# Servicio de mantenimiento del sistema Moodle de Visesa

## Pliego de Bases Técnicas

10 de noviembre de 2021

visesa

## *Índice*


1. Contexto ..... 3
2. Objeto ..... 3
3. Alcance ..... 3
4. Descripción del servicio ..... 4
   - 4.1. Condiciones generales ..... 4
   - 4.2. Requisitos ..... 4
   - 4.3. Niveles de calidad de prestación de servicio ..... 6
   - 4.4. Horario y lugar de prestación del servicio ..... 7
5. Garantía y calidad ..... 7
   - 5.1. Garantía ..... 7
   - 5.2. Control de Calidad ..... 7
6. Dudas y consultas ..... 8

## 1. Contexto

Vivienda y Suelo de Euskadi, S.A. – Euskadiko Etxebizitza eta Lurra, EA (Visesa) es la Sociedad Pública adscrita al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco, cuyo objetivo principal consiste en promover viviendas protegidas y llevar a cabo proyectos de rehabilitación y renovación urbana en la Comunidad Autónoma Vasca, contribuyendo así al esfuerzo decidido del Ejecutivo Autonómico por favorecer el derecho a una vivienda digna.

La gestión de Visesa se basa en un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente, orientado al Modelo de Gestión Avanzada de Euskalit, que alcanza todos los ámbitos y actividades de la sociedad. En el marco de este modelo de gestión se han definido los procesos de apoyo denominados:

- "Proceso de Gestión de los Sistemas de Información", que da servicio al resto de procesos de Visesa. Sobre el mencionado Proceso de Gestión de los Sistemas de Información recae la responsabilidad de la gestión de los sistemas de información.
- "Proceso de Gestion de las Personas", que fomenta la actualización profesional de las personas de la organización en el desarrollo de sus tareas y responsabilidades, así como en el mejor conocimiento y uso de las herramientas propias de su puesto de trabajo, la orientación de la formación hacía los objetivos estratégicos de la empresa y el crecimiento profesional de las personas.

Con el objeto de dar respuesta a las necesidades formativas Visesa dispone de la herramienta de gestión de aprendizaje Moodle, sobre la que se despliegan cursos de aprendizaje en línea, y precisa del servicio de mantenimiento de la instalación y soporte al proceso de gestión de personas para su utilización.

## 2. Objeto

El objeto del presente concurso es la contratación del servicio de **mantenimiento del sistema Moodle** de Visesa.

## 3. Alcance

Visesa entiende dentro del ámbito de este contrato aquellos servicios necesarios para el mantenimiento de su instalación de Moodle, abarcando éstos:

1) La puesta en marcha y salida del servicio, comprendiendo ésta tanto el arranque del servicio tras la adjudicación del mismo, como el traspaso del servicio a la finalización del contrato.
2) La atención telefónica u online a la responsable de formación de Visesa.
3) El mantenimiento de la instalación actual de Moodle que garantice su correcto funcionamiento y óptimo rendimiento, incluyendo las siguientes tareas:
    - Mantenimiento preventivo y correctivo de la instalación
    - Actualización de versiones e instalación de nuevos módulos y complementos
    - La resolución de incidencias que puedan producirse
4) Soporte técnico al área de sistemas de Visesa para cualquier actuación técnica adicional que se emprenda relacionada con el sistema Moodle.

Los trabajos objeto del contrato deberán realizarse siguiendo las pautas establecidas en la metodología actual utilizada por la organización, o la que se establezca en su momento.

# 4. Descripción del servicio

## 4.1. Condiciones generales

Todos los mantenimientos objeto de este pliego deberán realizarse siguiendo las pautas marcadas por Visesa.

Este pliego dará cobertura a los trabajos de soporte y mantenimiento del sistema Moodle.

## 4.2. Requisitos

Los requisitos para la prestación del servicio descrito en el objeto del contrato son los siguientes

| Servicio | Descripción |
|---|---|
| 1) Puesta en marcha | Realización de las tareas necesarias para el conocimiento del medio y la puesta en marcha del servicio tras la adjudicación del contrato y para el traspaso del servicio a la finalización del contrato.<br>Los requisitos para la puesta en marcha del servicio son los siguientes:<br>▪ En el plazo máximo de 10 días desde la fecha de firma del contrato la empresa adjudicataria llevará a cabo las tareas necesarias para el conocimiento del medio. Ser requieren como mínimo las siguientes tareas:<br>o Reunión de inicio de proyecto<br>o Análisis del sistema Moodle de Visesa<br>o Entrevista con las personas encargadas del sistema Moodle de Visesa<br>▪ Al final de esta fase, la empresa adjudicataria entregará un informe en el que se incluya:<br>o Enunciado de los trabajos realizados para la puesta en marcha<br>o Documentación técnica que describa la instalación del sistema de Moodle<br>o Propuestas de mejora<br>Los requisitos para el traspaso del servicio a la finalización del contrato son los siguientes:<br>o Entrega de la documentación técnica actualizada de la instalación<br>o Resolución de las dudas de la nueva empresa adjudicataria |

| | |
|---|---|
| 2) Atención telefónica u online | Servicio de atención telefónica u on-line tipo hot-line para cualquier cuestión que pueda surgir respecto a la gestión del sistema Moodle por parte de la responsable de formación de Visesa, según las siguientes características.<br>a) **Línea directa** con el equipo de mantenimiento sin tener que pasar por centralita.<br>b) La empresa adjudicataria proporcionará el servicio de asistencia telefónica **sin límite de llamadas, ni duración de las mismas**.<br>c) El **tiempo máximo de atención** es de **1 hora** en horario de oficina. |
| 3) Mantenimiento | Realización de las tareas necesarias para el mantenimiento de la instalación actual con el objeto de asegurar el correcto funcionamiento y óptimo rendimiento de la misma.<br>Los requisitos para el mantenimiento del servicio son los siguientes:<br>a) Mantenimiento preventivo y correctivo de la instalación. La empresa adjudicataria se responsabilizará del **correcto funcionamiento del sistema**, realizará de las tareas preventivas y correctivas que sean necesarias para ello y reportará a la responsable de formación y al responsable de sistemas de Visesa sobre la situación del sistema y las actividades realizadas.<br>Mantenimiento de la configuración y estructura general de la plataforma: permisos, roles, notificaciones…<br>b) La actuación como Partner para Visesa frente a Moodle, gestionando la adquisición e instalación de elementos y actualización de versiones y parches de seguridad.<br>c) Soporte para la resolución de incidencias que puedan producirse en el sistema según los tiempos acordados en el acuerdo de niveles de servicio. |
| 4) Soporte técnico | Esta actividad del servicio contempla las tareas de soporte al servicio de sistemas de Visesa para cualquier cuestión relacionad con el sistema Moodle, como por ejemplo integraciones, migraciones, etc.<br>En el caso de considerarse necesario se podrá establecer una fase previa de presupuesto y aceptación de la solución propuesta.<br>Las solicitudes de soporte técnico deberán ser atendidas según los plazos establecidos en los niveles de prestación de servicio. |

## 4.3. Niveles de calidad de prestación de servicio

La empresa adjudicataria detallará los niveles de calidad de servicio a aplicar en base a las características de la solicitud y al tiempo cliente se categorizan según la siguiente tipología:

- **Incidencia**: Consulta, error o corrección a realizar en el sistema.
- **Mejoras**: Tareas de soporte para mejoras sobre la calidad del sistema, incorporación de nueva funcionalidad, o mejora de la funcionalidad existente.

Y las siguientes prioridades:

- **Prioridad Crítica**: Contempla los siguientes casos y aquellos equivalentes:

  - La solicitud tiene impacto directo en la seguridad del sistema.

  - La solicitud es parte, o puede producir, una incidencia de Protección de Datos.

- **Prioridad Alta**: Prioridad estándar de las solicitudes de tipo incidencia. Además, también aplica a aquellas peticiones de tipo mejora necesarias para el correcto desarrollo de la actividad de la organización y que justifiquen la necesidad de una rápida intervención por restricciones en los plazos de entrega.
- **Prioridad Media**: Prioridad estándar de las solicitudes de tipo mejora.

La definición de tiempo de respuesta y tiempo de resolución a contemplar es la siguiente:

- **Tiempo de Respuesta:** intervalo de tiempo necesario para que la empresa adjudicataria realice un primer procesamiento de la solicitud de servicio de la persona solicitante y ofrezca una primera respuesta. Esta respuesta no tiene por qué ser la resolución definitiva, pero como mínimo debe contener una primera valoración de la solicitud y una fecha de resolución aproximada.
- **Tiempo de Resolución:** intervalo de tiempo necesario para analizar y resolver la solicitud. En el caso de peticiones de mejora con un alcance extenso y que requieran varias fases, se contempla como resolución el planteamiento y planificación de las distintas tareas a desarrollar para la resolución.

En base a los parámetros definidos, el servicio requiere como mínimo los siguientes niveles de servicio:

| | Prioridad crítica | Prioridad alta | Prioridad media |
|---|---|---|---|
| Tiempo de respuesta | 1 hora | 1 día | 2 días |
| Tiempo de resolución | 1 día | 5 días | 15 días |

### 4.4. Horario y lugar de prestación del servicio

Los trabajos se realizarán desde **las dependencias de la empresa adjudicataria**, excepto salvedades como impartir formación, reuniones o entrevistas, u otras tareas puntuales que no puedan resolverse telefónicamente, on-line o por conexión remota a los sistemas de Visesa y precisen de la presencia de las personas del equipo en las oficinas de Visesa.

La empresa adjudicataria proveerá a su personal de las herramientas necesarias para el desempeño de sus funciones, tanto herramientas de hardware como de software.

El servicio deberá estar disponible durante los 12 meses del año para cualquier incidencia o necesidad que pueda surgir durante el horario de la jornada laboral de Visesa[1]. No obstante, en circunstancias excepcionales, que se determinarán a criterio del responsable de sistemas de Visesa, o cuando la realización efectiva de los trabajos no se ajuste a la planificación, la empresa adjudicataria deberá comprometerse a una plena disponibilidad.

La empresa adjudicataria no imputará al cliente ningún gasto derivado de los desplazamientos a las oficinas de Visesa en Vitoria-Gasteiz, Donostia, o Bilbao, ni respecto a los costes de transporte, ni a los del tiempo invertido en el desplazamiento.

## 5. Garantía y calidad

### 5.1. Garantía

La empresa adjudicataria será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para el cliente o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato, de la forma establecida en el artículo 311 de la LCSP.

Será por cuenta de la empresa adjudicataria, la reparación de los daños que se originen a terceros.

Si se advierten vicios o defectos en los trabajos realizados, el cliente podrá recusar los que estime no satisfactorios. Los trabajos realizados tendrán una **garantía de 24 meses** desde el momento de su aprobación por parte del cliente.

### 5.2. Control de Calidad

Sin perjuicio de las obligaciones asumidas en su oferta, la empresa adjudicataria, a través de la persona supervisora designada a tal efecto, deberá seguir los procedimientos de aseguramiento de la calidad existentes en la ejecución del contrato.

La empresa adjudicataria reconoce el derecho de la organización de examinar, por medio de auditorías externas o propias, el fiel cumplimiento de los trabajos por ellos prestados, para los que tendrán la obligación de:

- Facilitar el acceso al material solicitado por el grupo auditor.
- Designar personas responsables que acompañen a los auditores.
- Cooperar con la auditoría.

[1] Actualmente el horario vigente (sin perjuicio de que pueda modificarse) es el siguiente:
- Horario de verano (junio, julio, agosto y septiembre): de 8:00 a 15:00
- Horario de invierno (el resto de los meses): de 8:00 a 17:00 exceptuando parada de comida con duración flexible de mínimo 30 minutos, a realizar en la franja horaria entre las 13:30h y las 15:00h.

- Participar en las reuniones que convoque el auditor.
- Analizar los datos encontrados para que el informe sea real.
- Emprender rápidamente acciones correctoras y/o preventivas.
- Emitir una respuesta oficial a los defectos de los que ha informado el grupo de auditoría.

En cualquier caso, la empresa adjudicataria establecerá los mecanismos y procedimientos adicionales para el aseguramiento de la calidad del proyecto.

## 6. Dudas y consultas

Las dudas y consultas deberán dirigirse al siguiente correo electrónico: concursos@visesa.eus