Arabako Kalkulu Gunea, A.B.
Centro de Cálculo de Álava, S.A.

SUSCRIPCIÓN A PLATAFORMA DE FORMACIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN CON PERSPECTIVA DE GÉNERO PARA PROFESIONALES DE CENTRO DE CÁLCULO DE ÁLAVA

Pliego de prescripciones técnicas (PPT)

26041

Febrero 2026

Índice

1. Introducción 3

2. Objeto del contrato 5

2.1 Objetivo 5

3. Situación actual 6

4. Requisitos de la Plataforma 7

4.1 Contenido y estructura de la formación 7

4.2 Requisitos de la Plataforma 9

4.3 Interactividad y recursos 14

4.4 Soporte y asistencia técnica 15

4.5 Servicio de puesta en marcha y seguimiento 16

1. Introducción

Con un recorrido de más de cinco décadas la Sociedad Pública Foral CENTRO DE CALCULO DE ALAVA, S.A., en adelante CCASA, se ha ido enriqueciendo en personas, conocimientos y entidades a las que presta el servicio y reconoce como colaboradores de gran valor.

CCASA, proporciona soluciones tecnológicas de alto valor y presta servicios orientados a la consecución de la visión estratégica de los Sistemas de Información de la DFA en el entorno de las Tecnologías de la Información y Comunicación.

Diseña, implanta, adecua, actualiza y mantiene soluciones acordes con las normativas vigentes, los estándares de calidad y seguridad y las últimas plataformas tecnológicas a través de modelos de gestión que permitan mejorar el desarrollo de los procesos operativos y de apoyo de la institución, colaborando así con la satisfacción y mejora del desempeño de usuarios internos y de la DFA en su relación con la ciudadanía.

Misión

Impulsar la digitalización de la DFA aportando soluciones que ofrezcan un mejor servicio a la sociedad alavesa

Visión

CCASA aspira a mantener a la DFA y organismos autónomos a la vanguardia de la tecnología, siendo parte integrante de la estrategia de la Diputación impulsando proactivamente su transformación digital y fomentando la participación activa de todas las personas de CCASA.

Valores

Desde CCASA se impulsan los valores de:

- Conocimiento, vanguardia y mejora continua
- Trabajo en equipo, tanto propio como entre el personal de CCASA y la DFA
- Compromiso: Plan de Proyectos

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

Además, se hace necesario que la empresa que preste los servicios objeto del presente contrato, lo haga con perspectiva de género.

Ello es en cumplimiento del Decreto Legislativo 1/2023, de 16 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres, y del plan operativo derivado del II Plan de Igualdad de CCASA el cual contiene una actividad específica identificada con los códigos 2.1 y 2.6, consistentes en mantener y velar por el sistemático cumplimiento de las buenas prácticas que, asumidas por CCASA, regulan los procesos de formación con criterios de igualdad, durante toda la vigencia del II plan,

2. Objeto del contrato

El servicio a prestar consiste en la puesta en marcha de una plataforma de formación e-learning, suministrada en modo SaaS, con contenidos actualizados e innovadores en tecnologías de la información, de acuerdo con los requisitos indicados en este pliego.

2.1 Objetivo

El objetivo principal es la puesta en marcha de la plataforma elearning en modo SaaS.

1. Servirá para el desarrollo y puesta en marcha de contenidos de desarrollo interno por parte de CCASA
2. Tendrá integrados catálogos de contenidos de cursos, masterclass:
   a) Cursos de formación en Tecnologías
   b) Cursos de formación en el ámbito Digital
   c) Cursos de formación en Metodologías de Gestión

El catálogo deberá cubrir, de forma equilibrada, contenidos técnicos y contenidos organizativos para los distintos perfiles de CCASA (jefaturas de proyecto/entrega, roles de producto, analistas y desarrollo). Asimismo, deberá estructurarse por familias de conocimiento.

3. Situación actual

La previsión de personas usuarias durante la vigencia del contrato es de 145.

4. Requisitos de la Plataforma

La plataforma deberá cumplir los siguientes requisitos.

4.1 Contenido y estructura de la formación

La plataforma deberá contener:

Cursos de Tecnología para profesionales IT

- Mínimo 1.000 cursos

Cursos de Inteligencia Artificial

- Mínimo 100 cursos

Cursos de habilidades humanas

- Mínimo 100 cursos

Cursos de herramientas digitales

- Mínimo 300 cursos.

Deberá ofrecer una amplia variedad de contenidos relacionados con la Tecnología de la Información (TI), disponibles en distintas modalidades tales como cursos, webinar o talleres, ordenados por temáticas, familias de conocimiento, productos tecnológicos, etc. Entre los productos tecnológicos de interés actualmente en encuentran, entre otros:

- Atlassian
- IBM
- Inteligencia artificial
- Machine Learning
- Deep Learning
- Power platform (Power BI, Power apps y automate)
- Cloud computing (AWS, Azure)
- Devops (Jenkins, Docker, Kubernettes)
- Git y API

- RPA

- Ciberseguridad

- Bases de datos (DB2 for zOS, SQL Server)

- Sistemas y redes (Redhat, Microsoft, Fortinet, Checkpoint, Cisco, Vmware, F5, Hpe)

Ofrecer, además, contenidos sobre habilidades necesarias para el desempeño de cometidos profesionales relacionados con los servicios TI, tales como cursos, webinar o talleres, ordenados por áreas o familias de conocimiento, tales como

- Dirección, entrega y gobierno (proyectos y producto) (planificación, riesgos, proveedores; Scrum/Kanban; discovery, priorización, roadmap, OKRs).

- Análisis, procesos y mejora organizativa (requisitos, historias de usuario/casos de uso; BPMN o equivalente; adopción y gestión del cambio; service design/UX).

- Calidad, requisitos no funcionales y gestión del servicio (testing/QA; NFR: disponibilidad/rendimiento/; prácticas tipo ITIL o equivalentes: SLAs, incidencias, cambios).

- Desarrollo, arquitectura, integración y DevOps (APIs REST y alternativas; integración/mensajería; arquitectura; CI/CD, contenedores y despliegues).

- Datos, analítica e IA aplicada (SQL/BI; gobernanza del dato; IA aplicada y uso responsable).

- Pack OnBoarding para formación obligatoria en empresas de más de 50 personas empleadas.

1. Prevención de Riesgos Laborales- Oficinas y despachos.
2. Primeros auxilios básicos
3. Formación Básica en Igualdad de Mujeres y Hombres (contenido del Decreto Legislativo 1/2023 y su aplicación a CCASA), Sensibilización en Igualdad de Trato y no discriminación a Personas LGTBI
4. Ciberseguridad y Protección de datos.
5. Reglamento General de Protección de Datos.

Estructurar el contenido de los cursos de manera clara y lógica, incluyendo lecciones teóricas, ejercicios prácticos, casos de estudio y evaluaciones.

Actualización regular de los materiales de los cursos, así como agregación de cursos nuevos para reflejar los avances tecnológicos y las mejores prácticas en TI y comunicación de dichas actualizaciones a CCASA.

Debe facilitarse **itinerarios formativos predeterminados**, entendiendo como tales, combinaciones de acciones formativas con el objetivo de adquirir una habilidad concreta de manera pautada incluyendo itinerarios por rol, al menos para:

- Jefatura de Proyecto / Delivery
- Roles de producto (Product Manager / Product Owner o equivalentes)
- Analista / Analista Funcional
- Desarrollo / Programación

Debe existir la **posibilidad de definir itinerarios formativos personalizados** para el personal de CCASA, según necesidades específicas.

La plataforma debe permitir incluir **contenido propio** de cursos elaborado por CCASA e incorporarlo a los itinerarios formativos y que CCASA administre y elabore itinerarios personalizados, sin que ello implique desarrollos a medida.

Las creaciones de formación que haga CCASA serán propiedad exclusiva de uso de CCASA y la propiedad intelectual también.

Debe existir la **posibilidad de incorporar cursos ajenos** a la plataforma, disponibles o elaborados en CCASA, así como incorporarlos a los itinerarios formativos.

Debe existir la posibilidad de definir cursos o acciones formativas de realización obligatoria en un periodo acotado para todas las personas usuarias o grupos de personas usuarias.

Se deberá realizar un uso no sexista del lenguaje y de las imágenes en los materiales que se elaboren con ocasión de la acción formativa.

4.2 Requisitos de la Plataforma

Plataforma para los cursos: Se prestará en formato ***SaaS*.**

La plataforma debe garantizar la disponibilidad 24 x 7 los 365 días del año y el rendimiento óptimo, minimizando los tiempos de inactividad y asegurando una experiencia fluida para las personas usuarias.

Las acciones de integración con servicios de CCASA serán realizadas por la empresa adjudicataria, siempre coordinadamente con el personal técnico de CCASA

- Plataforma de formación basada en un estándar LMS (Learning Management System) **estándar de mercado** (SaaS), que permita la gestión de cursos, usuarios, itinerarios y seguimiento..

- Permitirá su acceso a través de Apps de la solución en iOS y Android.
- 100% Personalizable con la imagen corporativa de CCASA. El portal debe transmitir una comunicación clara, potente y atractiva.
- Una interface Web Responsive, (accesible desde ordenador, tableta, Smartphone y otros dispositivos) y en distintos tamaños de pantalla, adaptándose el diseño y texto al dispositivo desde el que se accede y los principales navegadores del mercado: Google Chrome, Mocilla Firefox, Safari y Opera, entre otros.
- Sistema de Gestión de Contenidos estándar de mercado (CMS). Se podrán determinar distintos perfiles de Gestión y Administrador del portal para modificar el contenido; crear, editar y borrar contenido.
- Plataforma Multidioma (Euskera y Castellano).
    - Será requisito que la plataforma esté en castellano y euskera
    - El portal se Personalizará para CCASA y en ambos idiomas.
- Contenidos: explicación visual, directa, sencilla y clave del objetivo del Portal.
- Posibilidad de trabajar con auto matriculaciones, matriculaciones manuales y matriculaciones masivas
- Escalable. De esta forma cualquier modificación o nueva funcionalidad que se necesite incorporar al portal se hará de una forma sencilla y manteniendo todos los elementos de diseño en la línea del resto de este.
- Posibilidad de generar itinerarios de formación.
- Gestión de la plataforma por perfiles
- Cumplir con los estándares SCORM 1.2.
- Entorno audiovisual claro, manteniéndose constantes las pautas de manejo, resultando su uso sencillo, intuitivo y auto explicativo para los usuarios. Las instrucciones para su utilización resultarán claras y simples.
- Para cada sección se deben mostrar los cursos disponibles, con los siguientes apartados: presentación del curso, objetivos, programa, matriculación, certificado.
- Cumpliendo con el estándar de Accesibilidad W3C

- Presentación a la persona usuaria del cumplimiento con las Políticas de Privacidad, Aviso Legal y Uso de Cookies.
- Posibilidad de gestionar contenidos audiovisuales en streaming
- Posibilidad de que alumnado y profesorado pueda realizar uploads de documentos a la plataforma LMS
- Portal Corporativo de CCASA Academy integrado con los portales de contenidos de catálogos antes citados.
- Integrado con el Directorio Activo de CCASA por medio de Microsoft EntraID (SSO)
- Posibilidades de Gestionar los contenidos por Competencias del E-CF de la Unión Europea
- Capacidad de gestionar la plataforma mediante un sistema Gamificado.

La plataforma debe permitir contar con una gestión de roles de personas usuarias, al menos los siguientes:

- Administración: rol pensado para el control de todas las funcionalidades de la plataforma incluida la gestión y asignación de licencias, visualización y acceso a contenidos en función de personas y//o equipos de personas, creación de equipos de estudiantes, asignación de responsables a dichos equipos y/o equipos, creación de itinerarios, control y seguimiento de los informes que facilite la plataforma.

- Responsable: rol pensado para una persona que pueda asignar cursos y realizar seguimiento de un grupo de estudiantes.

- Estudiante: rol pensado para la persona que puedas seleccionar cursos y realizarlos, además de acceder a su historial de cursos y al grado de avance en los mismos.

La plataforma debe disponer de un panel de administración que permita gestionar el alta de los y las estudiantes.

La plataforma debe disponer de un panel de administración que permita gestionar alertas y/o indicadores de cumplimiento de las acciones formativas de realización obligatoria en un periodo acotado, mostrando la lista de las personas que no las realizan.

La plataforma debe disponer de un panel de seguimiento que permita visualizar el uso y progreso de la plataforma por los y las estudiantes en tiempo real. El panel de seguimiento proporcionará información desde tres puntos de vista:

- Visión global: formaciones iniciadas, certificados obtenidos, etc.

- Visión persona usuaria: cursos iniciados, finalizados, horas dedicadas, etc.

- Visión formaciones: detallado por alumno/a indicando progreso, dedicación, por curso, mostrando total de personas usuarias, dedicación, etc.

La plataforma debe ofrecer un sistema de evaluación de los cursos, que incluya exámenes y/o pruebas, para medir el avance en las materias cursadas de cada estudiante.

Debe existir la posibilidad de limitar el uso de la plataforma durante la jornada de presencia obligatoria anual, limitando su uso por usuario/horas/año de aquellas formaciones no obligatorias.

Gestión Alertas Automatizadas.

Permitirá el envío de emails a las personas usuarias de los cursos bajo unas determinadas condiciones. Se programará el envío de los emails para que sean enviados cuando sucedan determinados sucesos o hechos en la plataforma, como p.ej.:

- Cuando éstas sean dadas de alta en la plataforma.
- Cuando éstas sean matriculadas en algún curso. e Cuando éstas hayan finalizado algún curso.
- Cuando se cumplan determinadas condiciones de seguimiento de su actividad (recordatorios).
- En cualquier momento.

El contenido de los mails vendrá determinado por una plantilla de email. Se pueden configurar tantas plantillas como se necesiten. Cada plantilla tendrá asociado un texto y unos campos. Se contará con un generador de plantillas de email (título, contendido, marcas para nombre/apellidos/curso...)

Informes.

Herramientas de gestión de cuadro mando e informes avanzados. Permitirá conocer datos estadísticos de las acciones formativas, de todas las personas asistentes o de una selección de éstas, tanto de las acciones activas en un determinado momento como de las históricas. La herramienta proporcionará estadísticas globales, por acciones formativas, por perfiles de usuario, por personas usuarias, etc. Deberá permitir conocer datos estadísticos de utilización de la plataforma.

- Informes administrativos y de seguimiento necesarios para auxiliarle en su desempeño.
- Informes/listados de incidencias producidas.
- Informes/listados de consultas realizadas y respuestas remitidas.
- Informes sobre encuestas de satisfacción.
- Informes por alumno/a.
- Informes por organización de pertenencia del alumnado en la plataforma de CCASA.
- Informes por curso (nombres de alumnos/as y/o estadísticas de personas matriculadas/aprobadas).
- Cuadro de mando general de la Formación Online (A definir)

Actualización tecnológica.

El adjudicatario será responsable de mantener la plataforma en condiciones de servicio, aplicando parches y actualizaciones de seguridad y funcionalidad propias del modelo SaaS, sin que ello suponga interrupciones no planificadas más allá de las ventanas de mantenimiento. Cuando dichas actualizaciones puedan impactar en integraciones con sistemas de CCASA, se comunicará y coordinará previamente con CCASA.

Mantenimiento adaptativo.

Se considera mantenimiento adaptativo a las modificaciones en la plataforma por causas legislativas o normativas, que provengan de la publicación de una nueva ley o norma legal o la modificación o derogación de una anterior, y que son necesarias para mantener operativas las funcionalidades disponibles en el sistema,

En caso de que estas adaptaciones afecten a los conectores entre la plataforma LMS, el sistema de gestión académica SGA, u otros módulos, la empresa llevará a cabo los desarrollos necesarios en los conectores que intercambian información entre los sistemas.

Mantenimiento evolutivo.

Los trabajos dentro del marco de este servicio están destinados a mantener operativos los sistemas descritos, mediante la inclusión de nuevas funcionalidades o adaptación de las funcionalidades existentes específicamente para CCASA.

Estos trabajos evolutivos se realizarán tanto a nivel de plataforma, integraciones, informes, etc.

4.3 Interactividad y recursos

La plataforma debe ofrecer recursos interactivos, como videos, simulaciones, ejercicios prácticos y proyectos, para facilitar el aprendizaje activo y la valoración de los conocimientos adquiridos.

La plataforma debe contar con herramientas de comunicación, como foros de discusión y/o chats en línea, para fomentar la interacción entre el alumnado, así como la colaboración y el intercambio de ideas.

La plataforma debe proporcionar un sistema de seguimiento del progreso de cada estudiante, permitiendo llevar un registro de sus logros y avances en los cursos.

La plataforma debe disponer de un canal para estudiantes, donde puedan canalizar dudas y consultas sobre los cursos realizados. Las dudas deben ser contestadas por personal con la suficiente cualificación.

Además, debe ofrecer una base de datos de preguntas frecuentes o resolución de dudas asociadas al contenido de los cursos que irán actualizando y ampliando en el tiempo.

La plataforma debe generar certificados para cada uno de los cursos realizados que permitan acreditar su superación, recogiendo al menos el nombre de cada estudiante, las horas de duración del curso y el temario impartido.

La plataforma deberá realizar la medición de habilidades en tecnología, ciberseguridad, data, soft skills (comunicación, liderazgo, pensamiento analítico y basado en datos) e inteligencia artificial por usuario/a.

La plataforma deberá realizar una recomendación automática de cursos según los resultados de esa medición.

La plataforma deberá tener modelos de aprendizaje avanzados con sandbox para practicar y agentes conversacionales para resolver dudas.

4.4 Soporte y asistencia técnica

La plataforma debe contar con un servicio de soporte técnico eficiente y receptivo para atender las consultas y resolver cualquier problema técnico relacionado con la plataforma.

El servicio de Soporte deberá ser en Euskera y Castellano.

Debe haber un canal de comunicación directa con la empresa proveedora de la plataforma, con un sistema de tickets o una dirección de correo electrónico dedicada para garantizar la respuesta oportuna a incidencias.

El mantenimiento correctivo consistirá la resolución de las incidencias técnicas y funcionales reportadas por CCASA.

Para este tipo de soporte y mantenimiento se definen las siguientes condiciones en la atención de incidencias de carácter correctivo y de continuidad del servicio:

Incidencia GRAVE:

- La avería impide a las personas usuarias acceder al sistema.
- La avería supone un funcionamiento y rendimiento del sistema totalmente degradado.
- Parada de una parte significativa o esencial de plataforma técnica.

Incidencia MEDIA:

- La avería produce problemas operacionales de forma intermitente.
- La avería afecta a personas usuarias individuales o, aun afectando a varias personas, no produce una pérdida significativa de prestaciones en el sistema.
- Parada o avería que afecte a cualquiera de los elementos del contrato, ya sea como consecuencia de avería hardware o mal funcionamiento del software.

Incidencia BAJA:

- Consultas referentes a la plataforma técnica o cualquiera de los elementos que la componen.
- Cambios de configuración.
- Actualizaciones.

El Tiempo Máximo de Respuesta (TMRP) (máximo tiempo transcurrido entre la detección de la incidencia o la comunicación del aviso por parte de CCASA, el que antes ocurra, y el inicio de las actividades por parte de la empresa) y el Tiempo Máximo de Resolución (TMRS) de incidencias

requeridos por CCASA (tiempo transcurrido entre el inicio de las actividades por parte de la empresa y la resolución de la incidencia) que habrá de cumplir la entidad adjudicataria, son los siguientes:

Tipo de Incidencia	TMRP	TMRS	Cumplimiento mínimo exigido
Incidencia Grave	<=1 hora	<=8 horas	90%
Incidencia Media	8 horas	2 días	90%
Incidencia Baja	16 horas	5 días	90%

Con el fin de que CCASA pueda reportar las incidencias detectadas, al inicio del servicio la empresa adjudicataria entregará por escrito a la persona responsable de CCASA, un teléfono y cuenta de email de contacto para la apertura, seguimiento, escalado y cierre de cualquier incidencia.

En caso de ser necesaria el acceso remoto a puestos de CCASA se utilizará la herramienta corporativa de CCASA para tomar control remoto.

La empresa realizará además como tareas de soporte, la resolución de dudas o preguntas formuladas por los usuarios funcionales, relativas al funcionamiento del sistema.

Dudas o consultas sobre los contenidos: las personas usuarias podrán solicitar aclaraciones ante dudas y consultas del contenido, obteniendo respuesta en un plazo de 72 horas. La respuesta debe ser realizada por personal con el conocimiento adecuado en la materia sobre la que se solicita soporte.

El horario de soporte técnico ante incidencias será como mínimo de 08:00 horas a 15:00 horas.

4.5 Servicio de puesta en marcha y seguimiento

La empresa adjudicataria, mediante un equipo de trabajo específico e identificado, deberá realizar conjuntamente con CCASA las siguientes actuaciones en el acompañamiento para la puesta en marcha del servicio objeto del contrato y seguimiento del mismo durante su vigencia:

- Confección de un plan de comunicación interna.

- Formación de a los roles de administración de la plataforma.

- Diseño y planificación de itinerarios.

- Seguimiento del proyecto realizando las acciones necesarias para la consecución de los objetivos del contrato, tales como reuniones periódicas de orientación y asesoramiento.

Nota:

A efectos de garantizar el seguimiento de la ejecución del contrato por parte del CCASA, la empresa adjudicataria designará una persona en calidad de "coordinador/a de contrato", que actuará de interlocutor/a entre el CCASA y la empresa adjudicataria en todas aquellas cuestiones e incidencias que pudieran producirse durante la ejecución del contrato" (Anexo XVII).