Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Servicios mantenimiento y gestión plataforma de cursos on_line Jabetuz (Emakunde)

Pliego de condiciones técnicas

Fecha: 11/11/2021

Mediterráneo, 14 • 01010 Vitoria-Gasteiz • Posta-kutxatila / Apartado: 809 • 01080 Vitoria-Gasteiz • Tel. 945 01 73 00* • Fax. 945 01 73 01 • www.ejie.eus

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE). Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otros, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de EJIE. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. EJIE no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.

Versión	Fecha	Resumen de cambios	Elaborado por:	Aprobado por:
1	11/11/2021		Susana Jiménez de Aberásturi	Ander Martinez

Indice

1 Introducción 4
2 Objeto del contrato 5
2.1 Objeto y Alcance del Servicio 5
3 Requisitos del producto/servicio 6
3.1 Preparación de la Plataforma 6
3.2 Gestión de la Formación 6
3.3 CAU Técnico al alumnado 7
3.4 Seguimiento y Gestión 8
4 Planificación y Organización 9
4.1 Plan de Proyecto 9
4.1.1 Plan de Entregas e Hitos de Control 9
4.1.2 Diagrama de Gantt 9
4.2 Organización del Equipo de Trabajo 9
4.2.1 Asignación de recursos a fases del proyecto 9
4.3 Transferencia Tecnológica. 10
5 Mecanismos de Seguimiento, Control y Supervisión 11
5.1 Mecanismos de Seguimiento y Control. 11
5.2 Supervisión del proyecto 11

1 Introducción

EJIE, Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, es la Empresa pública de servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), cuya razón de existir es contribuir a la consecución de un Sector Público Vasco, moderno y eficiente, en el Marco Legal establecido por el Gobierno, con la seguridad y calidad necesarias y con el debido respeto al medio ambiente.

EJIE tiene como meta final la consecución de la satisfacción de sus clientes, siendo el instrumento común de prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco, y comprometiéndose en:

- Construir y mantener con eficiencia y calidad la infraestructura de los Sistemas de Información, posibilitando su continuidad y seguridad.
- Garantizar la interoperabilidad entre las distintas administraciones.
- Servir de apoyo a las necesidades de planificación y realización de la función informática de los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno, asegurando la cobertura de sus demandas con el compromiso y profesionalidad adecuados a las relaciones contractuales que se establezcan.

Por tanto, EJIE debe ser un instrumento común de referencia para la prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco:

- Aportando valor añadido.
- Proporcionando soluciones competitivas.
- Transmitiendo confianza a sus clientes.
- Contando con personas cualificadas y comprometidas.

Se puede obtener información más detallada y extensa en nuestra dirección de Internet http://www.ejie.eus

2 Objeto del contrato

La violencia que, en sus diferentes formas, se ejerce contra las mujeres, atenta gravemente contra su dignidad e integridad física y moral y, en consecuencia, constituye una flagrante e intolerable violación de los derechos humanos. La violencia contra las mujeres es un problema político y social muy complejo y para su erradicación es necesario intervenir en muchos y diferentes ámbitos.

El curso de formación on-line contra la Violencia es una iniciativa pionera del Gobierno Vasco impulsada por EMAKUNDE, que se materializa en un conjunto de medidas, en el ámbito de la sensibilización, y de la formación.

El objeto del contrato es el de ofrecer a Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer, la prestación de una serie de servicios para el mantenimiento y la evolución de la plataforma de formación con soporte de NTI (nuevas tecnologías informáticas). Siendo todo ello necesario para el despliegue de un curso de formación on-line contra la Violencia impulsado por el citado organismo autónomo.

.

2.1 Objeto y Alcance del Servicio

Los servicios objeto del presente Pliego de Condiciones Técnicas contemplan el servicio a prestar para la evolución y mantenimiento de la infraestructura necesaria para la gestión de una formación on-line, correspondiente a estos 5 cursos:

- Dos cursos básicos de 100 alumnos y tres meses de duración cada uno. Siendo los dos cursos iguales. En cada curso se impartirán dos módulos; el primero consta de dos unidades formativas y el segundo módulo de 4 unidades formativas.
- Y tres cursos avanzados con una participación de 100 personas por curso:
    - En el primer curso avanzado “Hijas e hijos víctimas de la violencia contra las mujeres” se impartirá con dos unidades formativas. La duración de este curso será como máximo de un mes.
    - Un segundo curso avanzado “Mujeres con discapacidad víctimas de violencia machista” que estará integrado por 5 unidades formativas. La duración de este curso será como máximo de dos meses y medio.
    - Y un tercer curso avanzado, “Mujeres mayores víctimas de violencia machista” que estará integrado por dos unidades formativas. La duración de este curso será como máximo de un mes.

3 Requisitos del producto/servicio

3.1 Preparación de la Plataforma

Consistirá en la realización de las siguientes actividades de mantenimiento y evolución de la plataforma existente:

- Migración de la plataforma a la versión que corresponda.

  En el caso de que la organización contratante considere un cambio de versión de su plataforma ésta deberá ser asumida por la empresa adjudicataria de esta licitación.

- Parametrización de la plataforma.

  Mantenimiento y actualización de los diferentes parámetros que definen la plataforma.

- Adaptación de la matriculación del curso.

  En función del tipo de curso y de sus atributos (duración, temario…etc.) se deberá adecuar el procedimiento de matriculación.

- Adaptación de la apariencia.

  Adecuación a los standares de presentación que se soliciten por parte bien de Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer bien de Ejie.

- Mantenimiento e Incorporación de los contenidos.

  Se deberá estar en contacto con los técnicos encargados de los diferentes contenidos asociados a los cursos y sus apartados para su incorporación y acceso en la plataforma.

- Cambios en los test y textos.

  En función de los contenidos y de la propia estructura de los cursos se deberán adecuar los diferentes tests y textos que se ofrecen al alumnado.

- Adaptación del certificado del curso.

  En función del curso se deberá generar certificado con la imagen corporativa que se solicite y que acredite la realización del curso correspondiente.

3.2 Gestión de la Formación

Se trata de cinco cursos de formación on-line.

Dos cursos básicos con las mismas características, es decir, dos ediciones de tres meses de duración cada una, siendo la segunda repetición de la primera, y con un público de 100 alumnos por edición.

Y tres cursos avanzados, en el primer curso “Hijas e hijos víctimas de la violencia contra las mujeres” se impartirá con dos unidades formativas, en el segundo curso “Mujeres con discapacidad víctimas de violencia machista” estará integrado por 5 unidades formativas y el tercer curso, “Mujeres mayores víctimas de violencia machista” estará integrado por dos unidades formativas.
La participación de los cursos será de 100 personas por curso.

Las tareas a abordar en este apartado serán:

- Gestión de la matriculación.
  - Documentación para la convocatoria
  - Incluirá la implementación de un formulario de inscripción de alumnos.
- Elaboración de informes finales.
  - Explotación estadística de las conexiones de los alumnos y las alumnas a la plataforma.
- Gestión de la obtención del certificado final.
  - Se habilitará una opción que permita obtener el certificado de realización del curso.
- Soporte técnico al alumnado y tutores

Con el fin de poder realizar estas funciones, el proveedor adjudicatario dispondrá de la información del alumnado, al menos con una semana de antelación al comienzo del curso.

3.3 CAU Técnico al alumnado

El proveedor adjudicatario deberá ofrecer los siguientes servicios de atención al usuario:

- Servicio de soporte al denominado foro tecnológico vía Internet.
- Soporte telefónico en horario laboral para la resolución de incidencias del alumnado y tutores.

Para la gestión de las diferentes incidencias que se puedan derivar del uso del sistema se considera el canal de soporta telefónico y el correo electrónico. Siendo este último el más utilizado

Para ello se deberá hacer uso de una herramienta para la gestión de tickets.

El uso del correo se centra en la creación de incidencias (automatizadas), el intercambio de información (documentos, fotos, detalles técnicos...) y las notificaciones (apertura y cierre de incidencias; seguimiento de las incidencias críticas).

También se utiliza la gestión de los trabajos programados.

El procedimiento de gestión de incidentes considera cuatro actividades básicas:

- Determinación.

- Avisos
- Seguimiento
- Cierres.

3.4 Seguimiento y Gestión

Para un correcto funcionamiento del servicio demandado se deben tener en cuenta tareas como las que a continuación se identifican, así como otras enfocadas a la mejora del servicio:

- Gestión y seguimiento de tareas del servicio.
- Revisión del alcance del servicio, para el entendimiento de las dimensiones y diferentes casuísticas.
- Revisión y propuesta de mejoras del servicio.
- Identificación de aspectos críticos y actuaciones que afecten a la adecuada realización del servicio.
- Mantenimiento de reuniones de seguimiento periódicas o de otra índole (aspectos técnicos y/o aspectos que puedan afectar al desarrollo del proyecto).
- Elaboración de Informes de Seguimiento y/o Informes Técnicos y de requerimientos, que se deriven de la propia ejecución del servicio.
- Definición de los mecanismos y procedimientos para asegurar la correcta ejecución de los trabajos y plazos establecidos en cada caso.

4 Planificación y Organización

4.1 Plan de Proyecto

4.1.1 Plan de Entregas e Hitos de Control

La empresa licitadora deberá incluir en su Documento de Propuesta Técnica una descripción de las principales:

- Fases y tareas del proyecto,
- Entregas resultantes de cada fase,
- Hitos de control y/o verificación,

Junto con sus correspondientes fechas orientativas de finalización.

Así mismo, la empresa licitadora podrá establecer propuestas de entregas y/o certificaciones parciales acordes con el planteamiento del proyecto establecido, siempre que:

- Lo considere más adecuado para facilitar la implantación y puesta en marcha del objeto del contrato.
- No se establezca nada en sentido contrario en los apartados de: *Objeto, Alcance y Descripción del Proyecto*.

4.1.2 Diagrama de Gantt

La empresa licitadora deberá presentar un Diagrama de Gantt o Cronograma de las Fases y Tareas propuestas para la ejecución de las realizaciones objeto del presente pliego.

4.2 Organización del Equipo de Trabajo

La empresa licitadora deberá describir en su Documento de Propuesta Técnica:

- La organización (perfiles) del equipo de proyecto asignado a la realización de las actividades resultantes del presente pliego
- Las funciones de los mismos.

4.2.1 Asignación de recursos a fases del proyecto

La empresa licitadora deberá incluir en su Documento de Propuesta Técnica un desglose de horas y % de dedicación total por perfil y actividades del proyecto, siguiendo el siguiente modelo:

Descripción Perfil	Gest. Proyecto		Análisis		Diseño		Construcción		Implantación		Total Horas
	Horas	%	Horas	%	Horas	%	Horas	%	Horas	%	
Jefe/a Proyecto											
Analista Funcional											
Analista-Programador											
Programador/a											
TOTAL											

(*) Este desglose de horas se considerará como orientativo y será tenido en consideración en el momento de valorar el grado de aproximación a la planificación del proyecto según la estimación de la empresa licitadora, permitiendo, de esta forma, valorar la idoneidad del dimensionamiento del equipo de trabajo propuesto y su adecuación a la consecución de los objetivos. No obstante, este desglose de horas no se considera vinculante al no tratarse de una contratación de horas de desarrollo, sino un proyecto “llave en mano” según el importe total ofertado.

4.3 Transferencia Tecnológica.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato la empresa adjudicataria se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la Dirección del proyecto de EJIE, y a tales efectos, la información y documentación que ésta solicite para disponer de un pleno conocimiento de los trabajos desarrollados, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizados para resolverlos.

5 Mecanismos de Seguimiento, Control y Supervisión

La gestión del proyecto se realizará según las normas procedimentales y de calidad de la Gestión de Proyectos de EJIE.

El control y seguimiento de la calidad de servicio, será realizado por la Dirección del Proyecto de EJIE

Durante el desarrollo y ejecución del proyecto, EJIE podrá establecer controles de calidad sobre la actividad desarrollada.

5.1 Mecanismos de Seguimiento y Control.

El equipo de trabajo estará dirigido por un/una Responsable del Proyecto con dedicación estable y suficiente, quien coordinará las tareas implicadas en el proyecto y será el/la interlocutor/a principal con la Dirección del Proyecto de EJIE

Deberán establecerse todos los mecanismos de control que permitan verificar de forma continuada el cumplimiento de los objetivos especificados, tanto en plazos como en términos de calidad final. Para ello se contempla:

- Reuniones de seguimiento: a partir del plan de entregas requerido se celebrarán reuniones periódicas o coincidiendo con los puntos de decisión, destinadas a revisar el grado de cumplimiento de las tareas planificadas, le entrega de productos, las reasignaciones de personal, la validación de las programaciones de actividades a realizar, etc.
- Reuniones de control económico: de control económico del proyecto para llevar a cabo el plan de pagos establecido.
- Informes de situación y progreso: con los que la empresa adjudicataria comunicará a la Dirección del Proyecto de EJIE, del estado puntual de los trabajos, de los objetivos alcanzados, de las incidencias ocurridas, etc.
- Certificaciones parciales: si procede.
- Hojas de control de tareas: si procede.
- Documentos de gestión de proyectos: a solicitud del/de la responsable de EJIE, la empresa adjudicataria cumplimentará los documentos de gestión de proyectos, según un modelo definido: actas de reuniones, registro de inspección y ensayo, informes de progreso, control de configuración (módulos-componentes instalados), etc.

5.2 Supervisión del proyecto

Tanto la dirección como la supervisión del Proyecto serán llevadas a cabo por el personal de EJIE, S.A. asignado al proyecto.

Los productos del trabajo deberán ser aprobados tanto por el/la Responsable del Proyecto por parte de la empresa adjudicataria, como por la Dirección del Proyecto de EJIE, si los encuentran conformes, emitirán su informe favorable, empezándose a computar desde ese momento el período de garantía que todo trabajo de realización externa debe aportar en previsión de defectos no detectados en las pruebas realizadas.

El incumplimiento de los plazos pactados sin causa que lo justifique, dará lugar a las penalizaciones que se acuerden en el presente pliego (si existieran).