Expediente nº: 2021034 Armonizado
Objeto de la contratación: Prestación de servicios de gestión de pruebas de examen de la certificación IT Txartela.
Documento: Pliego de prescripciones técnicas particulares.

1. INTRODUCCIÓN AL EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

Antecedentes

Desde el Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente del Gobierno Vasco y a través de SPRI-Agencia Vasca de Desarrollo Empresarial (en adelante, "**SPRI**"), se ha venido realizando en los últimos años el programa "IT Txartela" cuyo objetivo es el reconocimiento social a través de la "acreditación" de los conocimientos que tienen las personas en diferentes herramientas informáticas utilizadas tanto en el desarrollo personal como profesional.

Este sistema incluye la certificación de más de 30 módulos entre los que se encuentran procesadores de textos, bases de datos, sistemas operativos, hojas de cálculo, etc. Estas certificaciones son demandadas tanto por las empresas privadas como por las administraciones en sus procesos de selección de personal de cara a acreditar los conocimientos en el uso de las Tecnologías de la Información.

El objeto de este pliego es precisamente describir las prescripciones técnicas para la contratación de una empresa que se encargue de la gestión y vigilancia de las pruebas planificadas por SPRI.

Descripción de las pruebas IT Txartela

Las personas que desean certificar sus conocimientos se registran en la página web de IT Txartela https://www.it-txartela.net de forma gratuita y desde ese momento pueden reservar plaza de examen en cualquiera de los centros que tengan abierta una convocatoria.

El examen se realiza mediante un aplicativo en un ordenador y consiste en 70 preguntas seleccionadas de forma aleatoria de una base de datos de 200 distintas de manera que dos personas que se examinen del mismo módulo tengan algunas preguntas coincidentes y otras diferentes.

Existen tres tipos de preguntas: test, simulación y de imagen.

En las de tipo test se realiza una pregunta y aparecen varias posibles contestaciones entre las que el alumno debe elegir la correcta.
En las de simulación, el alumno debe realizar correctamente una secuencia de acciones con el ratón o el teclado, por ejemplo, abra el fichero Excel llamado enero.xls que se encuentra en c:/mis datos.
En las preguntas de imagen, en primer lugar aparece una imagen, normalmente una pantalla de ordenador, y luego se realiza una pregunta sobre la misma como en las de tipo test.

Cada vez que el alumno elige una respuesta y la confirma, el sistema le informa si la contestación ha sido correcta o incorrecta y al finalizar la prueba también le comunica el resultado global de aprobado o suspendido.

El sistema proporciona la opción de reclamar una revisión de aquellas preguntas en las que el alumno no esté de acuerdo con el resultado dado por el ordenador. Toda la información pertinente está registrada y se contesta por correo electrónico en un plazo inferior a 3 días laborables a la persona que ha realizado la reclamación.

2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

SPRI, precisa contratar los Servicios de gestión de pruebas de examen de la certificación IT Txartela incluyendo la realización de los trabajos que se definen en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

Las actividades objeto del contrato se llevarán a cabo en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Euskadi. El alcance temporal de las mismas será de 1 año desde el día hábil siguiente a la formalización del contrato.

3. OBJETIVOS Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR

3.1. Objetivos

La empresa que resulte adjudicataria del contrato deberá prestar servicios de gestión de pruebas de examen de la certificación IT Txartela".

3.2. Actividades objeto del contrato

Tutorización

El alcance de los servicios con los que SPRI desea contar son los siguientes:

El proceso de los exámenes debe ser adecuadamente tutorizado para garantizar, por un lado, que los participantes son correctamente informados de las condiciones y características de la prueba, así como que todos los exámenes se realizan según los protocolos que garantizan la igualdad de oportunidades, y por otro, la fiabilidad de los resultados.

Por tanto, es necesario disponer de tutores que supervisen la realización de las pruebas y las tareas asociadas a las mismas:

- Presencia en el centro de examen 15 minutos antes de la hora de comienzo de la prueba y comprobación del correcto funcionamiento de los ordenadores.
- Información a los participantes de las condiciones del examen.
- Confirmación de la identidad de las personas participantes en el examen con los inscritos para el mismo.
- Comienzo de los exámenes a la hora prevista.
- Indicación del fin de la prueba.

- Ofrecimiento de la posibilidad de revisión del examen.
- Otras actuaciones descritas en el procedimiento de "cuidadores de pruebas" que se describe a continuación.

Además, la tutorización incluye la atención a cualquier petición de solicitud de información sobre los aspectos operativos de la prueba sin entrar en aspectos directamente relacionados con las preguntas de examen.

Resumen orientativo del "Protocolo de actuación para el cuidado de pruebas de IT TXARTELA"

1. ACCESO A LAS PRUEBAS

Los alumno/as acudirán a la hora de comienzo de la prueba para proceder a su identificación.

El cuidador/a será el encargado de comprobar la correcta identidad de los alumnos/as confrontando el documento acreditativo del alumno/a con los datos que figuren en el listado de inscritos.

Como documentos acreditativos servirán el DNI, el pasaporte, el carnet de conducir y la txartela de trabajo (en el caso de los trabajadores del Gobierno Vasco, pues en ella figura foto y nº de DNI del trabajador/a).

Para acceder a la prueba de examen los alumnos/as acceden mediante el DNI con letra, en la aplicación del examen El cuidador/a se asegurará que el DNI que introducen los alumnos/as coincide con el DNI con el que se han identificado.

2. DESARROLLO DE LAS PRUEBAS

El cuidador/a encenderá, siempre que sea posible, dos terminales más del número de alumnos/as que aparezcan inscritos en el listado facilitado por TECNALIA, con el fin de tener un recambio rápido si un terminal se bloquea durante el desarrollo de la prueba.

Para que los exámenes funcionen correctamente la resolución de las pantallas debe de ser 1024x768.

Aunque los equipos están configurados con esta resolución, al ser utilizados por los alumnos/as han podido ser modificados, en ese caso se debe de configurar para que puedan realizar el examen de forma óptima.

Configuración de pantalla:

Desde el escritorio pulsar botón derecho del ratón y seleccionar Propiedades.
Acceder a la pestaña Configuración.
En el apartado Resolución de pantalla→ seleccionar 1024x768
Pulsar Aplicar y a continuación Aceptar.

Los terminales estarán encendidos y con la pantalla de la aplicación de IT Txartela de modo que el alumno/a no tenga que esperar a que se realice este proceso. Una vez se haya comprobado la identidad de los alumno/as se les indicará el terminal donde pueden hacer la prueba y se les explicará brevemente cómo funciona la aplicación antes de comenzar, además se leerá la normativa (Anexo1):

1. se introduce el DNI con letra.
2. se procede a contestar a las preguntas
3. Cuando pulse el botón de finalizar dará el examen por terminado y verá el resultado del mismo
4. si el alumno/a quiere dar por terminada la prueba sin contestar todas las preguntas debe hacer clic en el botón "terminar" para que aparezca la pantalla con el resultado de la misma
5. en ese momento el alumno/a debe avisar al cuidador/a y no proceder a hacer ninguna otra acción hasta que el tutor/a así se lo indique
6. En caso de que haya aprobado podrá descargar el certificado a través de Metaposta.

El examen no se inicia hasta que esté todo el mundo identificado y en su sitio. En caso de presentarse 10 minutos después de la hora asignada, no podrá acceder a la misma, dando por anulada la prueba para ese usuario. La revisión se considera un examen por lo que el usuario no puede presentarse 10 minutos después de la hora asignada. No se puede hablar. No es posible copiar, en papel o cualquier otro medio, digital o no, las preguntas y/o respuestas durante la realización de la prueba. El motivo es evitar que alguien pueda copiar todas, o gran mayoría de las preguntas y respuestas. No es posible utilizar ningún tipo de material de estudio, apuntes, etc... Y si alguien dice que necesita apuntarse la pregunta para reclamarla, se le comenta que se puede hacer la reclamación mientras se hace la revisión de la prueba y, en ese momento, la pregunta está en pantalla.
Durante la prueba, el documento identificativo debe estar sobre la mesa. El dinamizador comprobará durante la prueba que los datos del documento de identidad coinciden con los datos que aparecen en el examen en la pantalla de estadísticas del examen (preguntas aprobadas, suspendidas, etc...). En caso de que un usuario tenga esa pantalla cerrada se le solicitará que la abra para poder cotejar los datos.

El usuario tiene dos horas para hacer el examen.

El dinamizador no contestará en ningún momento a ningún tipo de preguntas que no tengan relación con la aplicación. Las preguntas no se pueden copiar en ningún momento, además tampoco se pueden utilizar apuntes y libros, móviles, etc....

El dinamizador deberá hacer saber a los usuarios que las gestiones las realizará KZgunea y TECNALIA.

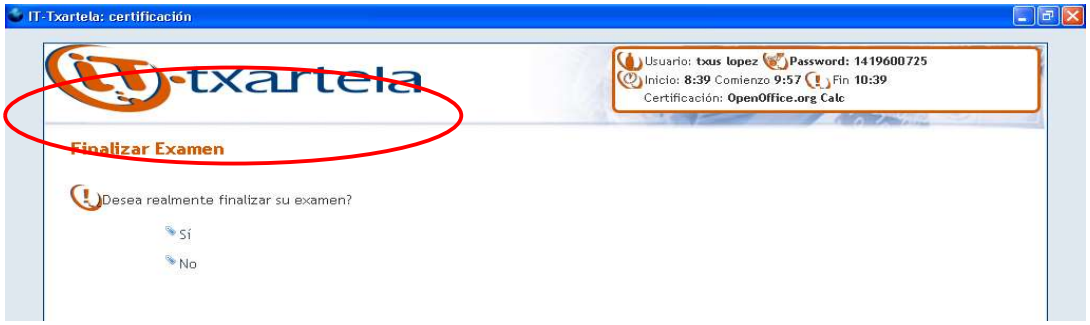
Es importante que los usuarios den al botón FINALIZAR al acabar la prueba, En caso contrario ésta se quedará incompleta.

3. RESULTADO DE LA PRUEBA.

Una vez que se han respondido a todas las preguntas pueden salir dos pantallas (o que se ha aprobado o que se ha suspendido). En el caso de que el usuario no haya superado el examen, la aplicación da la posibilidad de hacer una revisión después de haber finalizado el examen (siempre que tenga tiempo suficiente). Si no, podrá realizarla otro día.

Ya no se imprime ningún justificante de prueba superada. Una vez finalizado el examen, los resultados estarán disponibles en el historial de usuario en la Web de la aplicación

NOTA3: Si se desea terminar la prueba antes de contestar a todas las preguntas aparecerá la siguiente pantalla



A continuación le dirá si ha superado o no la prueba.

Para aprobar se necesita un 75% de las preguntas acertadas, es decir 53 de 70.

4. REVISIÓN

Sólo se podrán revisar aquellas pruebas suspendidas. La fecha límite para realizar una revisión/reclamación es de 6 meses después de haber realizado la prueba.

En la revisión no se mostrarán las preguntas respondidas correctamente, ya que carece de sentido realizar una revisión en dichas preguntas.

En el caso en el que el usuario no esté de acuerdo con la valoración dada a su respuesta podrá poner una reclamación que será atendida en un breve plazo de tiempo, notificándosele la respuesta al usuario vía correo electrónico.

5. RECLAMACIONES.

Las reclamaciones a preguntas han de ser siempre a través de la revisión. Existe un plazo de 2 días laborables para contestar las reclamaciones, por lo que,

dependiendo de la cantidad de reclamaciones, es posible que haya personas a las que no se les responda antes de dicho plazo.

6. Normas durante el examen. Lectura previa a examen IT TXARTELA por parte de los cuidadores.

- Dejar el DNI/pasaporte/Carnet conducir sobre la mesa mientras dura el examen.
- Apagar el móvil. Prohibido hablar con el compañero o por el móvil. En caso de que suceda se informará al TECNALIA. Se levantará la mano para preguntar.
- Prohibido apuntar las preguntas, utilizar apuntes o cualquier otro medio que permita copiar....Se dejarán todos los apuntes en el suelo (alejados del ordenador en el que se hace el examen). En caso de que suceda se informará a TECNALIA.
- No se podrá salir de la sala (lugar del examen) y volver a entrar una vez comenzada la prueba (tampoco para ir al baño).
- Tenéis 2 horas para hacer el examen.
- Generalmente son 70 preguntas. El aprobado se consigue con 53 bien (17 mal). El 75% de las preguntas contestadas correctamente. Sin embargo esto no es así en todos los módulos
- La aplicación del examen es un poco más lenta que la demo con lo que una vez pinchada la respuesta, hay que tener paciencia y esperar la solución. Si pinchas una segunda vez, la respuesta será Incorrecta.
- El botón derecho del ratón y la función pinchar y arrastrar no funciona. En algunas preguntas las respuestas son múltiples.
- Posibilidad de hacer la revisión (una vez terminada la prueba y en las mismas condiciones del examen). Posibilidad durante la revisión de impugnar preguntas.
- Se aconseja leer bien las preguntas y no precipitarse en las respuestas. Si alguna respuesta no se sabe, se puede pasar a otra pinchando en el número de otra pregunta.
- ¿Alguna duda?

Centros de examen

El servicio de soporte de contenidos, administración y web KZgunea estará dirigido por diferentes miembros de SPRI y EJIE, que serán los encargados de supervisar que la realización de todas las actividades del servicio tengan lugar en los tiempos y plazos adecuados.
SPRI podrá contar con apoyos puntuales de personal adicional de la empresa adjudicataria final en función de la naturaleza de las tareas a llevar a cabo. El conocimiento adicional de los miembros del equipo de las funciones a realizar, tanto de las funciones actuales como las que no lo sean pero que puedan razonablemente comprenderse en el objeto del contrato, será de especial consideración a la hora de valorar las ofertas.

Las características de los Centros de examen son las siguientes:

- Existen tres tipos: centros KZgunea, Aulas del IVAP y centros homologados(puede consultarse el listado en www.it-txartela.net) . La realización de los exámenes es igual en los tres casos, pero existen ciertas diferencias en cuanto a las inscripciones, horarios y tareas adicionales que se encuentran recogidos en los correspondientes protocolos descritos en apartado anterior que describe el protocolo de actuación para el cuidado de pruebas.

- Cada centro ofrece fechas de examen de forma independiente, que quedan expuestas en la página web de IT Txartela excepto en el mes de agosto que no se realizan pruebas.

- Están distribuidos por toda la Comunidad Autónoma Vasca y en la actualidad son más de 100, lo que obliga a realizar desplazamientos para tutorizar las pruebas. Para simplificar la gestión administrativa las ofertas indicarán dos precios, uno para las pruebas que se realizan en las capitales de cada Territorio Histórico y otro, con un desplazamiento promedio, para el resto.

- La duración máxima de cada prueba es de 2 horas incluyendo, en su caso, la realización de reclamaciones.

Coste de desplazamiento

El desplazamiento al centro de examen supone un concepto significativo dentro del coste total, de forma que cuando se realizan varias pruebas el mismo día en un mismo centro, el coste desplazamiento puede distribuirse entre ellas lo cual supondrá un ahorro de costes mayor cuantas más pruebas se realicen en el mismo centro en el mismo día.

Por esa razón, en el modelo de proposición económica adjunto al pliego se solicitan precios unitarios para la realización de 1,2, 3 y 4 pruebas en el mismo centro el mismo día.

El precio por prueba o pruebas incluirá todos los conceptos de desplazamiento, kilometraje, peajes, dietas, etc.

3.3 Dimensionamiento del servicio

El número de pruebas que deberá atender el adjudicatario correspondientes a IVAP y a centros homologados serán las que resulten de la planificación real que realiza SPRI y la empresa adjudicataria se responsabilizará de la tutorización de todas las pruebas planificadas. En cambio, para las pruebas a tutorizar en los centros KZgunea, SPRI sólo asignará a la empresa adjudicataria parte de las pruebas planificadas ya que en algunas localidades el servicio de tutorización se atiende con el propio personal de KZgunea.

A continuación se detalla el número de personas examinadas para cada uno de los módulos de IT Txartela durante los últimos ejercicios. El número de pruebas de examen a tutorizar depende de la capacidad y grado de ocupación de las aulas de examen, y puede variar generalmente entre las 5 y 20 plazas de examen por aula.

Indicador	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021 (A octubre)
Nº usuarios registrados para las pruebas de examen	44.580	31.968	53.180	54.625	27.726	24.075	33.652
Nº de certificaciones	21.728	15.272	29.668	29.595	16.896	16.395	21.554

La oferta de pruebas de 2022/23 se ajustará a la demanda, mensualmente, e irá variando en función de las necesidades, dimensionadas estas según el grado de saturación de las pruebas ofertada cada mes.

En la ejecución del contrato se deberá garantizar que en todas las acciones se haga un uso no sexista del lenguaje y del tratamiento de imágenes.

4. PERFIL PROFESIONAL REQUERIDO DEL PERSONAL ASIGNADO AL PROYECTO

Las condiciones y aptitudes exigibles al personal asignado para la ejecución de este proyecto son las siguientes:

•Una persona que ejerza como Director del proyecto e interlocutor principal con SPRI, con conocimiento y experiencia en labores de esta naturaleza (disponibilidad parcial).
•El resto de los perfiles descritos en pliego de prescripciones técnicas, serán las personas asignadas al proyecto que realizarán el cuidado propio de las pruebas de examen de IT TXARTELA, con disponibilidad completa.

Los trabajos desarrollados por el equipo del proyecto serán supervisados directamente por el Área de Transformación Digital de SPRI que podrá pedir las explicaciones e informaciones que considere oportuno al objeto de verificar el correcto desarrollo de los trabajos contratados.