Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea
Sociedad Informática del Gobierno Vasco

Pliego de Condiciones Técnicas

Contrato de "Prestación del Servicio de Oficina Técnica y Despliegue Operativo del proyecto KZgunea".

Fecha: 08/02/2021

Referencia: EJIE-018-2021

EJIE S.A.
Mediterráneo, 14
Tel. 945 01 73 00*
Fax. 945 01 73 01
01010 Vitoria-Gasteiz
Posta-kutxatila / Apartado: 809
01080 Vitoria-Gasteiz

www.ejie.es

Este documento es propiedad de EJIE, S.A. y no puede ser utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de EJIE, S.A.. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato.

Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea
Sociedad Informática del Gobierno Vasco

Control de documentación

Título de documento: Pliego Condiciones Técnicas Gestión Servicios KZgunea 2021

Histórico de versiones

Código:

Versión: 1

Fecha: 08/02/2021

Resumen de cambios:

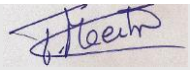
Cambios producidos desde la última versión

Primera versión.

Control de difusión

Responsable: Toñi Maestro Agustín

Aprobado por:

Firma: 

Fecha: : 08/02/2021

Distribución:

Referencias de archivo

Autor:

Nombre archivo:

Localización:

Contenido

	Capítulo/sección	Página

1. Introducción 7

2. Objeto del contrato. 8

2.1. Alcance del servicio 8

2.2. Marco Organizativo 8

2.3. Herramientas para la prestación de los Servicios 9

2.4. Procesos para la Gestión del Servicio 10

2.5. Requisitos de Disponibilidad de Recursos. 11

3. Descripción de los Servicios de la Oficina Técnica 12

3.1. Características generales 12

3.2. Enumeración de Servicios y Funciones 13

4. Descripción de los Servicios del Despliegue Operativo 16

4.1. Mapa de Centros. 16

4.2. Enumeración de Servicios y Funciones 16

5. Mecanismo de configuración del Servicio 19

5.1. Dimensionamiento de Recursos para el Despliegue Operativo. Caso de Uso. 21

6. Procedimiento y Calidad 22

7. Condiciones Logísticas 24

8. Migración de los servicios 25

9. Anexo 1: Mapa de Centros y Dimensionamiento de Recursos. 26

10. Anexo 2.1: Relación de Servicios para el cálculo de la Demanda 34

10.1. Impartición del plan de formación de KZgunea 34

10.1.1. Cursos presenciales 34

10.1.2. Charlas presenciales. 35

10.1.3. Cursos a distancia tutorizados por personal KZgunea. 35

10.1.4.	Cursos por Videoconferencia.	36
10.1.5.	Charlas on-line por canal youtube.	36
10.2.	Colaboraciones con entidades externas	37
10.2.1.	Cursos presenciales de procedencia externa e impartición externa	37
10.2.2.	Cursos presenciales de procedencia externa e impartición interna	37
10.2.3.	Exámenes IT TXARTELA supervisados por KZgunea	38
10.2.4.	Exámenes IT TXARTELA supervisados externamente	38
10.3.	Redes sociales	39
10.3.1.	Twitter, Facebook, Youtube u otros requeridos por el proyecto	39
10.3.2.	Blog	39
10.4.	Vídeos	40
11.	Anexo 2.2: Otros Servicios a realizar	41
11.1.	Tramitaciones	41
11.2.	Tutorías	41
11.3.	Gestión de centros	42
11.3.1.	Colaboraciones	42
11.3.2.	Difusión	42
11.3.3.	Gestión administrativa	42
11.3.4.	Infraestructura	43

12. Anexo 3. Oferta Formativa asociada al Plan de Formación 44
12.1. Cursos presenciales 44
12.2. Charlas 46
12.3. Cursos a distancia 46
12.4. Cursos por videoconferencia 47
12.5. Charlas on-line por canal youtube 48
12.6. Tutorías 48
13. Anexo 4. Demanda de Servicio Mes de Despliegue Operativo (datos base para Caso de Uso) 49
14. Anexo 5: Propuesta de Implementación Planificación / (datos base para Caso de Uso) (Formato) 64
14.1. Anexo 5.1. Inventario de RECURSOS 64
14.2. Anexo 5.2. Inventario de Tareas “Horizontales” 64
14.3. Anexo 5.3 Inventario de CENTROS 65

1. Introducción

KZgunea es la red vasca de centros creada para el impulso de una ciudadanía digital en Euskadi. Nació con el objetivo principal de ayudar a superar la brecha digital, y después de 20 años el proyecto se ha ido transformando para adaptarse a las necesidades de nuestras personas usuarias.

La "Memoria KZgunea 2019" contiene los aspectos más significativos que describen la actividad de KZgunea. También en La Carta de Servicios 2019/2020 se recogen los servicios y compromisos adquiridos con la ciudadanía para proporcionar actividades que potencien las competencias digitales en la ciudadanía de la CAE. Esta Carta está certificada por Bureau Veritas en la norma UNE 93200:2008, y acredita el cumplimiento de la misma. Asimismo, ha obtenido, por tercera vez, el diploma de Q-epea que acredita el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios. Se sugieren dichos contenidos como material orientativo, junto a todo el sitio web www.kzgunea.eus, que ayude al licitador a comprender las líneas principales de actuación, teniendo en cuenta que son de carácter divulgativo y que las condiciones técnicas formales de la licitación son las que se recogen explícitamente en este documento.

La red pública vasca de telecentros KZgunea trabaja en el desarrollo de una "Sociedad Competitiva y Activa" dentro de la actual Agenda Digital 2020, como antes lo hiciera en los anteriores planes. La Dirección de Informática y Telecomunicaciones, dependiente del Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno del Gobierno Vasco, encarga a la Sociedad Informática del Gobierno Vasco, EJIE, S.A: que, en el resto del documento se citará como "EJIE", la gestión del proyecto KZgunea creado para el impulso de una ciudadanía digitalmente avanzada en Euskadi, en colaboración con los ayuntamientos vascos.

Son objeto de la presente contratación pública, entre otros recursos complementarios, los relacionados con los procesos de Oficina Técnica y Despliegue Operativo, para alcanzar un soporte suficiente y de calidad que permita prestar un servicio eficiente a la ciudadanía vasca.

2. Objeto del contrato.

2.1. Alcance del servicio

Oficina Técnica: se configura como "centro de gestión" del proyecto. En los términos de responsabilidades del servicio que EJIE asume, la Oficina Técnica se encarga principalmente de:

- Apoyo a la Dirección del Proyecto.
- Área Técnicas (Infraestructura, Calidad de los Servicios, Elaboración de Contenidos, Social Media, Soporte Administrativo).

Se recogen en detalle las necesidades del proyecto, tareas y funciones en el Capítulo 3.

Despliegue Operativo: Da respuesta a las necesidades del proyecto en la gestión de recursos docentes y su correspondiente planificación y gestión en todos los centros de la red KZgunea y cuyas funciones se recogen en el Capítulo 4.

El marco temporal del servicio en los dos apartados (Oficina Técnica y Despliegue Operativo) se extiende a 20 meses laborables, (22 naturales) computables desde la fecha de inicio del contrato, teniendo en cuenta que los meses de agosto siempre son inactivos, por lo que no se prestará servicio ni se facturarán.

2.2. Marco Organizativo

El Modelo de Datos del servicio KZgunea incluye las entidades básicas:

- Personas Usuarias: Ciudadanos que acceden a los servicios KZ sin coste y mediante inscripción en los mismos (presencial - en los centros -, u online).
- Personal Educador: Que se incluyen en el presente contrato, prestadores de los servicios KZgunea enumerados en el Despliegue Operativo.
- Centros: (Anexo 1) Locales donde se prestan los servicios, prestados por el Personal Educador KZgunea. Estos locales son de titularidad municipal, incluyendo mobiliario y servicios básicos de mantenimiento, y que cuentan con medios técnicos: puestos de trabajo y red de comunicaciones, que no son objeto del presente contrato. Queda abierta la opción puntual de necesidad de desplazamiento a otros espacios (diferentes a esos espacios de titularidad municipal, y en función de la entidad solicitante) si la impartición de la actividad formativa así lo requiere y en todo caso dentro de la CAE.
- Servicios asociados al Despliegue Operativo. Cualquier actividad a desarrollar por el personal educador ubicado en los Centros (Anexos 2.1 y 2.2)
- Contenidos: Material soporte (texto, multimedia, etc.) a la impartición del Plan de Formación. (Anexo 3)
- Planificaciones: Ofertas de servicio de Despliegue Operativo, básicamente cursos del Plan de Formación y otras actuaciones recogidas en la enumeración de servicios descritos en los Anexos 2.1 y 2.2.

- Altas de personas usuarias, inscripciones a los servicios ofrecidos, gestión de listas de espera que garanticen la asistencia de estas personas usuarias en las planificaciones de los cursos a los que se inscriben y comunicación con dichas personas desde el inicio del curso, para realización de seguimiento y soporte al mismo.
- Otras entidades auxiliares del modelo de datos propuesto por el licitador.

2.3. Herramientas para la prestación de los Servicios

Se contemplarán las **Herramientas estándares de EJIE** disponibles para la gestión de actividades y otras asociadas a sus servicios:

- Herramienta colaborativa SharePoint
- Gestión de Proyectos de EJIE
- Gestión de Cambios EJIE
- Gestión de Incidencias OTRS

Las herramientas que EJIE aporta para la gestión específica del proyecto:

- Intranet (Zona Restringida ZR)
- Oracle Business Intelligence (OBI) de Oracle
- Contenidos (Moodle)
- Presencia en Internet: Web, Blog, RRSS y herramientas de Mailing.

La titularidad de estas herramientas es de EJIE y está prohibido cualquier uso inapropiado de las mismas y el aprovechamiento de las mismas y de la imagen corporativa de KZ por parte del adjudicatario y de sus recursos humanos (tal y como contemplan las cláusulas de confidencialidad y otros documentos que regulan el proceso de contratación de EJIE)

Para estas herramientas el adjudicatario podrá solicitar cambios, actualizaciones y nuevas herramientas que deberán aprobarse por parte de EJIE

Otras herramientas aportadas por el **adjudicatario en aquellas actividades que no cuenten con alguna de las citadas** antes (aprobadas por EJIE)

- Intranet Personal Educador
- Compartición de documentación
- Otras propuestas por el licitador

2.4. Procesos para la Gestión del Servicio

Se tendrá en cuenta la siguiente relación de Procesos que sirve de base para la gestión del servicio:

- Gestión de la prestación y la calidad de los servicios.
  - Garantiza que el SGIQ esté documentado e implementado eficazmente de acuerdo al plan de Calidad y a la carta de servicios.
  - Define, mide y actúa ante desviaciones de los compromisos de calidad asociados a la prestación y calidad de los servicios.
- Comunicación Interna
  - Garantiza la comunicación bidireccional fluida entre la Dirección / Oficina técnica y los Centros
- Gestión de redes sociales y reputación online
  - Mantiene un posicionamiento adecuado del servicio de KZgunea en los canales de social media según la naturaleza y misión del servicio, y en base a las directrices establecidas por la Dirección.
  - Garantiza una comunicación bidireccional e interactiva entre KZgunea y sus clientes finales.
- Marketing y comunicación
  - Garantiza una comunicación y difusión adecuada sobre el servicio a los diferentes ámbitos de público objetivo
- Gestión de Cliente Corporativo
  - Garantiza una relación próxima y continua con todos los clientes corporativos actuales y potenciales de KZgunea
- Gestión de clientes finales
  - Realiza análisis y explota información sobre tendencias de uso, necesidades y expectativas de las personas usuarias de KZgunea para adecuar los servicios, de manera que se pueda fidelizar a clientes actuales, recuperar a clientes históricos y atraer a nuevos clientes.
- Identificación de oportunidades y definición de servicios
  - Analiza la evolución tecnológica y define nuevas oportunidades en el servicio KZgunea.
- Gestión de contenidos del catálogo formativo
  - Garantiza una oferta formativa acorde a las necesidades de las personas usuarias de KZgunea.
- Navegación
  - Proporciona a la ciudadanía un punto de acceso a Internet.
- Información a través de Internet
  - Ofrece un servicio de información de valor, relacionada con las TIC, para el cliente de KZgunea.
- Formación
  - Garantiza la alfabetización digital y formación de la ciudadanía en nuevas tecnologías.

- Asesoramiento personalizado
  - Proporciona atención personalizada en la resolución de dudas de ámbito tecnológico y afronta las necesidades que surgen en el día a día completando al resto de servicios.
- Gestión de infraestructura
  - Garantiza a la organización la dotación tanto del equipamiento hardware como de software para la prestación de los servicios de KZgunea.
- Gestión de servicios externalizados
  - Garantiza la dotación de los recursos necesarios para cumplir los objetivos del proyecto.

La propuesta deberá contemplar las medidas de calidad necesarias para implementar el servicio y mantener adecuadamente los sistemas de información sobre esta base de procesos.

Se detallarán los procedimientos y sus funciones asociadas, así como los perfiles que participan, los roles que se asumen y la relación de los mismos.

Además, el licitador deberá presentar una propuesta para la gestión y coordinación de la actividad del servicio que garantice la correcta ejecución del servicio prestado y seguimiento del mismo.

2.5. Requisitos de Disponibilidad de Recursos.

Para tener la garantía de ejecución del servicio en condiciones óptimas se deberán cumplir las siguientes condiciones mínimas:

- Para la Oficina Técnica, Personal Coordinador y Soporte al Despliegue Operativo, en el supuesto de sustitución de recursos deberá existir un solapamiento entre recurso saliente y recurso entrante de mínimo 15 días naturales. En caso de que no se cumpla este requisito, se penalizará según la tabla especificada en el Capítulo 17 – Penalidades del PCP (cód. 1).

- Para los recursos del Despliegue Operativo (Personal Educador) deberá haber una continuidad del servicio y así evitar ausencia del recurso en el centro afectado, teniendo en cuenta la propuesta de Implementación presentada por el adjudicatario. En caso de no cumplir continuidad del servicio, se penalizará a partir del segundo día de ausencia, según la tabla especificada en el Capítulo 17 – Penalidades del PCP. (cód. 2).

3. Descripción de los Servicios de la Oficina Técnica

3.1. Características generales

Para la Prestación de los Servicios KZgunea se dará un soporte continuado durante el tiempo de vigencia del contrato, con un volumen fijo de recursos. La actividad de la Oficina Técnica puede verse condicionada, ligeramente, por el volumen del servicio de Despliegue Operativo. en el Anexo 1 se presenta el total de Centros de la red KZgunea que dan servicio actualmente y una estimación de la volumetría de recursos necesarios (en horas educador) para cubrir el Despliegue Operativo durante este contrato.

El equipo de trabajo presentado en la oferta será el adecuado para la gestión de los servicios descritos este Capítulo (de acuerdo a los requisitos de solvencia técnica exigidos en el pliego de condiciones particulares), permitiendo la asignación de varios servicios a una sola persona o varias personas a un mismo servicio.

Gestión de la Prestación de los Servicios KZgunea

- Obtención, seguimiento y análisis de Compromisos – de la Carta de Servicios, Indicadores y Métricas propuestas por EJIE y complementados por los recogidos en la propuesta del licitador.
- Sistemas de Información internos, ya disponibles en EJIE, que gestionan el modelo de datos descrito en el Apartado 2.3.
- Explotación de datos, con herramientas de consulta, preferentemente, herramienta OBI.
- Elaboración de los contenidos de la memoria anual de KZgunea para su publicación en la web e impresión.
- Organización, creación y mantenimiento de la Documentación generada en esta gestión, cuya ubicación preferente será la Herramienta colaborativa SharePoint.
- Colaboración en auditorías de calidad, carta de servicio, seguridad, protección de datos, o similares a las que periódicamente se exigen al proyecto KZgunea.
- Elaboración, configuración, mantenimiento y explotación de servicios de evaluación de las personas usuarias en los formatos que establece EJIE complementados con los que se definan en la propuesta.
- Gestión de reclamaciones, quejas y sugerencias de personas usuarias según la Carta de Servicios de KZgunea que figura en el sitio web.

3.2. Enumeración de Servicios y Funciones

Gestión centralizada de la infraestructura de los centros KZgunea

- Gestión de la infraestructura técnica de la red de centros KZgunea.
- Gestión de peticiones de instalación de software derivadas de los centros KZgunea y Oficina Técnica.
- Gestión de Activos para el proyecto KZgunea en colaboración con el área de instalaciones de Gobierno.
- Relación con Ayuntamientos y, en concreto, su interlocutor designado, para la ejecución de las medidas anteriores.
- Cualquier otra actividad relacionada con estas tareas que surja como necesidad a la evolución del propio servicio y otras propuestas por el licitador en la oferta.

Elaboración de Contenidos

- Creación y mantenimiento de todos los contenidos necesarios para la impartición de los cursos de la oferta formativa de KZgunea y de entidades colaboradoras.
- Revisión y seguimiento del plan de formación y oferta formativa de KZgunea.
- Gestión de la metodología de formación y soporte al personal educador sobre los contenidos y la metodología de impartición de los cursos.
- Análisis y reporte de datos de seguimiento relacionados con los contenidos de los cursos.
- Cualquier otra actividad relacionada con estas tareas que surja como necesidad a la evolución del propio servicio y otras propuestas por el licitador en la oferta.

Formación no Presencial

- Planificación de cursos a distancia, formación por videoconferencia y gestión de personas usuarias en apertura y cierre de los mismos.
- Planificación de charlas en directo, canal youtube.
- Análisis y reporte de datos de seguimiento relacionados con los contenidos de los dichos cursos.
- Cualquier otra actividad relacionada con estas tareas que surja como necesidad a la evolución del propio servicio y otras propuestas por el licitador en la oferta.

Social media (Blog, Noticias, Marketing y comunicación)

- Definición de objetivos y plan de acción de social media y seguimiento de su ejecución. Supervisión y vigilancia de RRSS y publicaciones en el blog.
- Análisis, redacción y publicación de noticias corporativas en la web de KZgunea según el plan de acción de social media.
- Envío de campañas y boletines masivos.
- Creación de contenidos de difusión para proyectos de KZgunea y de entidades colaboradoras.
- Análisis y reporte de datos de seguimiento relacionados con el plan de acción de social media.
- Seguimiento de la estructura y contenidos publicados en las plataformas de KZgunea y de entidades colaboradoras.
- Cualquier otra actividad relacionada con estas tareas que surja como necesidad a la evolución del propio servicio y otras propuestas por el licitador en la oferta.

Soporte Administrativo

Atención y soporte a personas usuarias y ayuntamientos respecto a las dudas que puedan surgirles en torno a los servicios de KZgunea.

- Control y ejecución de procedimientos y trámites administrativos relativos a KZgunea.
- Soporte logístico a la oficina técnica y a los centros KZgunea.
- Apoyo a la contratación de servicios auxiliares.
- Cualquier otra actividad relacionada con estas tareas que surja como necesidad a la evolución del propio servicio y otras propuestas por el licitador en la oferta.

Garantía de la Calidad de los servicios

- Revisión y seguimiento del plan de calidad, la carta de servicios y sus compromisos de KZgunea.
- Revisión y seguimiento de acuerdos de nivel de servicio e indicadores de proyecto.
- Apoyo a auditorías internas y externas: Seguimiento de las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora surgidas.
- Gestión y tramitación de las reclamaciones, quejas y sugerencias recibidas.
- Cualquier otra actividad relacionada con estas tareas que surja como necesidad a la evolución del propio servicio y otras propuestas por el licitador en la oferta.

Supervisión, coordinación y control de calidad de las tareas recogidas en Anexo 2.1, y el Anexo 2.2

- ***Impartición del plan de formación de KZgunea***. El citado Plan de Formación se recoge en el Anexo 3.
- ***Colaboraciones con entidades externas*** que gestiona el personal de EJIE, apoyado por recursos de Despliegue Operativo (Personal Coordinador y Personal Educador).
- ***Tramitaciones,*** para ello, establecerá las relaciones necesarias con las entidades responsables con las que definirá los procedimientos a utilizar por los recursos de Despliegue Operativo.

Se insiste en que la Oficina Técnica gestiona la **Supervisión, coordinación y control de calidad de todas estas actividades y no es encargada operativa de su ejecución, que descansa en el servicio de Despliegue Operativo.**

Se dotará a la oficina técnica de un "Gestor de Oficina Técnica", y sus funciones serán asignadas a una persona con dedicación de horario completo. Esta figura será responsable de la calidad y eficiencia de todos los servicios descritos en este pliego y constituye el interlocutor básico con el personal de EJIE asignado al proyecto KZgunea.

Funciones del Gestor de Oficina Técnica.

Las funciones principales de este perfil se centrarán en:

- Asesoramiento y coordinación de los servicios "horizontales" que se prestan desde la Oficina Técnica y que se complementan con las tareas del grupo de Despliegue Operativo, que se configura como cliente interno de sus servicios.
- Supervisión de la coordinación del despliegue de recursos técnicos (puestos de trabajo, red de comunicaciones, etc.) en colaboración con EJIE. Coordinación de la Atención Técnica para incidencias, problemas, instalaciones, etc. para el personal desplegado en los centros.
- Asesoramiento a la Dirección en el desarrollo de tareas de campañas de comunicación, marketing, potenciación de la imagen y los servicios de KZgunea.
- Gestión y coordinación de acciones derivadas del seguimiento Plan de Calidad y/o de los posibles incumplimientos de los ANS de servicio.
- Colaboración con la Dirección en la identificación de oportunidades y diseño de servicios para la mejora e innovación en el servicio.
- Desarrollo y participación en acciones que promuevan iniciativas de Diseño, Desarrollo y Gestión de Proyectos derivados de la acción Comercial con EJ, OOAA, SSPP, DF, y otro tipo de entidades públicas o privadas.
  Las propuestas se centrarán en la definición de la mejora, si bien su desarrollo e implantación pueden quedar fuera del alcance de los recursos disponibles en este contrato.
- Cualquier otra actividad relacionada con estas tareas que surja como necesidad a la evolución del propio servicio y otras propuestas por el licitador en la oferta.

4. Descripción de los Servicios del Despliegue Operativo

Se centran en la ejecución de acciones de formación y, en general, de todos los servicios recogidos en la relación contenida en los Anexos 2.1 y 2.2.

4.1. Mapa de Centros.

En el Anexo1 se recoge las especificaciones de uso de las infraestructuras y la totalidad de centros KZgunea conectados a la red a día de hoy. Se debe remarcar que en la actual situación de pandemia COVID-19 los servicios se readaptan continuamente a las medidas de seguridad publicadas por Gobierno Vasco que impactan directamente en el modo de llevar a efecto la actividad de centros.

Es un escenario de la red KZgunea aplicado a un **mes** concreto de **20 días laborables**.

Esta configuración es la que se tendrá en cuenta para la elaboración de la propuesta de licitación, partiendo de la base de que **estos datos varían mensualmente según las necesidades de los centros y el número de días laborables de cada mes**. Se podrá aplicar que una variabilidad de más/ menos 20% en la demanda del servicio de un mes respecto al anterior.

4.2. Enumeración de Servicios y Funciones

Implementación y ejecución de todas y cada una de las tareas recogidas en los Anexos 2.1 y 2.2:

- Impartición del plan de formación de KZgunea. Este Plan de Formación se recoge en el Anexo 3.
- Tutorización de cursos a distancia
- Redes sociales
- Colaboraciones con entidades externas
- Tramitaciones
- Tutorías
- Gestión de los centros

En el dimensionamiento de recursos necesarios para ejecutar los servicios recogidos en este pliego se entiende que no es posible desarrollar más de un servicio, simultáneamente, por un mismo recurso, salvo justificación detallada de las razones que pudiesen explicar dicha simultaneidad, y aprobación de ésta por EJIE.

Funciones de Soporte al despliegue operativo. (perfil único)

- Mantenimiento de la infraestructura de la red de centros KZgunea.
- Soporte al personal educador, en las incidencias asociadas al puesto y a la red.
- Gestión de Activos de la infraestructura KZgunea.
- Gestión de Listas de Espera.
- Tareas de registro y revisión de datos en todas las fases de un despliegue mensual.
- Mantenimiento de la documentación sobre procedimientos del despliegue.
- Cualquier otra actividad relacionada con estas tareas que surja como necesidad a la evolución del propio servicio y otras propuestas por el licitador en la oferta.

Funciones de Coordinación (perfil único)

- Se asegura de la correcta transmisión de las líneas de actuación marcadas por la Oficina Técnica hacia el Personal Educador KZgunea, ofreciendo soporte a dicho personal de su ámbito de actuación en las distintas actividades que estos llevan a cabo.
- Supervisión de las acciones formativas mensuales.
- Control y supervisión de la calidad de los servicios ofertados en los KZgunea (Catálogo de Servicios).
- Interlocutor con la Oficina Técnica para las posibles incidencias de los centros KZgunea de su ámbito de acción y colaborar en su resolución.
- Cualquier otra actividad relacionada con estas tareas que surja como necesidad a la evolución del propio servicio y otras propuestas por el licitador en la oferta.

Todas las personas asignadas al equipo de Personal Coordinador deberán tener perfil de idioma bilingüe (castellano y euskera).

Funciones de Personal Educador (perfil único)

Personal dedicado a la ejecución de todas las tareas necesarias para cubrir los servicios que se presentan en el Anexo 2.1 y el Anexo 2.2. y cualquier otra actividad relacionada con estas tareas que surja como necesidad a la evolución del propio servicio y otras propuestas por el licitador en la oferta.

Todas las personas asignadas al equipo de Personal Educador deberán tener perfil de idioma bilingüe (castellano y euskera).

Se dotará al servicio de un "Gestor de Despliegue Operativo", asignado a una persona con dedicación de horario completo. Esta figura será responsable de la calidad y eficiencia de todos los servicios descritos en los Anexos 2.1 y 2.2, y constituirá el interlocutor básico para los servicios del Despliegue Operativo con el personal de EJIE asignado al proyecto KZgunea.

Funciones Gestor de Despliegue Operativo

Las funciones principales de este perfil se centrarán en:

- Control y organización de las tareas del Área de Despliegue.
- Coordinación del equipo de Coordinación.
- Coordinación con el Gestor de la Oficina Técnica de KZgunea de las tareas con las diferentes áreas.
- Supervisión y/o elaboración de documentación para el área de despliegue.
- Propuesta de mejoras en el servicio (despliegue operativo).
- Gestión de peticiones de entidades externas e identificación de nuevas colaboraciones.
- Supervisión de las acciones formativas mensuales.
- Supervisión y Gestión de la oferta y demanda de IT-Txartela.
- Cualquier otra actividad relacionada con estas tareas que surja como necesidad a la evolución del propio servicio y otras propuestas por el licitador en la oferta.

El Gestor de Despliegue Operativo deberá tener perfil de idioma bilingüe (castellano y euskera)

El número de recursos asignados al equipo de coordinación y personal de soporte al despliegue operativo se establecerá en base a la demanda específica mensual, teniendo en cuenta el Mapa de Centros del Anexo1, justificando su dedicación en función del ámbito geográfico que cubre y los servicios y recursos asignados ese mes.

5. Mecanismo de configuración del Servicio

El dimensionamiento y coste asociado a la **Oficina Técnica** se mantiene fijo mensualmente a lo largo del contrato.

Para el **Despliegue Operativo**, a lo largo del contrato, EJIE remitirá un pedido mensual variable, que se denomina "*Demanda de Servicio Mes Despliegue Operativo*" en el formato recogido en el Anexo 4. En los plazos que se definen en este Capítulo, el adjudicatario presentará una "Propuesta de Implementación Planificación" del Mes solicitado, modelo según formato recogido en el Anexo 5. Los citados Anexos (4 y 5) describen los formatos de los documentos necesarios para la gestión de un pedido mensual:

Es necesario cumplir estrictamente el orden cronológico y los tiempos establecidos para el correcto cumplimiento del mecanismo de configuración del servicio:

1. EJIE remitirá al adjudicatario la "**Demanda de Servicio Mes Despliegue Operativo**" que recogerá el inventario de servicios un mes antes del primer día del mes de servicio.
   Ejemplo, si la citada "Demanda de Servicio" es para el mes de *Marzo*, EJIE deberá remitir la solicitud antes del *31 de Enero*.

El formato del citado pedido mensual "Demanda de Servicio Mes Despliegue Operativo" se recoge en el Anexo 4. Es un ejemplo de un mes concreto de 20 días laborables aplicado a la infraestructura de KZgunea, los datos de centro se han seudonimizado para facilitar la resolución del caso de uso. Estos datos servirán de base como modelo para cada pedido mensual y que, desde el primer mes del contrato tendrá **un contenido en servicios variable cada mes** (se podrá aplicar que una variabilidad de más / menos 20% en la demanda del servicio de un mes respecto al anterior) **y cubrirá la totalidad de la infraestructura KZgunea**.

2. El adjudicatario calculará y devolverá a EJIE la "**Propuesta de Implementación Planificación**" del Mes (de *Marzo* en el ejemplo) 15 días antes del inicio del servicio (en el ejemplo *15 de Febrero*).
   El formato de "Propuesta de Implementación Planificación" del Mes se recoge en el Anexo 5 y, desde el primer mes del contrato tendrá un contenido en recursos y centros variable cada mes y cubrirá la totalidad de la infraestructura KZgunea.

   Contiene dos apartados:

   - **Inventario de Recursos** Anexo 5.1 para cubrir los servicios necesarios descritos en este pliego.
   - **Inventario de Tareas "Horizontales"** Anexo 5.2, presenta la distribución (por Centro y Personal Educador) de tareas indicadas en Anexo 2.1, apartados 10.1.3, 10.3 y 10.4.
   - **Inventario de Centros** Anexo 5.3 Aplicando los criterios recogidos en la siguiente tabla de conversión, se calcula la dedicación íntegra para cada centro de recursos de Personal Educador.

Durante los meses de contrato, exceptuando Agosto que no es lectivo, los **cálculos** que se realizarán serán siempre **en base al número de horas laborables de los centros**.

Para el cálculo de recursos que cubrirán los servicios en pedido, para cada mes y centro, se utilizará la siguiente **tabla de conversión**, siendo **N** = número horas laborables mes/centro.

Demanda (promedio) (1)	Horas por Centro incluyendo servicios de gestión (2)	Apertura horaria de centros (3)
Demanda >= 9 h. / día (promedio)	16 h. / día	8 h. / día
9 h. / día > Demanda >= 6 h. / día (promedio)	12 h. / día	8 h. / día
6 h. / día > Demanda >= 3 h. / día (promedio)	8 h. / día	8 h. / día
3 h. / día > Demanda >= 1,5 h. / día (promedio)	4 h. / día	4 h. / día
1,5 h. / día > Demanda >= 0,8 h. / día (promedio)	4 h. / día (½ mes)	4 h. / día (½ mes)
0,8 h. / día > Demanda >= 0,2 h. / día	Según Demanda mensual incrementada en 4 h. (gestión)	h/mes Según Demanda mensual
Menor que 0,2 h. / día (promedio)	2 h. / mes (gestión)	2 h / mes

(1) Demanda = $\frac{Horas\ mensuales\ de\ actividad\ del\ personal\ educador}{número\ \ días\ laborables\ mes\ (N)}$

Para el cálculo de la Demanda se tomarán en cuenta las actividades relacionadas en el Anexo 2.1.

(2) Del dato "Demanda" y aplicando la tabla de conversión se obtiene el volumen de **Recursos (en horas/educador)** por Centro Incluyen servicios de gestión (horas/ educador para el desarrollo de labores formativas demandadas (relacionadas en el Anexo 2.1), complementadas con actividad relacionada en Anexo 2.2 y con horas de gestión del centro hasta cubrir el volumen obtenido, según la tabla).

(3) Apertura horaria de centros se deduce de los Recursos establecidos en la columna anterior (Se deberá ofrecer servicio permanente en todos los centros del Anexo 1 durante todos los meses del contrato).

5.1. Dimensionamiento de Recursos para el Despliegue Operativo. Caso de Uso.

Según el procedimiento de Mecanismo de Configuración descrito, una vez que EJIE presenta la Demanda de Servicio de un mes del periodo del contrato, la adjudicataria plantea mensualmente un dimensionamiento de recursos para cubrir la demanda.

Este apartado servirá como herramienta de valoración del Criterio sujeto a un juicio de valor denominado "*Propuesta Implementación. Caso de uso*" y será el resultado de la transformación de la:

- "Demanda de Servicio Mes Despliegue Operativo" Anexo 4, como modelo de Caso de Uso, tal y como se describe con el inventario de servicios a implementar en ese Mes, en una
- "Propuesta de Implementación Planificación" del Mes Anexos 5.1, 5.2 y 5.3.

Se tomará como referencia para resolución de este Caso de Uso:

- Modelo y datos de la Demanda recogido en el Anexo 4.
- Tabla de conversión según Demanda para el cálculo de Recursos referida en este Capítulo 5.
- Se tendrá en cuenta que el Caso de Uso se plantea para un mes de 20 días laborables. Es decir, N (nro. de días laborables = 20)

En el Anexo 5 se muestran con ejemplos los modelos de documentos a presentar en la Propuesta:

Anexo 5.1: Inventario de Recursos. Se calcula la dedicación de cada educador incluyendo todas las actividades y gestión (identificado por un código anónimo, en formato KZXXXX) optimizando al máximo los recursos disponibles y sus ubicaciones y desplazamientos necesarios.

Anexo 5.2: Inventario de Centros. Se calculan los Recursos por Centro incluyendo servicios de gestión (2) y la Apertura horaria del centro (3)

Anexo 5.3: Inventario de Tareas Horizontales. Se presenta la distribución, por Educador y Centro, de las tareas recogidas en el Anexo 2.1, apartados 10.1.3, 10.3 y 10.4

6. Procedimiento y Calidad

Los niveles de Servicio ofertados deberán cumplir como mínimo los indicados en este pliego, expresados en el cuadro que se indica en este Capítulo. Adicionalmente el adjudicatario podrá ofrecer otros ANS que complementen a los anteriores.

Se realizará seguimiento de los resultados de los ANS, según la periodicidad establecida en cada uno de ellos.

INDICADOR	TIPO INDICADOR	FRECUENCIA MEDICIÓN.	Medición	OBJETIVO	Cód. Penalidad.
Nº de cursos presenciales disponibles al año en la oferta formativa.	Compromiso	Trimestral	=>	40	1
Nº de horas disponibles de formación presencial en los centros al año.	Compromiso	Anual	=>	38.000	1
Porcentaje de personas usuarias cuya valoración del curso presencial impartido sea mayor o igual a 7 (1)	Compromiso	Trimestral	=>	90%	1
Nº de cursos a distancia disponibles al año en la oferta formativa.	Compromiso	Trimestral	=>	20	1
Nº de horas disponibles de formación a distancia al año.	Compromiso	Anual	=>	1.900	1
Porcentaje de personas usuarias cuya valoración del curso a distancia impartido sea mayor o igual a 7(1)	Compromiso	Trimestral	=>	80%	1
Porcentaje de personas usuarias cuyo nivel de satisfacción con las tutorías recibidas sea mayor o igual a 7(2)	Compromiso	Anual	=>	92%	1
Porcentaje de personas usuarias cuyo nivel de satisfacción con la orientación de los servicios disponibles ofrecida por el personal del centro sea mayor o igual a 7(2)	Compromiso	Anual	=>	92%	1
Porcentaje de reclamaciones, quejas personalizadas respondidas en un plazo no superior a 20 horas laborables.	Compromiso	Trimestral	=>	100%	1
Porcentaje de horas de centros abiertos en el horario propuesto para el personal del centro, publicado en la Web.	Compromiso	Trimestral	=>	95%	1
Porcentaje de horas de centros en los que se informa, en la página web, sobre el incumplimiento del horario del personal educador, por circunstancias propias o ajenas al servicio.	Compromiso	Trimestral	=>	100%	1
Nº de post publicados al mes en el blog.	Compromiso	Mensual	=>	8	1
Nº de noticias publicadas al mes en la web de KZgunea.	Compromiso	Mensual	=>	2	1
Nº de newsletters que se envían a las personas usuarias al año.	Compromiso	Mensual	=>	1	1
Porcentaje de personas usuarias cuyo nivel de satisfacción con la promoción de las novedades en los servicios y actividades en KZgunea sea mayor o igual a 7(2)	Compromiso	Anual	=>	82%	1
Porcentaje de presencia realizado por personal educador sobre presencia teórica propuesta	Indicador	Mensual	>=	97%	1
Porcentaje de cancelación de cursos presenciales	Indicador	Trimestral	<=	35%	2
Porcentaje de encuestas de cursos presenciales	Indicador	Trimestral	>=	65%	2
Nº de Focus Group realizados con personas usuarias	Indicador	Anual	>=	4	2

Nº de Focus Group realizados con dinamizadores	Indicador	Anual	>=	6	2

(1) Estos resultados de satisfacción se obtienen a través de una encuesta de satisfacción realizada al acabar cada curso. Cada pregunta se valora con una puntuación del 1 al 10

(2) Estos resultados de satisfacción se obtienen a través de una encuesta de satisfacción anual. Cada pregunta se valora con una puntuación del 1 al 10

El cálculo de los valores de estos ANS's se llevará a cabo en base a datos y valoraciones realizadas por EJIE.

Todos los ANS establecidos para ejecución del servicio serán revisados trimestralmente y podrán ser actualizados o añadidos nuevos si fuera necesario para mejorar la calidad del servicio que EJIE presta a sus clientes.

7. Condiciones Logísticas

El adjudicatario tendrá disponible un vehículo apropiado para transportar hasta 20 equipos, necesario para las nuevas aperturas, bajas y traslados, o cualquier otra actividad necesaria para el óptimo mantenimiento de la infraestructura de los centros KZgunea. El coste de este servicio irá incluido en este contrato.

El adjudicatario pondrá a disposición de todo el personal asignado al servicio de despliegue operativo un teléfono móvil, así como para el personal de la oficina técnica que se considere necesario. Así será necesario e imprescindible que el personal asignado a tareas de mantenimiento (traslado de equipamiento, gestión de incidencias hardware, ...) de la infraestructura de la red tengan permiso de conducir tipo B.

8. Migración de los servicios

Se presentará un plan que se extenderá a un período de 2 meses previos a la puesta en marcha del nuevo contrato

- Se detallará planificación de todo el proceso de transferencia de los servicios y los recursos asociados tomando un plazo de 60 días naturales como período de transición.
- Se continuará con las acciones posteriores al período de transición, derivadas de la adecuación del Modelo de Organización actual al ofertado, que se prolongarán en los primeros meses de puesta en marcha del servicio. En este apartado se valorarán las medidas propuestas para alcanzar los indicadores que se han recogido, por un lado, en la Carta de Servicios de KZgunea y, por otro, en los propuestos por el adjudicatario en el correspondiente apartado de su oferta.
- Para la planificación de las acciones de estos 2 periodos (período de transición y posteriores a ese período) se recogerán:
    - Acciones/Tareas
    - Recursos
    - Plazos
    - Responsables y papel jugado por los correspondientes:
        - A EJIE
        - Al licitador

En la oferta se deberá presentar claramente tanto el plan de transición de entrada de servicio como de salida al finalizar el contrato indicando claramente los costes de ambos.

Al finalizar el periodo del presente contrato o su prórroga, el adjudicatario estará obligado, por un periodo anterior o posterior a la finalización a prestar apoyo, y realizar la transferencia del conocimiento, documentación, etc. al siguiente adjudicatario del contrato en caso de que éste sea distinto al adjudicatario del presente pliego.

El plazo máximo para cada uno de los planes de transición es de 1 mes. La transición de entrada a este expediente deberá llevarse a cabo 1 mes antes del comienzo de prestación efectiva del servicio.

Todos los resultados de la migración, los recursos necesarios, etc., conducirán a los plazos propuestos, que se derivarán, razonablemente de los primeros, valorándose, a la vez, la extensión de dichos plazos y, especialmente, el razonamiento justificativo de los mismos.

Se define:

Periodo de transición: Periodo durante el cual la Adjudicataria entrante realiza la transición de los Servicios de la Adjudicataria saliente. La duración del periodo transcurre desde el inicio de la transición por parte la Adjudicataria entrante hasta la aprobación por parte de EJIE de la correcta transición de los servicios.

Plan de transición: Documento donde se especifican las tareas, procedimientos, responsabilidades, calendario, pilotos propuestos para probar la correcta transición de los servicios, etc., para realizar con éxito el traspaso de responsabilidades de gestión y operación de los servicios de la Adjudicataria saliente a la Adjudicataria entrante.

9. Anexo 1: Mapa de Centros y Dimensionamiento de Recursos.

Se debe tener en cuenta en todo el periodo en vigor del contrato que los datos, que esta configuración de los centros puede variar y provocar a su vez, variación en la demanda mensual, que se verá afectada por las necesidades de los centros y el número de horas laborables de cada mes.

Los centros KZgunea pueden tener las siguientes características:

- Existen 2 grupos de PC-s:
  - 1er. grupo destinado a las actividades de Formación.
  - 2º grupo destinado a la navegación (acceso a Internet).
- En cuanto a su ubicación,
  - La totalidad de estos equipos informáticos (PC-s) pueden estar ubicados en una única sala, separada en 2 espacios, o
  - separados físicamente en dos salas diferentes., por lo que se pueden mantener los servicios de formación independientes del resto de servicios.

  Esto dependerá de los recursos inmobiliarios que cada Ayuntamiento destine para este programa.

Las reglas básicas para uso de estas infraestructuras son:

- Cursos presenciales: siempre en PC-s de Formación.
- Charlas en PC-s de Formación o de Navegación si hay Doble Sala. En caso de que no haya espacio libre por otras actividades se puede disponer de salas fuera de KZgunea.
- Tutorías en cualquier puesto en salas en las que no haya formación. (porque no está programada o hay doble sala).
- Cursos a distancia tutorizados por personal KZgunea y Redes sociales no requieren PC-s de usuario, sólo ubicación del educador en puestos que se entiende están disponibles en cualquier centro. En todo caso habría que concretar la ubicación del educador teniendo en cuenta proximidad a otra tarea inmediata u otras opciones de optimización del recurso.
- Las Colaboraciones con entidades externas y los exámenes IT TXARTELA siguen las mismas pautas que las actividades previas, excepto en las que son de impartición o tutoría externa.
- Tramitaciones: en puestos específicos del educador que pueden estar ubicados en cualquier sala (siempre que no esté ocupado en labores de formación o hubiese doble sala y, al menos, otro educador).

Todos los datos referidos anteriormente son meramente informativos y NO interfieren en el cálculo de recursos que se presenten en una Propuesta de Implementación sobre una Demanda Mensual.

Se presenta una tabla del mapa actual de centros KZgunea, y una estimación de horas de Apertura por Centro

Zona Comarcal	TH	Centro	Horas Apertura Centro Mes de 20 días laborables
Alto Nervion	Bizkaia	Arrigorriaga: 1	80
Alto Nervion	Bizkaia	Arrigorriaga: Abusu	A demanda
Alto Nervion	Bizkaia	Basauri: 1	160
Alto Nervion	Bizkaia	Basauri: 2	80
Alto Nervion	Bizkaia	Etxebarri	160
Alto Nervion	Bizkaia	Galdakao: 1	160
Alto Nervion	Bizkaia	Galdakao: Usansolo	40 < nro. horas <= 80
Alto Nervion	Bizkaia	Zaratamo	A demanda
Alto Nervion	Bizkaia	Zaratamo: Elexalde	A demanda
Arratia-Nervión	Bizkaia	Arakaldo	A demanda
Arratia-Nervión	Bizkaia	Arantzazu	A demanda
Arratia-Nervión	Bizkaia	Areatza	A demanda
Arratia-Nervión	Bizkaia	Bedia	A demanda
Arratia-Nervión	Bizkaia	Dima	A demanda
Arratia-Nervión	Bizkaia	Lemoa	A demanda
Arratia-Nervión	Bizkaia	Orozko	A demanda
Arratia-Nervión	Bizkaia	Ugao-Miraballes	A demanda
Arratia-Nervión	Bizkaia	Urduña/Orduña	A demanda
Arratia-Nervión	Bizkaia	Zeberio	A demanda
Bidasoa	Gipuzkoa	Hondarribia	160
Bidasoa	Gipuzkoa	Irun	160
Bidasoa	Gipuzkoa	Irun: CBA	80
Bilbao (Mderecha)	Bizkaia	Bilbao: Begoña	80
Bilbao (Mderecha)	Bizkaia	Bilbao: Deusto	160
Bilbao (Mderecha)	Bizkaia	Bilbao: Otxarkoaga	80
Bilbao (MIzquierda)	Bizkaia	Bilbao: Basurto	160
Bilbao (MIzquierda)	Bizkaia	Bilbao: Uribarri	160
Bilbao (MIzquierda)	Bizkaia	Bilbao: Zorroza	80
Busturialdea	Bizkaia	Ajangiz	A demanda
Busturialdea	Bizkaia	Arrieta	A demanda
Busturialdea	Bizkaia	Bermeo	40 < nro. horas <= 80
Busturialdea	Bizkaia	Busturia	A demanda
Busturialdea	Bizkaia	Ea	A demanda
Busturialdea	Bizkaia	Elantxobe	A demanda
Busturialdea	Bizkaia	Ereño	A demanda
Busturialdea	Bizkaia	Errigoiti	A demanda
Busturialdea	Bizkaia	Forua	A demanda
Busturialdea	Bizkaia	Gautegiz Arteaga	A demanda

Busturialdea	Bizkaia	Gernika-Lumo	160
Busturialdea	Bizkaia	Murueta	A demanda
Busturialdea	Bizkaia	Muxika	A demanda
Busturialdea	Bizkaia	Nabarniz	A demanda
Busturialdea	Bizkaia	Sukarrieta	A demanda
Cuadrilla Agurain	Araba/Álava	Alegría-Dulantzi	A demanda
Cuadrilla Agurain	Araba/Álava	Asparrena: Araia	A demanda
Cuadrilla Agurain	Araba/Álava	Barrundia: Ozaeta	A demanda
Cuadrilla Agurain	Araba/Álava	Elburgo/Burgelu	A demanda
Cuadrilla Agurain	Araba/Álava	Iruraiz-Gauna: Azilu	A demanda
Cuadrilla Agurain	Araba/Álava	Salvatierra/Agurain	40 < nro. horas <= 80
Cuadrilla Agurain	Araba/Álava	San Millán-Donemiliaga: Ordoñana	A demanda
Cuadrilla Agurain	Araba/Álava	Zalduondo	A demanda
Cuadrilla Aiara	Araba/Álava	Amurrio	80
Cuadrilla Aiara	Araba/Álava	Artziniega	A demanda
Cuadrilla Aiara	Araba/Álava	Ayala/Aiara: Respaldiza	A demanda
Cuadrilla Aiara	Araba/Álava	Laudio/Llodio	80
Cuadrilla Aiara	Araba/Álava	Okondo	A demanda
Cuadrilla de Añana	Araba/Álava	Armiñon	A demanda
Cuadrilla de Añana	Araba/Álava	Berantevilla	A demanda
Cuadrilla de Añana	Araba/Álava	Kuartango	A demanda
Cuadrilla de Añana	Araba/Álava	Ribera Alta: Pobes	A demanda
Cuadrilla de Añana	Araba/Álava	Ribera Baja-Erribera Beitia: Ribabellosa	A demanda
Cuadrilla de Añana	Araba/Álava	Valdegovia	A demanda
Cuadrilla de Añana	Araba/Álava	Valdegovia/Gaubea: Espejo	A demanda
Cuadrilla de Añana	Araba/Álava	Zambrana	A demanda
Cuadrilla de Montaña Alavesa	Araba/Álava	Arraia-Maeztu	A demanda
Cuadrilla de Montaña Alavesa	Araba/Álava	Bernedo	A demanda
Cuadrilla de Montaña Alavesa	Araba/Álava	Campezo/Kanpezu	A demanda
Cuadrilla de Montaña Alavesa	Araba/Álava	Harana/Valle De Arana	A demanda
Cuadrilla de Montaña Alavesa	Araba/Álava	Lagrán	A demanda
Cuadrilla de Montaña Alavesa	Araba/Álava	Peñacerrada-Urizaharra	A demanda
Cuadrilla Rioja Alavesa	Araba/Álava	Baños De Ebro/Mañueta	A demanda
Cuadrilla Rioja Alavesa	Araba/Álava	Elciego	A demanda
Cuadrilla Rioja Alavesa	Araba/Álava	Elvillar/Bilar	A demanda
Cuadrilla Rioja Alavesa	Araba/Álava	Kripan	A demanda
Cuadrilla Rioja Alavesa	Araba/Álava	Labastida	A demanda
Cuadrilla Rioja Alavesa	Araba/Álava	Lanciego/Lantziego	A demanda
Cuadrilla Rioja Alavesa	Araba/Álava	Lapuebla De Labarca	A demanda
Cuadrilla Rioja Alavesa	Araba/Álava	Leza	A demanda
Cuadrilla Rioja Alavesa	Araba/Álava	Moreda De Álava	A demanda

Cuadrilla Rioja Alavesa	Araba/Álava	Oyón-Oion	80
Cuadrilla Rioja Alavesa	Araba/Álava	Samaniego	A demanda
Cuadrilla Rioja Alavesa	Araba/Álava	Yécora/Iekora	A demanda
Debabarrena	Gipuzkoa	Deba	40 < nro. horas <= 80
Debabarrena	Gipuzkoa	Eibar	160
Debabarrena	Gipuzkoa	Elgoibar	160
Debabarrena	Gipuzkoa	Mendaro	A demanda
Debabarrena	Gipuzkoa	Mutriku	A demanda
Debagoiena	Araba/Álava	Aramaio: Ibarra	A demanda
Debagoiena	Gipuzkoa	Antzuola	A demanda
Debagoiena	Gipuzkoa	Aretxabaleta	80
Debagoiena	Gipuzkoa	Arrasate/Mondragón	160
Debagoiena	Gipuzkoa	Bergara	80
Debagoiena	Gipuzkoa	Elgeta	A demanda
Debagoiena	Gipuzkoa	Eskoriatza	A demanda
Debagoiena	Gipuzkoa	Oñati	80
Donostia (Centro)	Gipuzkoa	Donostia-San Sebastián: Alderdi Eder	160
Donostia (Centro)	Gipuzkoa	Donostia-San Sebastián: Ernest Lluch	160
Donostia (Centro)	Gipuzkoa	Donostia-San Sebastián: Lugaritz	80
Donostia (Gros)	Gipuzkoa	Donostia-San Sebastián: Casares	80
Donostia (Gros)	Gipuzkoa	Donostia-San Sebastián: Egia	80
Donostia (Gros)	Gipuzkoa	Donostia-San Sebastián: Okendo	160
Donostialdea (Buruntzaldea)	Gipuzkoa	Astigarraga	A demanda
Donostialdea (Buruntzaldea)	Gipuzkoa	Hernani	160
Donostialdea (Buruntzaldea)	Gipuzkoa	Lasarte-Oria	160
Donostialdea (Buruntzaldea)	Gipuzkoa	Urnieta	40 < nro. horas <= 80
Donostialdea (Buruntzaldea)	Gipuzkoa	Usurbil	80
Donostialdea (Oarsoaldea)	Gipuzkoa	Errenteria	160
Donostialdea (Oarsoaldea)	Gipuzkoa	Oiartzun	80
Durangaldea	Bizkaia	Abadiño	80
Durangaldea	Bizkaia	Amorebieta-Etxano	80
Durangaldea	Bizkaia	Atxondo	A demanda
Durangaldea	Bizkaia	Berriz	A demanda
Durangaldea	Bizkaia	Durango	160
Durangaldea	Bizkaia	Elorrio	80
Durangaldea	Bizkaia	Ermua	160
Durangaldea	Bizkaia	Garai	A demanda
Durangaldea	Bizkaia	Iurreta	A demanda
Durangaldea	Bizkaia	Mallabia	A demanda
Durangaldea	Bizkaia	Mañaria	A demanda
Durangaldea	Bizkaia	Otxandio	A demanda

Encartaciones	Bizkaia	Artzentales	A demanda
Encartaciones	Bizkaia	Balmaseda	80
Encartaciones	Bizkaia	Galdames	A demanda
Encartaciones	Bizkaia	Gordexola	A demanda
Encartaciones	Bizkaia	Güeñes	80
Encartaciones	Bizkaia	Karrantza Harana/Valle De Carranza	A demanda
Encartaciones	Bizkaia	Lanestosa	A demanda
Encartaciones	Bizkaia	Sopuerta	A demanda
Encartaciones	Bizkaia	Trucios-Turtzioz	A demanda
Encartaciones	Bizkaia	Zalla	80
Goierri	Gipuzkoa	Arama	A demanda
Goierri	Gipuzkoa	Ataun	A demanda
Goierri	Gipuzkoa	Baliarrain	A demanda
Goierri	Gipuzkoa	Beasain	80
Goierri	Gipuzkoa	Gaintza	A demanda
Goierri	Gipuzkoa	Idiazabal	A demanda
Goierri	Gipuzkoa	Itsasondo	A demanda
Goierri	Gipuzkoa	Legorreta	A demanda
Goierri	Gipuzkoa	Mutiloa	A demanda
Goierri	Gipuzkoa	Ordizia	160
Goierri	Gipuzkoa	Orendain	A demanda
Goierri	Gipuzkoa	Ormaiztegi	A demanda
Goierri	Gipuzkoa	Segura	A demanda
Goierri	Gipuzkoa	Zaldibia	A demanda
Goierri	Gipuzkoa	Zegama	A demanda
Goierri	Gipuzkoa	Zerain	A demanda
Gorbeialde	Araba/Álava	Arratzua-Ubarrundia: Durana	A demanda
Gorbeialde	Araba/Álava	Urkabustaiz: Izarra	A demanda
Gorbeialde	Araba/Álava	Zigoitia: Ondategi	A demanda
Lea-Artibai	Bizkaia	Amoroto	A demanda
Lea-Artibai	Bizkaia	Aulesti	A demanda
Lea-Artibai	Bizkaia	Berriatua	A demanda
Lea-Artibai	Bizkaia	Gizaburuaga	A demanda
Lea-Artibai	Bizkaia	Ispaster	A demanda
Lea-Artibai	Bizkaia	Lekeitio	40 < nro. horas <= 80
Lea-Artibai	Bizkaia	Markina-Xemein	A demanda
Lea-Artibai	Bizkaia	Mendata	A demanda
Lea-Artibai	Bizkaia	Mendexa	A demanda
Lea-Artibai	Bizkaia	Munitibar-Arbatzegi Gerrikaitz	A demanda
Lea-Artibai	Bizkaia	Ondarroa	40 < nro. horas <= 80
Lea-Artibai	Bizkaia	Ziortza-Bolibar	A demanda

Margen Derecha	Bizkaia	Berango	A demanda
Margen Derecha	Bizkaia	Erandio	80
Margen Derecha	Bizkaia	Erandio: Astrabudua	80
Margen Derecha	Bizkaia	Getxo: Algorta	160
Margen Derecha	Bizkaia	Getxo: Areeta	80
Margen Derecha	Bizkaia	Leioa	160
Margen Izquierda	Bizkaia	Barakaldo: 1	160
Margen Izquierda	Bizkaia	Barakaldo: Cruces	80
Margen Izquierda	Bizkaia	Santurtzi	160
Margen Izquierda	Bizkaia	Sestao	160
Mungialdea-Txorierri	Bizkaia	Bakio	A demanda
Mungialdea-Txorierri	Bizkaia	Barrika	A demanda
Mungialdea-Txorierri	Bizkaia	Derio	A demanda
Mungialdea-Txorierri	Bizkaia	Fruiz	A demanda
Mungialdea-Txorierri	Bizkaia	Gatika	A demanda
Mungialdea-Txorierri	Bizkaia	Gorliz	A demanda
Mungialdea-Txorierri	Bizkaia	Ibarrangelu	A demanda
Mungialdea-Txorierri	Bizkaia	Igorre	A demanda
Mungialdea-Txorierri	Bizkaia	Larrabetzu	A demanda
Mungialdea-Txorierri	Bizkaia	Laukiz	A demanda
Mungialdea-Txorierri	Bizkaia	Lemoiz	A demanda
Mungialdea-Txorierri	Bizkaia	Maruri-Jatabe	A demanda
Mungialdea-Txorierri	Bizkaia	Meñaka	A demanda
Mungialdea-Txorierri	Bizkaia	Mundaka	A demanda
Mungialdea-Txorierri	Bizkaia	Mungia	160
Mungialdea-Txorierri	Bizkaia	Plentzia	A demanda
Mungialdea-Txorierri	Bizkaia	Sondika	A demanda
Mungialdea-Txorierri	Bizkaia	Sopela	80
Mungialdea-Txorierri	Bizkaia	Urduliz	A demanda
Mungialdea-Txorierri	Bizkaia	Zamudio	A demanda
Tolosaldea	Gipuzkoa	Abaltzisketa	A demanda
Tolosaldea	Gipuzkoa	Aduna	A demanda
Tolosaldea	Gipuzkoa	Alegia	A demanda
Tolosaldea	Gipuzkoa	Altzo	A demanda
Tolosaldea	Gipuzkoa	Amezketa	A demanda
Tolosaldea	Gipuzkoa	Andoain	80
Tolosaldea	Gipuzkoa	Anoeta	A demanda
Tolosaldea	Gipuzkoa	Asteasu	A demanda
Tolosaldea	Gipuzkoa	Belauntza	A demanda
Tolosaldea	Gipuzkoa	Berastegi	A demanda
Tolosaldea	Gipuzkoa	Elduain	A demanda

Tolosaldea	Gipuzkoa	Gaztelu	A demanda
Tolosaldea	Gipuzkoa	Hernialde	A demanda
Tolosaldea	Gipuzkoa	Ikaztegieta	A demanda
Tolosaldea	Gipuzkoa	Irura	A demanda
Tolosaldea	Gipuzkoa	Larraul	A demanda
Tolosaldea	Gipuzkoa	Leaburu	A demanda
Tolosaldea	Gipuzkoa	Tolosa: 1	160
Tolosaldea	Gipuzkoa	Tolosa: Amaroz	A demanda
Tolosaldea	Gipuzkoa	Villabona	80
Urola Erdia	Gipuzkoa	Aizarnazabal	A demanda
Urola Erdia	Gipuzkoa	Azkoitia	40 < nro. horas <= 80
Urola Erdia	Gipuzkoa	Azpeitia	160
Urola Erdia	Gipuzkoa	Beizama	A demanda
Urola Erdia	Gipuzkoa	Errezil	A demanda
Urola Erdia	Gipuzkoa	Zestoa	A demanda
Urola Garaia	Gipuzkoa	Ezkio-Itsaso	A demanda
Urola Garaia	Gipuzkoa	Legazpi	40 < nro. horas <= 80
Urola Garaia	Gipuzkoa	Urretxu	40 < nro. horas <= 80
Urola Garaia	Gipuzkoa	Zumarraga	160
Urola Kosta	Gipuzkoa	Aia	A demanda
Urola Kosta	Gipuzkoa	Getaria	A demanda
Urola Kosta	Gipuzkoa	Orio	A demanda
Urola Kosta	Gipuzkoa	Zarautz	160
Urola Kosta	Gipuzkoa	Zumaia	80
Vitoria-Gasteiz (Centro)	Araba/Álava	Vitoria-Gasteiz: Aldabe	160
Vitoria-Gasteiz (Centro)	Araba/Álava	Vitoria-Gasteiz: Hegoalde	160
Vitoria-Gasteiz (Centro)	Araba/Álava	Vitoria-Gasteiz: Iparralde	160
Vitoria-Gasteiz (Centro)	Araba/Álava	Vitoria-Gasteiz: Salburua	40 < nro. horas <= 80
Vitoria-Gasteiz (Lakua)	Araba/Álava	Vitoria-Gasteiz: Arriaga	80
Vitoria-Gasteiz (Lakua)	Araba/Álava	Vitoria-Gasteiz: El Pilar	160
Vitoria-Gasteiz (Lakua)	Araba/Álava	Vitoria-Gasteiz: Ibaiondo	80
Vitoria-Gasteiz (Lakua)	Araba/Álava	Vitoria-Gasteiz: Lakua	80
Vitoria-Gasteiz (Lakua)	Araba/Álava	Vitoria-Gasteiz: Zabalgana	40 < nro. horas <= 80
Zona Minera	Bizkaia	Abanto Y Ciervana-Abanto Zierbena	80
Zona Minera	Bizkaia	Muskiz	40 < nro. horas <= 80
Zona Minera	Bizkaia	Ortuella	80
Zona Minera	Bizkaia	Portugalete	160
Zona Minera	Bizkaia	Valle De Trápaga-Trapagaran	80
Zona Minera	Bizkaia	Zierbena	A demanda

La situación en la vivimos actualmente está directamente influenciada por la pandemia COVID-19, por lo que no se presentan datos de volumetría de recursos del periodo anterior porque no reflejan la realidad.

Se prevé que en el periodo que marca el contrato de 22 meses naturales (20 meses laborables, al exceptuar como mes de servicio el mes de agosto, no lectivo) se contratarán, como máximo**, 205.580 horas** de personal educador. **Este dato debe servir de referencia máxima para la presentación de la oferta económica.**

10. Anexo 2.1: Relación de Servicios para el cálculo de la Demanda

Esta relación de Servicios constituye una base real, objetiva y necesaria para la elaboración de la propuesta. La que se incluye en este Anexo es la se debe tener en cuenta de cara al dimensionamiento de la Propuesta de Implementación Planificación Mensual en el formato descrito en el Anexo 5, pero **podrá tener modificaciones futuras según la evolución de KZgunea**, que deberán incluirse como adaptaciones del servicio en este contrato.

10.1. Impartición del plan de formación de KZgunea

10.1.1. Cursos presenciales

La oferta del servicio de cursos presenciales se divide en:

1. Tareas que se deben ejecutar en cada uno de los cursos, independientemente de su duración y que conllevan una dedicación de **1,50 horas por curso**, a sumar a la duración de impartición del curso.
    - Comprobar demanda del centro (Lista de espera)
    - Planificar curso en zona restringida
    - Llamar para informar a personas de la lista de espera
    - Inscribir a personas usuarias en la planificación
    - Registrar aprovechamiento del curso a las personas usuarias

2. La impartición de los cursos es variable en función de la duración de los cursos planificados y se detalla en la siguiente tabla (La duración especificada implica la duración del curso y la dedicación del educador a la propia impartición):

Código de curso	Duración en horas del curso
KZCP1	2
KZCP2	4
KZCP3	6
KZCP4	8
KZCP5	10
KZCP6	12
KZCP7	14
KZCP8	16
KZCP9	18
KZCP10	20

10.1.2. Charlas presenciales.

La oferta del servicio de charlas se divide en:

1. Tareas que se deben ejecutar en cada una de las charlas, independientemente de su duración y que conllevan una dedicación de **1,50 horas por charla**, a sumar a la duración de impartición de la charla.
   - Planificar curso en zona restringida
   - Llamar para informar a personas de la lista de espera
   - Inscribir a personas usuarias en la planificación
   - Preparar la sala (Llevar proyector, portátil...)
   - Registrar aprovechamiento de la charla a las personas usuarias

2. La duración especificada implica la duración de la charla que coincide con la dedicación del educador a ella:

Código de curso	Duración en horas de la charla
KZCH1	2

10.1.3. Cursos a distancia tutorizados por personal KZgunea.

La oferta del servicio de cursos a distancia se divide en:

1. Tareas que se deben ejecutar en cada uno de los cursos a distancia, independientemente de su duración y que conllevan una dedicación de **1,75 horas por curso**, a sumar a la duración de impartición del curso.
   - Enviar correo de bienvenida
   - Analizar correos rebotados
   - Localizar rebotados y llamar por teléfono
   - Desmatricular personas usuarias anteriores del curso y preparar curso en Moodle
   - Sacar Excel de calificaciones, analizar y enviar a Responsable de contenidos

2. La impartición de los cursos a distancia es variable en función de la duración de los cursos planificados y se detalla en la siguiente tabla (Los cursos se clasifican por la dedicación del educador):

Código de curso	Duración en horas del curso
KZCD1	4
KZCD2	20
KZCD3	40

10.1.4. Cursos por Videoconferencia.

Es un nuevo servicio cuyo origen proviene del periodo COVID-19 y que se continúa en el tiempo. La oferta del servicio de cursos por videoconferencia se divide en:

1.Tareas que se deben ejecutar en cada una de las charlas, independientemente de su duración y que conllevan una dedicación de **1,50 horas por curso de videoconferencia**, a sumar a la duración de impartición de la videoconferencia.

- Llamada para confirmar la fecha de formación.
- Mail de convocatoria al curso.
- Mail/llamada para probar Jitsi
- Tutoria de Jitsi.
- Marcar asistencias.

2.La duración especificada implica la duración de la videoconferencia que coincide con la dedicación del educador a ella:

Código de curso	Duración en horas de la videoconferencia
FORDIC	2

10.1.5. Charlas on-line por canal youtube.

Es un nuevo servicio cuyo origen proviene del periodo COVID-19 y que se continúa en el tiempo. La oferta del servicio de charlas on-line se divide en:

1.Tareas que se deben ejecutar en cada una de las charlas, independientemente de su duración y que conllevan una dedicación de **1 hora por charla on-line**, a sumar a la duración de impartición de la charla.

- Publicar las charlas en el canal de Youtube.
- Pruebas con kzmedia para el uso de Youtube.
- Preparación de la temática.
- Previa a la charla conectarse para enlazar Youtube con Jitsi.

2.La duración especificada implica la duración de la charla on-line que coincide con la dedicación del educador a ella:

Código de curso	Duración en horas de la charla on-line
MINCHA	0,5

10.2. Colaboraciones con entidades externas

10.2.1. Cursos presenciales de procedencia externa e impartición externa

La oferta del servicio de cursos presenciales de procedencia externa al catálogo de KZgunea e impartidos, también, por personal ajeno a KZgunea:

1. Tareas que se deben ejecutar en cada uno de los cursos, independientemente de su duración y que conllevan una dedicación de **1 hora por curso**:
   - Planificar curso en zona restringida
   - Inscribir a personas usuarias en la planificación
   - Dar de alta a personas usuarias que no son personas usuarias de KZgunea
   - Registrar aprovechamiento del curso a las personas usuarias

2. La impartición de los cursos, que es variable en función de la duración de los cursos planificados, pero que al ser una impartición externa no implica dedicación del educador:

Código de curso	Duración en horas del curso (impartición externa)
EXCP1	2
EXCP2	4
EXCP3	6
EXCP4	8
EXCP5	10
EXCP6	12
EXCP7	14
EXCP8	16
EXCP9	18
EXCP10	20

10.2.2. Cursos presenciales de procedencia externa e impartición interna

La oferta del servicio de cursos presenciales externos se divide en:

1. Tareas de gestión que se deben ejecutar en cada uno de los cursos, independientemente de su duración y que conllevan una dedicación de **1,5 horas por curso**, a sumar a la duración de impartición del curso.
   - Planificar curso en zona restringida
   - Llamar para informar a personas de la lista de espera
   - Inscribir a personas usuarias en la planificación
   - Registrar aprovechamiento del curso a las personas usuarias

2.La impartición de los cursos, que es variable en función de la duración de los cursos planificados y que se detalla en la siguiente tabla (La duración especificada implica la duración del curso y la dedicación del educador):

Código de curso	Duración en horas del curso
EKCP1	2
EKCP2	4
EKCP3	6
EKCP4	8
EKCP5	10
EKCP6	12
EKCP7	14
EKCP8	16
EKCP9	18
EKCP10	20

10.2.3. Exámenes IT TXARTELA supervisados por KZgunea

La oferta del servicio de exámenes ITTXARTELA se divide en:

1.Tareas de gestión que se deben ejecutar en cada uno de los exámenes, independientemente de su duración y que conllevan una dedicación de **1 hora por examen**:

- Planificar la prueba en el calendario
- Inscribir a personas usuarias en la planificación
- Preparar aula, encender equipo y cambiar equipo de perfil
- Identificar personas y si no son personas usuarias de KZ darles de alta.
- Registrar aprovechamiento del curso a las personas usuarias

Código de examen	Dedicación Educador
KZIT1	2

10.2.4. Exámenes IT TXARTELA supervisados externamente

La oferta del servicio de exámenes ITTXARTELA se divide en:

1.Tareas de gestión que se deben ejecutar en cada uno de los exámenes, independientemente de su duración y que conllevan una dedicación de **1 hora por examen**:

- Planificar la prueba en el calendario
- Inscribir a personas usuarias en la planificación
- Identificar de personas y si no son personas usuarias de KZ darles de alta

Código de examen	Dedicación educador (supervisión externa)
EXIT1	0

10.3. Redes sociales

10.3.1. Twitter, Facebook, Youtube u otros requeridos por el proyecto

La ejecución de las diferentes tareas relacionadas con las cuentas de twitter, Facebook, Pinterest, Youtube u otros, supone una dedicación mensual que se especificará en el fichero de Demanda modelo Anexo 4 en base a las necesidades del proyecto y está definida por las siguientes tareas:

- Vigilancia / escucha
- Análisis de tendencias
- Publicaciones

Código	Duración en horas de la gestión de Redes Sociales
RRSS	A determinar cada mes

10.3.2. Blog

La ejecución de las diferentes tareas relacionadas con el blog supone una dedicación mensual que se especificará en el fichero de Demanda modelo Anexo 4 en base a las necesidades del proyecto y está definida por las siguientes tareas:

- Vigilancia / escucha
- Análisis de tendencias
- Creación de entradas
- Publicación de entradas

Código	Duración en horas de la gestión del BLOG
BLOG	A determinar cada mes

10.4. Vídeos

La ejecución de las diferentes tareas relacionadas con la creación de vídeos supone una dedicación mensual que se especificará en el fichero de Demanda modelo Anexo 4 en base a las necesidades del proyecto y está definida por las siguientes tareas:

- Creación y mantenimiento de vídeos
- Publicación de vídeos

Código	Duración en horas de la gestión
CRVSM	15h
MTVSM	10h
CRVTU	15h
MTVTU	10h

11. Anexo 2.2: Otros Servicios a realizar

Los servicios mencionados en este Anexo, no formarán parte del cálculo de la demanda, no obstante, son servicios que deben realizarse dentro del horario del centro.

A pesar de ser actividades que no se incluyen en el cálculo de la Demanda, se asignan códigos y tiempos para la explotación de los datos, reporte y seguimiento.

11.1. Tramitaciones

La oferta del servicio de tramitaciones requiere la ejecución de las siguientes tareas:

- Registro de datos del solicitante
- Ejecución de tareas para la tramitación solicitada

Código de tramitación	Duración en horas de la gestión de la tramitación
TRAM1	0,25
TRAM2	0,50
TRAM3	0,50

11.2. Tutorías

La oferta del servicio de tutorías se divide en:

1. Tareas que se deben ejecutar en cada una de las tutorías, independientemente de su duración y que conllevan una dedicación de **0,25 horas por tutoría** a sumar a la duración de impartición de la tutoría.
    - Enviar email con tutoría a coordinador para que lo planifique
    - Inscribir a personas usuarias en la planificación
    - Registrar aprovechamiento del curso a las personas usuarias

2. La impartición de las tutorías, que es variable en función de la duración de las tutorías planificadas y que se detalla en la siguiente tabla (La duración especificada implica la duración de la tutoría y la dedicación del educador):

Código de curso	Duración en horas de la tutoría
KZTU1	0,25
KZTU2	0,50
KZTU3	0,75
KZTU4	1,00
KZTU5	1,25
KZTU6	1,50
KZTU7	1,75
KZTU8	2,00

11.3. Gestión de centros

Las tareas de gestión de centros se relacionan a continuación.

11.3.1. Colaboraciones

Las tareas a realizar para la gestión de colaboraciones como:

- Colaboraciones con Gobierno Vasco, Diputaciones, otras entidades de carácter público.
- Colaboraciones municipales (OPE-s, tramitaciones, peticiones uso centro).

11.3.2. Difusión

Las tareas a realizar en la gestión de colaboraciones son las siguientes:

- Mantenimiento RRSS locales.
- Relaciones con contactos, asociaciones, …

11.3.3. Gestión administrativa

Las tareas a realizar en la gestión de centros son las siguientes:

- Gestión ZR (alta horarios, servicio, alta de personas usuarias...)
- Informes semanales
- Archivo hojas inscripción
- Hoja de sugerencias
- Lectura documentación/directrices, así como su ejecución
- Personas usuarias duplicados.
- Registros (fichajes)
- Atención a personas usuarias de modo presencial
- Atención a personas usuarias por teléfono
- Recepción/Bienvenida e información personas usuarias
- Convocatoria de cursos
- Entrega credenciales personas usuarias
- Cartelería y díptico
- Resolución de dudas
- Desplazamiento entre centros

11.3.4. Infraestructura

Las tareas a realizar en la gestión de infraestructura son las siguientes:

- Mantenimiento del centro
- Encendido/apagado de equipos
- Pruebas de equipos
- Resolución de incidencias

12. Anexo 3. Oferta Formativa asociada al Plan de Formación

Esta Oferta Formativa puede tener modificaciones a lo largo de la duración del contrato, en las que EJIE se compromete a:

- Mantener las líneas del Plan de Formación siempre en el ámbito de las TIC
- Seleccionar contenidos asumibles por el servicio de elaboración de contenidos, cuyas funciones se realizarán en la Oficina Técnica.
- Seleccionar contenidos accesibles al colectivo de perfiles de Personal Educador que se han establecido en la oferta del licitador

Este anexo sirve como información al licitador sobre los contenidos de la oferta formativa para que pueda tenerlos en cuenta en la propuesta de perfiles a ofertar.

Para el dimensionamiento de los recursos ofertados ("Propuesta de Implementación Planificación" del Mes en el formato descrito en el Anexo 5 se tendrá en cuenta, únicamente, el código del curso y su dimensión en horas-persona como se recoge en el Anexo 2.1

12.1. Cursos presenciales

Habitualmente cada curso se reparte en sesiones diarias de 2 horas, de lunes a viernes de forma consecutiva, aunque dependiendo de las horas de apertura de cada centro, las sesiones pueden no ser en horas consecutivos.

Título del curso	Horas totales	Código
Aplicaciones de música en tu Smartphone	2	KZCP1
Aplicaciones Google en tu Smartphone	18	KZCP9
Aplicaciones para la búsqueda de empleo	4	KZCP2
Apps que te facilitarán tu día a día	2	KZCP1
Aprende a gestionarte con las aplicaciones de Google	16	KZCP8
Aprende a manejar PC, teclado y ratón desde cero	6	KZCP3
Canva. Aprende a diseñar	4	KZCP2
Ciberseguridad y privacidad en la red	4	KZCP2
Compra y pago seguro en Internet	4	KZCP2
Crea vídeos con tus imágenes favoritas	4	KZCP2
Da tus primeros pasos en el retoque fotográfico con GIMP	16	KZCP8
Descarga los mejores programas informáticos	4	KZCP2
Documentos de Google. Crea tus textos en la nube	4	KZCP2
Edita vídeos con tu Smartphone	4	KZCP2
Facebook en tu Smartphone	6	KZCP3
Facebook. Conecta con amigos y familiares	8	KZCP4
Family Link. Protege de manera remota los dispositivos Android.	4	KZCP2
Gmail. Mucho más que un correo electrónico	4	KZCP2
Google Calendar. Gestiona mejor tu tiempo	2	KZCP1

Título del curso	Horas totales	Código
Google Drive. Almacena y comparte tus archivos	4	KZCP2
Google Fotos. Organiza todas las fotos en la nube	4	KZCP2
Google Maps. Visualiza y planifica tu mejor ruta	4	KZCP2
Google Traductor. Traduce textos y páginas web	2	KZCP1
Herramientas Ofimáticas - LibreOffice	20	KZCP10
Informática en la nube. Conoce qué es la nube	4	KZCP2
Instagram. Publica tus mejores fotos y vídeos	4	KZCP2
Internet Básico. Aprende a navegar y enviar correos electrónicos	20	KZCP10
Irun Txartela	2	KZCP1
LibreOffice Calc. Crea tus hojas de cálculo	6	KZCP3
LibreOffice Impress. Crea tus presentaciones	4	KZCP2
LibreOffice Writer. Crea tus documentos de texto	8	KZCP4
Mantenimiento Android. Alarga la vida de tu dispositivo.	4	KZCP2
Mantente activo con Google Fit y Wikiloc	2	KZCP1
Mecanografía. Aprende desde cero	10	KZCP5
Planifica tu viaje	6	KZCP3
Pocket. Quédate con lo mejor de Internet	2	KZCP1
Registro Asociaciones e identificación electrónica	4	KZCP2
Retoca fotos con tu Smartphone	4	KZCP2
Saca fotos para cada ocasión con tu Smartphone	4	KZCP2
Smartphones y Tablets. Aprende a utilizar tu dispositivo Android	14	KZCP7
Tik Tok, aprende esta red social	2	KZCP1
Trámites online con el Ayuntamiento de Errenteria	2	KZCP1
Trámites online con Osakidetza	4	KZCP2
Transporte público en tu Smartphone	4	KZCP2
Twitter en tu Smartphone	4	KZCP2
WhatsApp. Mensajería instantánea en tu Smartphone	4	KZCP2
YouTube. Mucho más que ver vídeos	4	KZCP2

12.2. Charlas

Cada charla se imparte en sesiones únicas de 2 horas y podrán realizarse sobre cualquier temática según las necesidades del proyecto.

Título del charla	Horas totales	Código
Android sin secretos	2	KZCH1
Compra sin salir de casa	2	KZCH1
Conoce las plataformas Streaming	2	KZCH1
Conoce los últimos dispositivos tecnológicos	2	KZCH1
Descubre las posibilidades de la impresión 3D	2	KZCH1
Educación y seguridad en Internet	2	KZCH1
Inteligencia Artificial	2	KZCH1
Internet de las cosas	2	KZCH1
Mantén tu Smartphone a punto	2	KZCH1
Protege tu ordenador de virus y otras amenazas	2	KZCH1
Sumérgete en la realidad virtual y aumentada	2	KZCH1
Tu cartera en tu Smartphone	2	KZCH1

12.3. Cursos a distancia

Los cursos a distancia tienen fecha de inicio y fecha fin, y la plataforma queda a disponibilidad de las personas usuarias durante 24 horas para que realicen el curso adaptando sus necesidades de horario.

Título del charla	Horas totales	Código
APP Inventor. Crea tus APPs	20	KZCD3
Aprende a retocar vídeos con Shot Cut	20	KZCD3
Búsqueda de trabajo en Internet	20	KZCD3
Ciberseguridad. Riesgos, vulnerabilidades y amenazas	10	KZCD2
Compras y ventas seguras por Internet	10	KZCD2
Crea tus campañas de e-mail marketing	10	KZCD2
Dropbox. Guarda tus archivos en la nube	4	KZCD1
Facebook. Comparte tu día a día	4	KZCD1
Google Data Studio. Analiza tus datos	10	KZCD2
Herramientas para Comunicación No Presencial	4	KZCD1
Iniciación al marketing digital	10	KZCD2
Instagram, captura y comparte tus mejores momentos	4	KZCD1

LibreOffice Base. Iniciación a las bases de datos.	20	KZCD3
Maneja las aplicaciones Google como un profesional	20	KZCD3
Marca personal y LinkedIn	10	KZCD2
Ofimática avanzada. LibreOffice	20	KZCD3
Ofimática general. LibreOffice	20	KZCD3
Pinterest. Tu fuente de inspiración	4	KZCD1
Podcast, crea tu canal de radio	20	KZCD3
Redes sociales. Facebook, Twitter y YouTube	20	KZCD3
Sistema Operativo Android	20	KZCD3
Sácale todo el provecho a tus imágenes con GIMP	20	KZCD3
Twitter. La información al instante	4	KZCD1
Wikiloc. Crea y comparte tus rutas al aire libre	10	KZCD2
Wordpress. Crea tu sitio web	10	KZCD2

12.4. Cursos por videoconferencia

Cada curso se imparte en 2 sesiones de 2 horas y podrán realizarse sobre cualquier temática según las necesidades del proyecto. Este formato se realiza mediante videoconferencia con una determinada herramienta (actualmente Jitsi) que podría cambiar a lo largo del proyecto.

Título del charla	Horas totales	Código
Aplicaciones de música en tu Smartphone	4	FORDIC
Aplicaciones para la búsqueda de empleo	4	FORDIC
Ciberseguridad y privacidad en la red	4	FORDIC
Compra y pago seguro en Internet	4	FORDIC
Edita vídeos con tu Smartphone	4	FORDIC
Facebook en tu Smartphone	4	FORDIC
Gmail. Mucho más que un correo electrónico	4	FORDIC
Google Calendar. Gestiona mejor tu tiempo	4	FORDIC
Google Drive. Almacena y comparte tus archivos	4	FORDIC
Google Fotos. Organiza todas las fotos en la nube	4	FORDIC
Google Maps. Visualiza y planifica tu mejor ruta	4	FORDIC
Informática en la nube. Conoce qué es la nube	4	FORDIC
Instagram. Publica tus mejores fotos y vídeos	4	FORDIC
LibreOffice Calc. Crea tus hojas de cálculo	4	FORDIC
LibreOffice Impress. Crea tus presentaciones	4	FORDIC
LibreOffice Writer. Crea tus documentos de texto	4	FORDIC
Mecanografía. Aprende desde cero	4	FORDIC
Planifica tu viaje	4	FORDIC
Trámites online con Osakidetza	4	FORDIC

Twitter en tu Smartphone	4	FORDIC
WhatsApp. Mensajería instantánea en tu Smartphone	4	FORDIC
YouTube. Mucho más que ver vídeos	4	FORDIC

12.5. Charlas on-line por canal youtube

Cada charla se realiza en una única sesión de 0,5 horas y podrán realizarse sobre cualquier temática según las necesidades del proyecto. También podría variar el tiempo de cada charla, en caso de ser necesario. Estas charlas se emiten en directo para que las personas usuarias pueden seguirlas y posteriormente se publican en un canal KZgunea, de tal manera que se puedan visualizar en cualquier momento.

Título del charla	Horas totales	Código
2G, 3G, 4G… ¿Qué es?	0,5	MINCHA
Aplicaciones para controlar el uso del móvil	0,5	MINCHA
Aplicaciones para Navidad	0,5	MINCHA
Aplicaciones para videoconferencia	0,5	MINCHA
Apps y webs para escuchar podcasts	0,5	MINCHA
Como desmentir noticias falsas	0,5	MINCHA
Consejos fotografía móvil	0,5	MINCHA
Cookies, dudas generales	0,5	MINCHA
Descarga libros electrónicos gratis	0,5	MINCHA
Google Lens. Buscar con nuestra cámara	0,5	MINCHA
Ludificación, todo es mejor jugando	0,5	MINCHA
Realiza visitas virtuales por los mejores museos del mundo	0,5	MINCHA
Sincroniza tus contactos con contactos de Google	0,5	MINCHA
Windows frente a Linux	0,5	MINCHA

12.6. Tutorías

Las tutorías son sesiones individuales para las que las personas usuarias deben reservar cita previamente con el personal educador. En ellas se da respuesta a aquellas dudas que puedan surgir a lo largo de su formación en KZgunea o cualquier temática de ámbito tecnológico requerida por las necesidades del proyecto.

13. Anexo 4. Demanda de Servicio Mes de Despliegue Operativo (datos base para Caso de Uso)

A continuación, se presentan los datos para el Caso de Uso de pedido de un mes. Esta Demanda de Servicio, es un pedido sobre el mapa de Centros recogido en el Anexo 1, donde se han seudonimizado los nombres de centros para facilitar el cálculo. Para la Propuesta de implementación a la demanda planteada se debe considerar que consiste en un mes de **20 días laborables**. Durante el periodo de ejecución de este contrato, este valor en casa demanda mensual dependerá de los días laborables de dicho mes.

Se insiste en el carácter de muestra, con datos no reales, que se tendrán en cuenta, únicamente, para la elaboración de la "Propuesta de Implementación Planificación" del Mes del Caso de Uso.

Demanda de Servicio de un mes de 20 días laborables.

Centro / Servicio	CANTIDAD
Centro 1	
EXCP10	2
EXCP5	1
EXIT1	2
KZCH1	2
KZCP1	2
KZCP10	3
KZCP2	3
KZCP3	1
KZCP4	1
KZCP7	2
KZCP9	1
MINCHA	14
Centro 2	
KZCP1	3
KZCP10	2
KZCP2	3
KZCP3	1
KZCP4	1
KZCP7	1
KZCP8	2
Centro 3	
EKCP2	2
KZCP1	1
KZCP10	2
KZCP2	2
KZCP7	1

KZCP8	2
KZCP9	1
KZIT1	2
Centro 4	
EKCP10	1
EXCP2	1
FORDIC	7
KZCD2	1
KZCP1	1
KZCP10	1
KZCP2	1
KZCP3	1
KZCP4	1
KZCP7	1
KZCP8	1
Centro 5	
EKCP10	1
EKCP2	1
EKCP4	1
KZCH1	1
KZCP1	2
KZCP10	2
KZCP2	3
KZCP3	1
KZCP8	1
KZCP9	1
KZIT1	1
Centro 6	
EXCP4	1
EXIT1	10
KZCP1	4
KZCP10	2
KZCP3	1
KZCP4	1
KZCP7	1
KZCP8	2
RRSS	35
Centro 7	
EKCP10	1
EKCP10	1
EKCP6	1

	FORDIC	3
	KZCP10	1
	KZCP7	1
	KZCP8	1
	MINCHA	10
	MTVSM	1
	MTVTU	1
Centro 8		
	BLOG	7
	CRVTU	1
	EKCP5	1
	EKCP9	1
	EXCP6	1
	EXCP7	1
	EXCP9	1
	EXIT1	1
	KZCD2	1
	KZCP1	1
	KZCP2	1
	KZCP3	1
	KZCP6	1
	KZCP7	1
	KZIT1	1
Centro 9		
	EKCP10	1
	KZCP1	1
	KZCP10	1
	KZCP2	2
	KZCP3	1
	KZCP7	1
	KZCP8	1
Centro 10		
	EKCP10	1
	KZCP1	1
	KZCP10	2
	KZCP3	1
	KZCP7	2
	KZIT1	3
Centro 11		
	EKCP10	1
	EKCP7	1

EXCP1	2
KZCP1	3
KZCP10	1
KZCP2	2
KZCP4	1
KZCP8	1
Centro 12	
EKCP10	1
KZCP1	3
KZCP10	1
KZCP2	4
KZCP3	1
KZCP7	1
KZCP9	1
Centro 13	
EXIT1	1
KZCD3	1
KZCH1	1
KZCP10	1
KZCP3	1
KZCP4	1
KZCP7	1
KZCP8	1
Centro 14	
KZCD3	1
KZCP2	1
KZCP3	1
KZCP4	1
KZCP7	1
KZCP8	1
KZCP9	1
KZIT1	1
Centro 15	
EKCP8	1
KZCP1	3
KZCP10	2
KZCP2	1
KZCP8	1
KZCP9	1
Centro 16	
EKCP1	1

EKCP2	1
KZCP1	1
KZCP2	1
KZCP3	1
KZCP4	1
KZCP7	1
KZCP8	1
KZIT1	1
Centro 17	
EKCP10	1
EXIT1	1
KZCP1	1
KZCP10	1
KZCP2	2
KZCP8	2
KZIT1	2
Centro 18	
EKCP10	1
KZCP1	3
KZCP10	1
KZCP2	1
KZCP8	1
KZCP9	1
KZIT1	3
Centro 19	
KZCP2	4
KZCP7	1
KZCP8	2
KZCP9	1
KZIT1	1
Centro 20	
EKCP10	1
KZCP10	2
KZCP2	2
KZCP7	1
KZIT1	1
Centro 21	
KZCP1	3
KZCP10	1
KZCP2	1
KZCP3	1

KZCP4	1
KZCP7	1
KZCP8	1
KZIT1	1
Centro 22	
EKCP10	1
KZCP1	2
KZCP10	2
KZCP2	1
KZCP8	2
KZIT1	1
Centro 23	
KZCP1	1
KZCP10	1
KZCP2	3
KZCP7	1
KZCP8	2
KZCP9	1
Centro 24	
EXIT1	4
KZCP1	1
KZCP10	2
KZCP4	1
KZCP7	1
KZCP9	1
Centro 25	
BLOG	35
EKCP10	1
KZCP10	1
KZCP2	1
KZCP7	1
KZCP8	1
KZIT1	1
Centro 26	
KZCP1	1
KZCP2	2
KZCP7	1
KZCP8	1
KZCP9	1
KZIT1	3
RRSS	40

Centro 27	
BLOG	20
EKCP10	1
EXCP10	1
KZCP2	1
KZCP7	1
KZCP8	1
KZIT1	1
Centro 28	
EKCP10	1
KZCP1	3
KZCP10	2
KZCP7	1
KZCP8	1
KZIT1	3
Centro 29	
KZCP1	2
KZCP10	1
KZCP2	2
KZCP3	2
KZCP4	1
KZCP7	1
KZCP9	1
KZIT1	1
Centro 30	
EKCP10	1
EXIT1	4
KZCP1	3
KZCP10	1
KZCP2	1
KZCP3	1
KZCP7	2
Centro 31	
KZCP10	2
KZCP2	1
KZCP7	1
KZCP8	1
KZIT1	4
Centro 32	
EKCP10	1
EKCP4	1

KZCP1	2
KZCP10	1
KZCP2	1
KZCP3	1
KZCP8	1
KZIT1	3
Centro 33	
BLOG	16
KZCD1	1
KZCP1	1
KZCP10	1
KZCP2	4
KZCP3	1
KZCP4	1
KZCP7	1
KZIT1	1
RRSS	4
Centro 34	
EKCP4	1
EXCP5	1
KZCP1	1
KZCP10	2
KZCP2	1
KZCP7	1
KZCP8	1
KZIT1	1
Centro 35	
EKCP8	1
KZCP10	2
KZCP2	2
KZCP3	1
KZCP7	1
KZCP8	1
Centro 36	
EKCP10	1
KZCP1	2
KZCP10	1
KZCP2	2
KZCP7	1
KZCP8	1
KZCP9	1

KZIT1	1
Centro 37	
EKCP10	1
KZCP1	1
KZCP10	1
KZCP2	3
KZCP8	2
KZIT1	1
Centro 38	
BLOG	20
KZCP10	1
KZIT1	2
Centro 39	
KZCP4	1
KZCP7	1
KZCP8	1
KZIT1	2
Centro 40	
KZCP10	1
KZCP8	1
KZIT1	3
Centro 41	
KZCP10	1
KZCP2	1
KZCP7	1
KZIT1	2
Centro 42	
KZCP1	1
KZCP10	1
KZCP2	2
KZCP7	1
Centro 43	
KZCP1	1
KZCP10	1
KZCP7	1
KZCP8	1
Centro 44	
KZCP1	1
KZCP10	1
KZCP4	1
KZCP8	1

KZIT1	1
Centro 45	
EXCP3	1
KZCP2	1
KZCP8	1
KZCP9	1
KZIT1	1
Centro 46	
EXIT1	2
KZCP10	1
KZCP2	2
KZCP4	2
Centro 47	
KZCP10	1
KZCP2	1
KZCP9	1
KZIT1	1
Centro 48	
KZCP1	1
KZCP2	4
KZCP3	1
KZCP8	1
KZIT1	1
Centro 49	
KZCP1	1
KZCP10	1
KZCP7	1
KZCP8	1
Centro 50	
EXIT1	5
KZCP1	1
KZCP10	1
KZCP2	1
KZCP7	1
Centro 51	
KZCP1	1
KZCP10	1
KZCP2	1
KZCP9	1
Centro 52	
EKCP10	1

KZCP1	1
KZCP10	1
KZIT1	3
Centro 53	
EXIT1	4
KZCP10	1
KZCP3	1
KZCP8	1
KZIT1	3
Centro 54	
KZCP1	1
KZCP10	1
KZCP8	1
KZIT1	1
Centro 55	
KZCP1	1
KZCP10	1
KZCP2	1
KZCP7	1
KZIT1	2
Centro 56	
EXIT1	4
KZCP1	2
KZCP10	1
KZCP4	1
KZCP8	1
Centro 57	
KZCP1	1
KZCP2	1
KZCP3	1
KZCP4	1
KZCP7	1
KZCP8	1
Centro 58	
EXIT1	8
KZCH1	1
KZCP1	1
KZCP10	1
KZCP8	1
Centro 59	
KZCP1	1

KZCP2	3
KZCP3	1
KZCP4	1
KZCP8	1
KZIT1	1
Centro 60	
EXCP5	1
KZCH1	1
KZCP1	2
KZCP10	1
KZCP2	1
KZCP3	1
KZIT1	1
Centro 61	
EKCP4	1
KZCP2	2
KZCP7	1
KZCP8	1
KZIT1	1
Centro 62	
KZCP1	1
KZCP10	1
KZCP2	1
KZCP3	1
KZCP4	1
KZIT1	3
Centro 63	
KZCP1	2
KZCP2	2
KZCP7	1
KZCP8	1
Centro 64	
KZCP2	1
KZCP7	1
KZCP8	2
KZIT1	1
Centro 65	
EKCP10	1
EKCP4	1
EXCP3	1
KZCP7	1

KZIT1	1
Centro 66	
KZCP1	1
KZCP10	1
KZCP8	1
Centro 67	
FORDIC	6
KZCP1	1
KZCP2	1
KZCP3	1
KZIT1	1
Centro 68	
KZCP10	1
KZCP9	1
KZIT1	2
Centro 69	
KZCP10	1
KZCP2	2
KZCP9	1
KZIT1	2
Centro 70	
KZCP10	1
KZCP3	1
KZCP7	1
KZIT1	1
Centro 71	
EKCP3	1
EKCP4	1
EXIT1	9
KZCP8	1
Centro 72	
EXCP8	1
EXIT1	1
KZCP10	1
KZCP8	1
Centro 73	
EXCP8	1
KZCP10	1
KZCP8	1
KZIT1	1
Centro 74	

EKCP10	1
KZCP4	1
KZCP7	1
KZIT1	1
Centro 75	
KZCP2	1
KZCP7	1
KZCP9	1
KZIT1	2
Centro 76	
EXIT1	2
KZCP2	1
KZCP8	1
KZIT1	1
Centro 77	
EKCP10	1
EXIT1	1
KZCP2	1
Centro 78	
KZCP2	3
KZCP3	1
KZIT1	1
Centro 79	
KZCP1	2
KZCP2	2
KZCP4	1
Centro 80	
CRVSM	1
KZCP4	1
KZIT1	1
Centro 81	
KZCP8	1
Centro 82	
EKCP10	1
KZCP1	2
Centro 83	
KZCP10	1
Centro 84	
EKCP10	1
KZIT1	2
Centro 85	

CRVSM	1
KZCP1	1
KZCP2	1
KZIT1	1
Centro 86	
KZCP2	1
KZCP8	1
KZIT1	1
Centro 87	
KZCP1	1
KZCP8	1
KZIT1	1
Centro 88	
KZCP2	1
KZCP4	1
Centro 89	
KZCP5	1
Centro 90	
KZCP7	1
Centro 91	
KZCP4	1
Centro 92	
KZCP2	2
Centro 93	
KZCP5	1
Centro 94	
KZCP3	2
Centro 95	
KZCP7	1
Centro 96	
KZCP3	2
Centro 97	
KZCP7	1
Centro 98	
KZCP2	1
Centro 99	
KZCP3	1
Centro 100	
KZCP1	2

14. Anexo 5: Propuesta de Implementación Planificación / (datos base para Caso de Uso) (Formato)

El formato de la propuesta contendrá tres ficheros. Los apartados recogidos en este capítulo (Anexos 5.1, 5.2, 5.3) contienen datos no reales pero que ayudan al licitador a redactar su propuesta adecuadamente. Este formato servirá en la presentación de la oferta, para la resolución del Caso de Uso y también servirá de modelo para la demanda mensual que se realice durante todo el periodo de este contrato.

Las tres tablas tienen valores ficticios y en la muestra presentada no existe "consistencia" entre los datos de las 3 tablas. Esto, evidentemente, no debe suceder en un caso real de pedido mensual. Únicamente se presentan como **muestra de formato.**

14.1. Anexo 5.1. Inventario de RECURSOS

ID educador	Nombre del centro	Horas Totales Personal Educador(*)
KZ0269	Centro 10	80 h. persona/mes
KZ0097	Centro 10	80 h. persona/mes
KZ0631	Centro 72	40 h. persona/mes
KZ0617	Centro 95	20 h. persona/mes
KZ0135	Centro 23	160 h. persona/mes
KZ0397	Centro 23	80 h. persona/mes
…	…	…
TOTAL		XX.XXX h. persona/mes

(*) Incluye Actividad Formativa con su gestión (Anexo 2.1), resto de servicios a cubrir (Anexo 2.2) y la propia Gestión del Centro.

14.2. Anexo 5.2. Inventario de Tareas "Horizontales"

ID educador	Nombre del centro	Horas Personal Educador	Cód Tarea
KZ0127	Centro 61	40 h. persona/mes	RRSS
KZ097	Centro 40	44 h. persona/mes	BLOG
KZ0107	Centro 18	20 h. persona/mes	KZCD2
KZ0209	Centro 45	40 h. persona/mes	KZCD3
KZ0210	Centro 37	27 h. persona/mes	CRVSM
KZ0210	Centro 58	30 h. persona/mes	CRVTU
KZ0122	Centro 34	42 h. persona/mes	RRSS
…	…	…	…
TOTAL		XXX h. persona/mes	

14.3. Anexo 5.3 Inventario de CENTROS

Nombre del centro	Horas de acciones formativas	Horas laborables mes correspondiente	Demanda	Recursos incluyendo servicios de gestión	Apertura horaria centro	Coordinador asignado (*)
Centro 29	144 h	20	7,2 h/día	160 h. persona/mes	160 h. persona/mes	COORD1
Centro 96	6 h	20	0,3 h/día	10 h. persona/mes	Según demanda	COORD4
Centro 52	166 h	20	8,3 h/día	240 h. persona/mes	160 h. persona/mes	COORD1
Centro 73	28 h	20	1,4 h/día	20 h. persona/mes	20 h. persona/mes	COORD2
Centro 33	84 h	20	4,2 h/día	160 h. persona/mes	160 h. persona/mes	COORD2
Centro 56	62 h	20	3,1 h/día	80 h. persona/mes	80 h. persona/mes	COORD3
Centro 115	0 h	20	0 h/día	2 h. persona/mes	2 h. /mes	COORD3
Centro 86	13 h	20	0,7 h/día	15 h. persona/mes	15 h. persona/mes	COORD4
….	…	…	…	…	…	…
TOTAL (**)				XX.XXX h. persona/mes		

(*) Personal Coordinador identificado según datos recogidos del PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES

Concepto	Cantidad
TOTAL h. persona/mes Educador incluidos servicios de Gestión	XX.XXX h. persona/mes

La Tabla de conversión necesaria para la elaboración de este anexo es la recogida en el Capítulo 5 “Mecanismo de configuración del Servicio”