Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Suscripción a plataforma de formación en tecnologías de la información para profesionales de EJIE

Pliego de condiciones técnicas

Fecha: xx-06-2024

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	xx-06-2024		Iñigo Díaz	Iñigo Díaz

Suscripción a plataforma de formación en tecnologías de la información para profesionales de EJIE1

1 Introducción 4

2 Definición del servicio 5

3 Requisitos de la plataforma 6

3.1 Contenido y estructura de la formación 6
3.2 Requisitos de la plataforma 7
3.3 Interactividad y recursos 7
3.4 Soporte y asistencia técnica 8
3.5 Servicio de puesta en marcha y seguimiento 8

4 Volumen de servicio estimado 9

4.1 Volumen estimado de personas usuarias 9

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 Definición del servicio

El servicio a prestar consiste en la suscripción a una plataforma de formación on-line, con contenidos actualizados e innovadores en tecnologías de la información, de acuerdo con los requisitos indicados en este pliego.

3 Requisitos de la plataforma

La plataforma deberá cumplir los siguientes requisitos

3.1 Contenido y estructura de la formación

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 áreas o familias de conocimiento entre otros, tales como:

- Inteligencia artificial
- Machine Learning
- Deep Learning
- Power platform (Power BI, Power apps y automate)
- Office 365
- Cloud computing (AWS, Azure)
- Devops (Jenkins, Docker, Kubernettes)
- Git y API
- Ciberseguridad
- Bases de datos
- Sistemas y redes

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:

- Gestión de proyectos
- PMP
- Gestión de equipos
- Liderazgo
- Gestión del tiempo

Ofrecer contenido específico para preparación de certificaciones oficiales en algunas materias, tales como PMP, ITIL, entre otras.

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 EJIE.

El idioma de los cursos deberá ser al menos en español.

Debe facilitarse itinerarios formativos predeterminados, entendiendo como tales, combinaciones de acciones formativas con el objetivo de adquirir una habilidad concreta de manera pautada.

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

Debe existir la posibilidad de incorporar cursos ajenos a la plataforma, elaborados por EJIE, así como incorporarlos a los itinerarios formativos.

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.

3.2 Requisitos de la plataforma

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.

La plataforma debe ser accesible mediante un navegador estándar y actual de mercado, en las últimas versiones publicadas, sin requerir instalación de software adicional

La plataforma debe ser accesible desde diferentes dispositivos, como computadoras de escritorio, portátiles, tablets y smartphones.

La plataforma debe proporcionar una interfaz de persona usuaria construida bajo criterios de ergonomía, ofreciendo un entorno de operación intuitivo, consistente, guiado y usable que no requiera de formación previa para su utilización.

La plataforma debe permitir la integración con el sistema de gestión de personas usuarias (SSO) de EJIE.

La plataforma deberá actualizarse periódicamente para corregir errores, mejorar la funcionalidad y asegurar el cumplimiento normativo.

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 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.

3.3 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 perosnal 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.

3.4 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.

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.

La empresa adjudicataria deberá atender las incidencias sobre la plataforma y contenidos del curso al menos en los tiempos indicados a continuación:

Incidencias graves: Indisponibilidad de la plataforma o degradación del servicio. 2 horas para la atención

Incidencias no graves: errores/erratas en contenidos, problemas de acceso de alguna persona usuaria, problemas de acceso a un contenido, etc. 8 horas para la atención

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 09:00 horas a 18:00 horas.

3.5 Servicio de puesta en marcha y seguimiento

La empresa adjudicataria, mediante un equipo de trabajo específico e identificado, deberá realizar conjuntamente con EJIE 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

4 Volumen de servicio estimado

4.1 Volumen estimado de personas usuarias

La previsión de personas usuarias durante la vigencia del contrato es de 260, siendo este el número que personas usuarias que deberá ser tenido en cuenta para determinar el precio ofertado.