

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE “ADMINISTRACIÓN, MANTENIMIENTO, ASISTENCIA TÉCNICA Y FORMACIÓN EN LA PLATAFORMA DE BILBAO EKINTZA, EPEL, BASADA EN MOODLE”

Ref. 25-01-EO-120-003-PM

ANTECEDENTES

Bilbao Ekintza, EPEL, (en adelante, “BILBAO EKINTZA”), es una entidad municipal que promueve la generación de riqueza económica y social para Bilbao, potenciando la ciudad como destino atractivo a la inversión, a la creación y crecimiento de empresas, mejorando las oportunidades de acceso al empleo.

Entre los objetivos de BILBAO EKINTZA y, más concretamente, del Área de Empresa y Empleo, se encuentran promover la atracción, la creación, el crecimiento y consolidación de empresas, así como apoyar el desarrollo competencial de las Pymes y comercios del municipio en aspectos como la mejora de su gestión y proyectos de desarrollo e innovación, generando de esta forma actividad económica y empleo, priorizando la intervención en los sectores estratégicos para la ciudad: Economía Digital, Industrias Culturales y Creativas y Servicios Avanzados.

Dentro de las diferentes acciones y programas diseñados para la consecución de estos objetivos se encuentran el apoyar la creación de nuevas empresas a través de acciones de formación para capacitar a las personas emprendedoras, donde se aborden aspectos fundamentales para la realización del plan de negocio y la gestión empresarial del futuro negocio.

En este sentido, desde la Unidad de Emprendimiento de Bilbao Ekintza se trata de dar respuesta a la ciudadanía emprendedora del municipio y apoyarla en todo el proceso de puesta en marcha de su nueva empresa, teniendo en cuenta el sector en el que van a desarrollar su actividad, su perfil competencial o las especificidades del propio proyecto que quieran llevar a cabo, poniendo a su disposición aquellas herramientas necesarias para su capacitación en gestión empresarial.

En el contexto actual la digitalización de los servicios de apoyo ofrecidos a las personas emprendedoras es una realidad, incluidas aquellas actuaciones de formación que son precisas para la capacitación de las futuras personas empresarias.

En 2019, ya se puso en marcha la formación on-line con objeto de adaptarnos a la nueva realidad tecnológica y a las necesidades de las personas emprendedoras, a través de la plataforma Moodle propiedad de la empresa adjudicataria del servicio de formación.

El actual escenario ha acelerado la obligación de contemplar los modelos de formación a través de aulas virtuales, y por ello se dispone de una plataforma Moodle para BILBAO EKINTZA, propiedad del Ayuntamiento de Bilbao, en el que cada alumno/a, de manera individual, adquiere los conocimientos a su ritmo, haciendo uso de los recursos que precisa y teniendo la autonomía de reforzar aquellos que módulos / áreas en los que tenga especial interés.

1. OBJETO

El objeto del contrato lo constituye la prestación de un servicio de administración, mantenimiento, asistencia técnica y formación en uso y funcionalidades de la plataforma ikastaroak.bilbao.eus, basada en Moodle, de BILBAO EKINTZA, propiedad del Ayuntamiento de Bilbao, que dará soporte formativo para la adquisición de competencias a personas emprendedoras, pymes y comercios.

Las prestaciones objeto de este contrato estarán cofinanciadas por la Unión Europea a través del Fondo Social Europeo Plus 2021 - 2027 (PO País Vasco FSE+ 21-27).

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

<https://ikastaroak.bilbao.eus/> es una plataforma de formación del Ayuntamiento de Bilbao y de sus empresas municipales. Está albergada en BilbaoTIK, empresa municipal dedicada a la planificación, implantación y mantenimiento de infraestructuras informáticas y de comunicaciones, así como al desarrollo de aplicaciones, soporte al usuario, y garantizar la seguridad del conjunto.

BilbaoTIK mantiene los servidores virtuales, sistema operativo y base de datos sobre la que se implementa Moodle. También, la infraestructura de seguridad y accesos. La empresa adjudicataria deberá coordinar con BilbaoTIK las actuaciones técnicas a realizar, y deberá seguir siempre sus instrucciones.

A continuación, listamos, sin carácter vinculante ni exclusivo, algunos de los servicios técnicos que podrá ser solicitado dentro del contrato, facturándose tan sólo por los servicios efectivamente prestados, previa aceptación por parte de BILBAO EKINTZA:

- Seguridad. Mantener la plataforma protegida contra vulnerabilidades conocidas. Planificar coordinadamente con BilbaoTIK las actualizaciones de seguridad de la plataforma. BilbaoTIK actualizará la pila tecnológica (sistema operativo y base de datos).
- Actualización de funcionalidades. Proponer a BILBAO EKINTZA las actualizaciones que puedan aportar nuevas funcionalidades en plug-in instalados. Informar de nuevos plugin que aporten funcionalidades relevantes.
- Administración. Por ejemplo, pero no exclusivamente, administración del sitio, home page, navegación, categorías, cursos, usuarios, carga masiva de usuarios, roles, progreso de cursos, calificaciones, banco de preguntas, notificaciones, diplomas, informes, calendarios, foros, idiomas, App móvil.
- Carga de cursos externos. Carga de cursos externos en formato compatibles (ej: exportación Moodle o SCORM). Homogeneización del nuevo curso a la plataforma (ej: nomenclatura, estructuración, escala de valoración).

- Implementación de nuevo curso. Con los contenidos e instrucciones suministrados por BILBAO EKINTZA, crear un nuevo curso. Esto incluye, pero no exclusivamente, cargar contenidos aportados (texto o adjuntos), formatearlos y estructurarlos, crear cuestionarios, calificaciones, notificaciones, diplomas etc. Hacer sugerencia, en particular en H5P, para que el curso sea didáctico y atractivo.
- Resolución incidencias: Incidencias técnicas y/o funcionales, de cualquier tipo, de las personas usuarias de BILBAO EKINTZA.
- Formación. BILBAO EKINTZA explicará las necesidades y se propondrá una formación específica. Una vez aprobada, impartir la formación.
- Informes. Parametrizar y ejecutar los informes solicitados. Si fuera necesario modificar existentes o crear nuevos.

La adjudicataria seguirá la evolución del producto Moodle y sus plug-in, con énfasis en afecciones a la seguridad. Las propuestas de actualización las realizará a medida que estén disponibles versiones estables. En cualquier caso, no pasará más de tres (3) meses sin hacer referencia a las actualizaciones, aunque sea para indicar explícitamente que no hay propuesta de actualización.

3. METODOLOGÍA, SEGUIMIENTO Y CONTROL

La empresa adjudicataria se acomodará, en todo momento, a las directrices que marque BILBAO EKINTZA en orden a la orientación general de la prestación, así como a las prioridades que en cada momento puedan establecerse, siendo el personal técnico de BILBAO EKINTZA el encargado de velar por el buen desarrollo del servicio y de dar respuesta a todas las necesidades que surjan.

Los trabajos se realizarán desde las dependencias de la empresa adjudicataria, excepto salvedades, tales como impartición de formación, reuniones u otras puntuales que no puedan resolverse telefónicamente u online.

El servicio deberá estar disponible durante los doce (12) meses del año para cualquier incidencia o necesidad que pueda surgir durante el horario del centro: de lunes a jueves de 08:00 a 18:00 h y los viernes de 8:00 a 15:00 h en horario de invierno, y de 08:00 a 14:00 h en horario de verano (julio y agosto).

Para cualquier consulta de las personas usuarias del servicio se tendrá en cuenta la necesidad de disponibilidad de la empresa adjudicataria para que en el plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas puedan ser resueltas las dudas.

La empresa adjudicataria no tendrá la obligación de estar disponible la totalidad de del horario arriba indicado para resolver dudas, siempre y cuando pueda resolver las mismas en el plazo de cuarenta y ocho (48) horas comentado.

Disponibilidad de asistencia veinticuatro (24) horas trescientos sesenta y cinco (365) días para resolución de incidencias críticas, definidas estas como aquellas que puedan provocar la parada de la plataforma o que afecten a la seguridad del sistema o a la protección de datos.

En la propuesta las licitadoras deberán describir un sistema de control, estableciendo los procedimientos y medidas correctoras ante potenciales imprevistos, de acuerdo con lo establecido en estos pliegos.

Los medios, equipos y desplazamientos necesarios del personal para el desarrollo del servicio en los términos establecidos en el presente pliego, serán a cargo de la entidad adjudicataria.

4. EQUIPO DE TRABAJO ADSCRITO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

De acuerdo con el objeto del contrato, y en función de las actividades que se especifican, la entidad adjudicataria deberá aportar el personal especializado que se establece, como mínimo, a continuación:

EQUIPO HUMANO	
Responsabilidad	Experiencia
1 consultor/a Técnico/a Moodle e-learnig	
Ejecución de los trabajos necesarios para la consecución de las tareas indicadas en la descripción del servicio del punto 2 de este pliego.	Persona con conocimiento y experiencia acreditable mínima de tres (3) años en la implantación de soluciones e-learning (Moodle) y en la definición de cursos estándares scorm.
Organización de la ejecución del trabajo, asegurando el control de los plazos que se establecen y la calidad.	Se requieren conocimientos de euskera: nivel B2 o equivalente.
Gestión de acciones correctivas a las incidencias.	

BILBAO EKINTZA se reserva el derecho a exigir la sustitución del personal asignado al contrato en caso de no idoneidad, por inadecuación de su perfil profesional, por carecer de las habilidades necesarias para el correcto desempeño de sus funciones o por cualquier otra causa justificada, debiendo ponerlo en conocimiento de la entidad adjudicataria con la antelación suficiente para facilitar la organización de sus recursos.

La sustitución por parte de la entidad adjudicataria de cualquier miembro del equipo de trabajo adscrito a la ejecución deberá ser autorizada expresamente por BILBAO EKINTZA, debiendo

acreditarse que las nuevas personas profesionales ostenten las condiciones, en cuanto a titulación y experiencia, exigidas para la contratación.

La entidad adjudicataria deberá desarrollar el servicio de forma regular y continua, quedando obligada a cubrir las bajas del personal que se adscriba para prestarlo y que se produzcan por accidente o enfermedad u otras causas durante la vigencia del contrato, no pudiendo en ningún caso interrumpir la prestación del mismo. La sustitución deberá hacerse por personal de similares características y capacitación.

BILBAO EKINTZA se reserva expresamente el derecho de exigir cuanta documentación y justificantes estimen precisos para acreditar el cumplimiento por la empresa adjudicataria de las obligaciones anteriores.

5. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA

La entidad adjudicataria deberá velar por la correcta ejecución de los trabajos. A tal efecto, designará una persona responsable e interlocutora, que deberá estar, en todo momento, a disposición del BILBAO EKINTZA para aclarar cualquier cuestión que el responsable del contrato considere necesaria, acudiendo a cuantas reuniones de coordinación BILBAO EKINTZA le convoque, siendo a cargo de la adjudicataria los gastos de desplazamiento que se pudieran ocasionar.

Igualmente, la empresa adjudicataria será la responsable de la puesta en marcha y salida del servicio. Concretamente, será la encargada de la realización de las tareas necesarias para el conocimiento de la plataforma y la puesta en marcha del servicio tras la adjudicación del contrato, y para el traspaso del servicio a la finalización del contrato. Es decir, análisis del sistema y propuesta de mejora al inicio, y entrega de la documentación técnica actualizada de la instalación y resolución de dudas de la nueva empresa adjudicataria.

Los distintos materiales producidos, así como los derechos de explotación y reproducción, distribución y utilización, en todo o parte, para uso interno y externo en cualquier formato, quedarán en propiedad exclusiva de BILBAO EKINTZA, que podrá hacer uso legal de los mismos en la forma que estime conveniente, en orden a su difusión, exhibición o cualquier otra forma de divulgación. La empresa adjudicataria podrá hacer uso de los mismos, ya sea como referenciado como base de futuros trabajos, siempre que cuente para ello con la autorización expresa de esta.

La empresa adjudicataria será la única responsable de cualquier posible acción o recurso que puedan ejercer terceros sobre los derechos de imagen, sonido, lemas o cualquier otro elemento de la producción que haya sido utilizado para la creatividad del material.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, la adjudicataria se compromete, en todo momento, a facilitar a BILBAO EKINTZA la información y documentación que ésta solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos,

así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de los métodos y herramientas utilizados para resolverlos. Asimismo, la empresa adjudicataria deberá proveer de la formación necesaria a los equipos de trabajo adscritos al contrato, con el fin de garantizar la correcta ejecución de las prestaciones objeto del contrato.

BILBAO EKINTZA se reserva el derecho de realizar las sugerencias y/o modificaciones que estime oportunas –sobre cualquiera de los elementos producidos y metodologías aplicadas- para el mejor logro de los objetivos perseguidos.

Todos aquellos datos relacionados con el presente contrato que haya de suministrarse a la empresa adjudicataria para la realización de los servicios convenidos se entienden confidenciales y quedarán si procede, bajo su custodia, debiendo salvaguardar la identidad y el secreto de dichas informaciones, así como dar la utilización exclusiva para lo que se han facilitado.

Quienes colaboren con la adjudicataria están obligados, no sólo al secreto profesional más absoluto, sino también a la neutralidad y máxima discreción frente a las personas usuarias y responsables del servicio. Toda la información que se les proporcione o confíe, así como todas las conversaciones en las que participen, serán consideradas como estrictamente confidenciales.

La empresa adjudicataria se obliga a guardar secreto profesional respecto de los datos, tanto de carácter empresarial como de carácter personal, a los que tuviera acceso, obligación que subsistirá aun después de finalizar sus relaciones con BILBAO EKINTZA. La empresa adjudicataria establecerá las medidas técnicas y organizativas necesarias que garanticen la seguridad e integridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado conforme a los requisitos establecidos en la Ley de protección de datos de carácter personal.

La adjudicación del contrato conlleva la obligación de identificar claramente el servicio en cuanta documentación se pueda generar, haciendo expresa mención a su condición de servicio municipal dependiente de BILBAO EKINTZA, con la utilización del logotipo/s correspondiente/s que esta determine.

La entidad adjudicataria realizará una adecuada gestión y uso de los recursos materiales que BILBAO EKINTZA ponga a su disposición, siendo responsable de los posibles daños ocasionados por el personal adscrito al servicio en el ejercicio de sus funciones.

**RESPONSABLE DE EMPRESA Y EMPLEO
BILBAO EKINTZA, EPEL**