la cantidad de **TRESCIENTOS CINCUENTA Y SEIS MIL NOVECIENTOS CINCUENTA EUROS (356.950,00 €)** de los que **SESENTA Y UN MIL NOVECIENTOS CINCUENTA EUROS (61.950,00 €)** corresponden al 21% de IVA y **DOSCIENTOS NOVENTA Y CINCO MIL EUROS (295.000,00 €)** al importe sin IVA.

A efectos de justificación de precios, en el anexo correspondiente (Anexo V. Justificación de precios), se tiene en cuenta los artículos 100 y 102 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

Están incluidos en los precios anteriores todos los costes derivados de la ejecución material de los servicios, los gastos generales de estructura y el beneficio industrial, además dichos precios incluyen todos los costes laborales, ajustándose al Convenio Colectivo vigente.

La recepción de los trabajos será parcialmente para cada uno de ellos, hasta que se hayan completado el total de los que se prevén en este contrato. Se podrán realizar actas de recepción parcial de los trabajos, recogiendo los entregables de la etapa recibida.

Los gastos de desplazamientos y dietas y otros costes complementarios por los distintos viajes y servicios que deberá realizar el personal de la empresa adjudicataria para la ejecución de los trabajos, así como el alquiler o amortización de oficinas o locales y demás bienes que sean necesarios para el desarrollo de los mismos, así como seguros, tributos, gravámenes, tasas y cualquier otro gasto necesario para llevar a cabo los servicios objeto del Contrato, no supondrán ningún incremento de coste.

### 11.2 Medición y abono de los trabajos

La unidad de medición de los trabajos será la indicada en la descripción de la partida económica. En caso de omisión o contradicción entre documentos o partes de documentos, será la indicada por el Responsable del Contrato.



Para el abono de los trabajos, **sólo se admitirán los precios unitarios del presente Pliego, a los que se les aplicará el coeficiente de adjudicación resultante** (cociente entre el importe ofertado y el de licitación).

**El abono se realizará por unidad realmente ejecutada**, siempre que exista conformidad por parte del Responsable del Contrato o en quien delegue. El importe a resarcir se obtendrá de la multiplicación de la medición los trabajos ejecutados por el precio unitario de dicho trabajo afectado por el coeficiente de adjudicación (cociente entre el importe ofertado y el de licitación).

Para ello se elaborará el documento “Relación valorada” que contendrá la relación de trabajos ejecutados, el precio unitario y el coeficiente de adjudicación a aplicar.

Dicha “Relación valorada” deberá ser **firmada electrónicamente** de conformidad, como mínimo por el representante de la empresa adjudicataria y por el Responsable del Contrato. Su cumplimentación será indispensable para el abono de los trabajos realizados.

El Responsable del Contrato elaborará el documento “Certificación” a partir de la información recogida en la “Relación valorada” y hará llegar al representante de la empresa adjudicataria el **ID de certificación asignado**.

## 11.3 Forma de pago

Una vez facilitado el número ID de certificación (nunca antes), la empresa adjudicataria podrá proceder a la emisión de la factura y su posterior remisión a la APB vía FACE.

**Para que la factura sea válida deberá consignarse en el envío FACE:**

- ID de certificación asignado.
- Datos identificativos del expediente.
- Importe de facturación, que deberá ser coincidente al segundo decimal con el de la “Relación valorada”.

## 12 Seguridad

### 12.1 Cláusula conformidad del ENS para servicios en la nube

La empresa adjudicataria deberá estar en condiciones de exhibir la correspondiente Certificación de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, para la categoría MEDIA o superior, de los sistemas que intervengan en la prestación de los servicios indicados, así como mantener la conformidad en vigor durante la vigencia del contrato.

En el supuesto de que la empresa adjudicataria no pudiera mantener la conformidad con el ENS durante la vigencia del contrato por pérdida, retirada o suspensión de la Certificación de, deberá comunicar esta circunstancia, de forma inmediata y sin dilación indebida, a la Autoridad Portuaria de Baleares, quien considerará el impacto de dicha circunstancia en la prestación objeto del contrato.



Si la empresa adjudicataria no es el propietario de los sistemas desde los que se suministrarán las tecnologías en nube, se exige también la conformidad con el ENS nivel MEDIO o superior de estos sistemas propiedad del fabricante y/o prestador original.

La empresa adjudicataria asume su obligación de cumplir plenamente con el Esquema Nacional de Seguridad, y con la necesidad de que los sistemas de información de aquellos proveedores que resulten esenciales para la prestación del servicio objeto del contrato estén también conformes con el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.

### 12.2 Cláusula para establecer el cumplimiento de requisitos adicionales servicios en la nube

Dado que el sistema se clasifica de categoría MEDIA conforme al ENS, el proveedor de servicios deberá evidenciar el cumplimiento de los siguientes requisitos adicionales:

- Auditoría de pruebas de penetración (pentesting): Este requisito hace referencia a la realización de pruebas de penetración o "pentesting" en los sistemas de información. Las pruebas de penetración son evaluaciones de seguridad que implican intentar explotar vulnerabilidades en un sistema para determinar si un atacante podría obtener acceso no autorizado o interrumpir los servicios. El objetivo es encontrar y corregir cualquier vulnerabilidad de seguridad antes de que pueda ser explotada por actores malintencionados.
- Transparencia: Este requisito hace referencia a la necesidad de que el proveedor del servicio en la nube sea transparente acerca de cómo se manejan y se protegen los datos, cómo se implementan y mantienen las medidas de seguridad, y cómo se gestiona cualquier incidente de seguridad. Esto puede implicar la publicación de reportes de auditoría de seguridad o la disponibilidad para responder a preguntas y proporcionar información sobre las prácticas de seguridad a los clientes.
- Cifrado y gestión de claves: Este requisito implica que los datos deben ser cifrados tanto en tránsito (mientras se mueven a través de la red) como en reposo (mientras están almacenados) para protegerlos de accesos no autorizados. La gestión de claves es también un componente crucial de este requisito, ya que las claves de cifrado deben ser generadas, almacenadas, rotadas y destruidas de manera segura para mantener la integridad del cifrado.
- Jurisdicción de los datos: Este requisito se refiere a la localización física de los datos. Dependiendo de la legislación específica y de los requerimientos de privacidad y seguridad de una organización, puede ser necesario que los datos se almacenen y se procesen en una jurisdicción específica. Además, la legislación aplicable y las obligaciones legales pueden variar dependiendo de la jurisdicción en la que se encuentren los datos. Por tanto, es fundamental entender las implicaciones de la jurisdicción de los datos al utilizar servicios en la nube.



## 12.3 Cláusula transferencia internacional de datos

No podrán realizarse transferencias a un tercer país o una organización internacional fuera de la Unión Europea, salvo en los supuestos específicamente autorizados por la normativa vigente, siendo la única excepción contemplada, la transferencia a países, organizaciones o territorios que hayan sido declarados con un nivel adecuado de protección por parte de las autoridades de control en materia de protección de datos, o cuando sea precisa la transferencia en cumplimiento de una obligación legal, convenio internacional o requerimiento judicial.

La empresa adjudicataria deberá comunicar sin dilación indebida, cualquier cambio en relación con las condiciones para la transferencia de datos personales, especialmente la pérdida de la condición de “nivel adecuado de protección” para transferencia internacional, conforme al RGPD. Se considera expresamente incluidos los supuestos en los que la Comisión Europea determine la pérdida de la adecuación de un país, organización, entidad o empresa, incluidas aquellas que dejen de estar adheridas a eventuales acuerdos internacionales que permitan transferencias internacionales de datos.

## 12.4 Cláusula regularización de finalización de contrato: Transferencia de tecnología

Durante la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria se compromete a facilitar a las personas designadas por la Autoridad Portuaria de Baleares toda la información y documentación que estas soliciten para disponer de un total conocimiento técnico de las circunstancias en las que se desarrollan los servicios, sus actividades y, en general, de todas las operaciones técnicas, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizadas para resolverlos.

Una vez finalizado el contrato, la empresa adjudicataria deberá desarrollar las acciones precisas para la transferencia del conocimiento y de la información, implicados en el servicio. El proceso incluirá, necesariamente, y a petición de la Autoridad Portuaria de Baleares, la devolución de toda la información a esta última o a quien esta designe, en el plazo máximo indicado en este pliego, mediante los medios seguros que sean necesarios y debiendo estar la información en el formato indicado en el presente pliego.

Para el proceso de restitución y transferencia tecnológica será preciso que la empresa adjudicataria presente una planificación detallada, contemplando los medios que serán empleados, las acciones de contingencia diseñadas y los riesgos que pudieran presentarse en el proceso. Cuando sea necesario, y especialmente cuando existiera una nueva empresa adjudicataria, se incluirá el período de transición destinado a la gestión organizada del proceso de transferencia y restitución.

A los efectos del cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos, se considerarán los períodos de retención legal que pudieran ser obligatorios para la entidad adjudicataria saliente.

Esta cláusula será obligatoria cuando la finalización del servicio fuera anticipada, siendo responsabilidad de la entidad adjudicataria saliente, una transferencia y restitución ordenada.



## 12.5 Cláusula para gestión de incidentes de seguridad

La empresa adjudicataria, se compromete a implementar y mantener un sistema robusto y efectivo de gestión de incidentes de seguridad para los servicios en la nube proporcionados a la Autoridad Portuaria de Baleares, en adelante, la APB, de acuerdo con los principios y requisitos establecidos por el Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

- **Notificación de incidentes:** La empresa notificará a la APB de manera inmediata y sin demora injustificada después de haber tomado conocimiento de cualquier incidente de seguridad que pueda afectar a los servicios en la nube objetos de este contrato.
- **Investigación y corrección:** La empresa se compromete a investigar de manera inmediata todos los incidentes de seguridad, a tomar las medidas correctivas necesarias para resolver el incidente y a mitigar su impacto. Además, cooperará con la APB en todas las etapas de la investigación y corrección.
- **Reportes de incidentes:** La empresa proporcionará a la APB informes regulares sobre la naturaleza y el estado de cualquier incidente de seguridad, incluyendo los detalles de las medidas correctivas tomadas y las recomendaciones para evitar incidentes similares en el futuro.
- **Cooperación con las autoridades:** Si el incidente de seguridad implica una violación de la ley, la empresa cooperará con las autoridades competentes y asistirá a la APB en el cumplimiento de sus obligaciones legales relacionadas con el incidente de seguridad.
- **Auditorías y pruebas:** La empresa permitirá y colaborará con las auditorías de seguridad y las pruebas de penetración que la APB pueda realizar o encargar, con el fin de evaluar la efectividad de las medidas de seguridad del Proveedor y su cumplimiento con esta cláusula y con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

Esta cláusula tiene como objetivo asegurar que cualquier incidente de seguridad en los servicios en la nube proporcionados a la APB se gestione de una manera que minimice los daños, preserve la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información, y cumpla con las obligaciones legales y reglamentarias.

## 12.6 Cláusula para gestión de copias de seguridad y restauración de datos

La empresa adjudicataria debe contar con los mecanismos adecuados para implementar una política de respaldo y pruebas de recuperación, con el objetivo de garantizar la integridad y disponibilidad de la información, mitigando los riesgos asociados a la pérdida de datos. Esta política debe abarcar, como mínimo, los siguientes aspectos:

- **Identificación del alcance de los respaldos:** La empresa debe identificar y documentar claramente qué sistemas, aplicaciones y datos necesitan ser respaldados. Esto debería incluir la priorización de los datos y sistemas según su importancia para las operaciones de negocio de la APB.
- **Política de copias de seguridad:** La política debe especificar los tipos de respaldos a realizar (completo, diferencial, incremental), la frecuencia de los respaldos (diario, semanal, mensual) y las condiciones bajo las cuales deben realizarse.



- Medidas de cifrado de información en respaldo: Con el fin de proteger la confidencialidad e integridad de los datos, las copias de seguridad deben estar cifradas utilizando algoritmos de cifrado fuertes y autorizados por el CCN. Los procedimientos para la gestión segura de las claves de cifrado también deben ser establecidos y seguidos.
- Procedimiento de solicitud de restauraciones de respaldo: Se deben establecer procedimientos claros para solicitar la restauración de los datos desde una copia de seguridad. Esto debe incluir la identificación de quién puede hacer la solicitud, cómo hacerla, y los tiempos de respuesta esperados.
- Realización de pruebas de restauración: Para asegurar que los respaldos se puedan utilizar cuando sea necesario, se deben realizar pruebas de restauración de manera periódica. Estas pruebas deben simular escenarios de recuperación realistas y documentar cualquier problema encontrado para su corrección.
- Traslado de copias de seguridad (si aplica): Si las copias de seguridad se trasladan fuera del sitio para su almacenamiento, se deben implementar medidas de seguridad para proteger los datos durante el transporte y en el lugar de almacenamiento. Esto puede incluir el uso de contenedores seguros para el transporte y el acceso restringido a las áreas de almacenamiento.

### 12.7 Cláusula para gestión de recuperación ante desastres (Plan de Continuidad)

Para garantizar la continuidad de los servicios objeto del contrato, la empresa adjudicataria debe disponer y presentar un detallado plan de recuperación ante cualquier contingencia. Este plan, esencial para la resiliencia del negocio, se activará en caso de indisponibilidad total o parcial de los recursos principales, que, por cualquier motivo, resulten en la indisponibilidad de los servicios del contrato. El Plan de Recuperación deberá abordar los siguientes aspectos:

- Identificación y descripción de medios alternativos planificados para la prestación de servicios: El plan debe especificar claramente qué medios alternativos se utilizarán en caso de una interrupción en la prestación de los servicios. Esto puede incluir personal de reserva, planes para el uso de instalaciones alternativas y medios de comunicación de emergencia. Los detalles operativos y logísticos de cómo estos medios alternativos se movilizarán y utilizarán durante una emergencia deben estar claramente descritos.
- Realización de al menos una prueba de recuperación anual: Para asegurar la efectividad del plan, la empresa debe realizar al menos una prueba de recuperación anual. El informe final de esta prueba, que incluye los resultados y las lecciones aprendidas, debe ser remitido al responsable designado por la Autoridad Portuaria de Balears. Además, si se detectan problemas durante la prueba, se debe presentar un plan de trabajo detallado con acciones correctivas a implementar.
- Actualización de la documentación del plan de recuperación ante desastres: El plan de recuperación no es un documento estático, sino que debe actualizarse de forma regular para reflejar cualquier cambio en los servicios, en los riesgos o en las capacidades de recuperación. Estas actualizaciones pueden ser el resultado de pruebas de recuperación, cambios en los servicios o cambios en el entorno de amenazas.



La empresa adjudicataria mostrará un compromiso claro con la continuidad de los servicios, a través de la planificación y la preparación para la recuperación ante desastres. Esta es una parte esencial de sus responsabilidades bajo el contrato y es esencial para minimizar el impacto de cualquier interrupción en los servicios.

### 13 Informes sobre el desarrollo de los trabajos

La empresa adjudicataria informará al Responsable del Contrato, con una periodicidad mínima mensual y en todo caso cada vez que le sea solicitado, y en la forma que el Responsable del Contrato considere oportuna en cada momento, sobre la marcha general de los trabajos encomendados.

Independientemente, en el Plan de Trabajos a concretar con fechas determinadas tras la adjudicación, se redactará el calendario de reuniones, a las que asistirá el Responsable del Contrato y el personal de su equipo que se estime oportuno, para el análisis del desarrollo de los trabajos. Se podrá requerir una (1) reunión presencial mensual.

El Responsable del Contrato podrá convocar periódicamente reuniones con la empresa adjudicataria para comprobar la calidad de los trabajos y el cumplimiento del Plan de Trabajos y del Pliego de Prescripciones Técnicas.

### 14 Defectos o deficiencias de los trabajos

Todos los trabajos desarrollados por el contratista deberán ser aceptados por la APB, antes de considerarse entregados a efectos de responsabilidad del contratista.

En el caso de que el Responsable del Contrato presentara reparos para la aceptación de los trabajos debidamente comunicados a la empresa adjudicataria, y éstos se derivaren de errores, incumplimientos de normas o reglamentos técnicos; o bien errores de cualquier aspecto de los trabajos cuya realización haya incumbido a la empresa adjudicataria, será obligación de ésta subsanar las deficiencias en los términos que se señalen por el Responsable del Contrato, y en los plazos que éste conceda, sin que por ello tenga derecho a compensación económica alguna.

La posibilidad de apreciación de defectos por la APB con responsabilidad del adjudicatario no expira hasta transcurrido el periodo de garantía del contrato.

### 15 Contradicciones y omisiones del presente documento

Las omisiones erróneas de los detalles que sean indispensables para llevar a cabo los trabajos descritos según el espíritu e intención expuestos en estas prescripciones técnicas, o que, por uso y costumbre deban ser realizados, no sólo no eximen a la empresa adjudicataria de la obligación de ejecutar estos detalles omitidos o erróneamente descritos, sino que, por el contrario, deberán ser ejecutados como si hubieran sido completos y correctamente especificados en este Documento.



## 16 Consideración final

Las condiciones del presente Documento prevalecen, en lo que pudiera ocurrir de oposición, sobre cualesquiera otros de carácter técnico o administrativo que pudiera tener establecidos el adjudicatario para la prestación de servicios a personas físicas o jurídicas privadas, siendo en todo caso de aplicación al Contrato cuanto previene la normativa vigente.

El desconocimiento del Contrato o de cualquiera de sus términos, de los documentos anexos que forman parte del mismo, o de las instrucciones, pliegos o normas de toda índole aprobadas por la Administración que puedan ser de aplicación en la ejecución de los servicios objeto del Contrato, no eximirá al adjudicatario de la obligación de su cumplimiento.

Palma, a fecha de firma del documento

Autor del Documento

Revisado y Conforme

**José Miguel Esteve Lledó**

Responsable de Sistemas de Información e Infraestructuras TIC

**Javier Segovia Mascaró**

Jefe de División de Sistemas de Información e Infraestructuras TIC

Revisado y Conforme

Aprobación

**Antonio Ginard López**

Jefe de Área de Planificación e Infraestructuras

**Jorge Nasarre López**

Director



## Anexo I. Plataforma de e-learning de la APB

La APB dispone actualmente de una plataforma de formación online específica para el personal de la APB accesible a través de Internet desde <https://portsdebalears.aulaslms.com/>.



## Anexo II. Plan de formación de la APB

A título indicativo y no exhaustivo, el Plan de formación de la APB está orientado a las siguientes temáticas:

- Ofimática.
- Legislación.
  - Procedimiento administrativo.
  - Protección de datos.
  - Esquema Nacional de Seguridad (ENS).
- Ciberseguridad.
- Gestión de proyectos.
  - Autocad.
  - Modelado.
  - 3D.
- Gestión del estrés.
- Gestión del tiempo.
- Optimización de reuniones.
- Habilidades directivas.
- Gestión de equipos.
- Teletrabajo.
- Medioambiente.
- Calidad.
- Gestión documental.
- Atención al cliente.
- Orientación al cliente.



## Anexo III. Ficha de perfil profesional

Datos del perfil (1 hoja por perfil aplicable al objeto del contrato):

Identificación oferta:	
Empresa licitante:	
Perfil:	
Nombre y apellidos:	

	Requisitos mínimos		Mejoras	
Titulación (MECES):	(Sí/No)	T1, T2, ..., Tn	T1, T2, ..., Tn	
Experiencia (años):	(Años)	P1, P2, ..., Pn	(Años)	P1, P2, ..., Pn
Dedicación (%)	% mínimo		% mejora	
Formación específica/complementaria:	(Sí/No)	F1, F2, ..., Fn	F1, F2, ..., Fn	

Se ha de especificar si se cumplen o no los requisitos mínimos exigidos en el Pliego y referenciar los códigos de los bloques de Titulación académica, Formación y Datos relativos a los proyectos en los que ha participado relacionados con las funciones a realizar en el contrato para acreditar los diferentes aspectos.

Currículo profesional:

Empresa	Categoría	F-alta	F-baja	Meses	Actividad realizada

Formación – certificaciones relacionadas con el objeto del expediente:

Código	Curso/Certificación	Horas	Entidad/Organismo	F-inicio
F1				
...				
Fn				

Titulación académica<sup>1</sup>:

Código	Título académico	Centro	Años	F-expedición	Objeto Expediente
T1					
...					
Tn					

Años: duración oficial.

Objeto expediente: Sí/No según sea requisitos para el contrato o no.

<sup>1</sup> La titulación deberá ser oficial, o en su defecto, reconocida por el Ministerio de Educación y Formación Profesional.



# Ports de Balears



## Autoritat Portuària de Balears

Datos relativos a los proyectos en los que ha participado relacionados con las funciones a realizar en el contrato:

Código	Proyecto	Perfil	F-inicio	F-fin	Entidad usuaria	Descripción
P1						
...						
Pn						

Perfil: El ejercido en el proyecto.

Nota: Todas las fechas deberán consignarse en el formato dd/mm/aaaa.



## Anexo IV. Solvencia técnica de la empresa

Relación de proyectos similares realizados

Identificación oferta:	
Empresa licitante:	

Nº Orden	Nombre Proyecto	Organismo/Empresa contratante	Fecha	Plazo	Importe licitación	Descripción
P1						
...						
Pn						

Perfil	Nº de empleados



## Anexo V. Justificación de precios

Presupuesto					
Contratación de la plataforma de e-learning de la APB en modalidad SaaS y creación de nuevos contenidos formativos para la APB					
CAP.1	Ud	IMPLANTACIÓN DE LA PLATAFORMA DE E-LEARNING	Cantidad	Importe	Total
1.1	Ud	<b>Implantación de la plataforma de e-learning</b>	1,00	3.500,00 €	3.500,00 €
		Implantación de la plataforma Moodle 3.9 dedicada SaaS, con personalización para la APB. Incluye el servicio: - Sistema alta seguridad informática así como sus interacciones con los usuarios - Adaptación gráfica a la imagen de la APB y de su plan de formación. - Herramientas para la gestión de altas, bajas y/o modificaciones de los participantes, incluyendo alumnos/as, formadores/as y coordinadores/as o supervisores/as de la APB. - Gestión de invitaciones a los usuarios con asignación de los cursos iniciales - Carga en la plataforma e-learning de los materiales SCORM de cada una de las acciones formativas que actualmente dispone la APB.			
CAP.2	Ud	<b>MANTENIMIENTO Y HOSTING DE LA PLATAFORMA DE E-LEARNING</b>			
2.1	Ud	<b>Hosting mensual de la plataforma de e-learning</b>	24,00	125,00 €	3.000,00 €
		Servicio de hosting y canal de comunicaciones en datacenter. - Servicio con alta disponibilidad 7x24x365.			
2.2	Ud	<b>Mantenimiento mensual de la plataforma de e-learning</b>	24,00	400,00 €	9.600,00 €
		Mantenimiento de la plataforma de e-learning. Incluye monitorización permanente del sistema.			
CAP.3	Ud	<b>SERVICIOS DE EXPLOTACIÓN DE LA PLATAFORMA DE E-LEARNING</b>			
3.1	Ud	<b>Servicios de explotación de la plataforma de e-learning, mensual</b>	24,00	1.050,00 €	25.200,00 €
		Servicios de explotación y dinamización de la plataforma de e-learning. Incluye el servicio: - Asistencia técnica a todos los usuarios de la plataforma. - Gestión de asignaciones e invitaciones a cursos - Encuestas de satisfacción. - Expedición de certificados. - Informes sobre el uso de la plataforma, seguimiento de cursos, encuestas de satisfacción, etc.			



CAP.4	Ud	EVOLUTIVOS DE LA PLATAFORMA DE E-LEARNING			
4.1	h	<b>Bolsa de horas para evolutivos de la plataforma de e-learning</b>	400,00	45,00 €	18.000,00 €
		Bolsa de horas para evolutivos de la plataforma de e-learning, que incluye las siguientes tareas:- Mejoras gráficas de la plataforma.- Desarrollo de nuevas funcionalidades sobre la plataforma.			
CAP.5	Ud	<b>FORMACIÓN INICIAL DE LA PLATAFORMA DE E-LEARNING</b>			
5.1	Ud	<b>Formación inicial de la plataforma de e-learning</b>	1,00	500,00 €	500,00 €
		Jornada de capacitación (5h) en remoto a los técnicos-gestores de la APB de la plataforma de e-learning sobre el uso y funcionamiento de la misma.			
CAP.6	Ud	<b>MAQUETACIÓN DE CURSOS EN LA PLATAFORMA DE E-LEARNING</b>			
6.1	h	<b>Bolsa de horas para la maquetación de cursos en la plataforma de e-learning</b>	240,00	40,00 €	9.600,00 €
		Bolsa de horas para la maquetación de cursos en la plataforma de e-learning, según necesidades y requisitos de la APB.			
CAP.7	Ud	<b>CREACIÓN DE CONTENIDOS A MEDIDA EN LA PLATAFORMA DE E-LEARNING</b>			
7.1	h	<b>Bolsa de horas para la creación de contenidos a medida en la plataforma de e-learning</b>	400,00	45,00 €	18.000,00 €
		Bolsa de horas para la creación de contenidos a medida en la plataforma de e-learning, según necesidades y requisitos de la APB.			
CAP.8	Ud	<b>CURSOS DE FORMACIÓN</b>			
8.1	h	<b>Cursos del catálogo con licencia individual (coste h/curso, por usuario)</b>	6.000,00	2,00 €	12.000,00 €
		Cursos del catálogo con licencia individual.			
8.2	h	<b>Cursos del catálogo con licencia anual sin limitación de usuarios (coste h/curso)</b>	60,00	200,00 €	12.000,00 €
		Cursos del catálogo con licencia anual sin limitación de usuarios.			
CAP.9	Ud	<b>SERVICIOS DE TRADUCCIÓN DE CONTENIDO</b>			
9.1	Palabra	<b>Servicios de traducción de contenido (coste por palabra)</b>	100.000,00	0,09 €	9.000,00 €
		Servicios de traducción de contenido. Incluye: - Traductor nativo. - Traductor con experiencia. - Control de calidad. - Traducción especializada.			



# Ports de Balears

Autoritat Portuària de Balears

<b>PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN (2 AÑOS)</b>	<b>120.400,00 €</b>
<b>IVA (21%)</b>	25.284,00 €
<b>PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN CON IVA (2 AÑOS)</b>	<b>145.684,00 €</b>
TOTAL PRIMERA PRÓRROGA (1 AÑO) SIN IVA	58.200,00
TOTAL SEGUNDA PRÓRROGA (1 AÑO) SIN IVA	58.200,00
TOTAL TERCERA PRÓRROGA (1 AÑO) SIN IVA	58.200,00
<b>VALOR ESTIMADO DE LAS PRÓRROGAS (1 AÑO + 1 AÑO + 1 AÑO) SIN IVA</b>	<b>174.600,00 €</b>
<b>IMPORTE ESTIMADO CONTRATO (2 AÑOS + 1 AÑO + 1 AÑO + 1 AÑO)</b>	<b>295.000,00 €</b>
<b>IVA (21%)</b>	61.950,00 €
<b>IMPORTE TOTAL ESTIMADO DEL CONTRATO IVA INCL:</b>	<b>356.950,00 €</b>