



Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarte
Sociedad Informática del Gobierno Vasco

Pliego de Condiciones Técnicas

Prestación del Servicio de Oficina Técnica y Despliegue Operativo del proyecto
KZgunea

Fecha: 09/12/2025

Referencia: EJIE 2026-006

EJIE S.A.

Mediterráneo, 14

Tel. 945 01 73 00*

Fax. 945 01 73 01

01010 Vitoria-Gasteiz

Posta-kutxatila / Apartado: 809

01080 Vitoria-Gasteiz

www.ejie.es

Este documento es propiedad de EJIE, S.A. y no puede ser utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de EJIE, S.A.. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato.

Control de documentación

Título de documento: PBT Prestación del Servicio de Oficina Técnica y Despliegue Operativo del proyecto KZgunea

Histórico de versiones

Código:

Versión: 1

Fecha: 09/12/2025

Resumen de cambios:

Cambios producidos desde la última versión

Primera versión.

Control de difusión

Responsable: Toñi Maestro Agustín

Aprobado por: Iñaki Astorquia Martín

Firma:

Fecha: : 09/12/2025

Distribución:

Referencias de archivo

Autor:

Nombre archivo:

Localización:

Contenido

	Capítulo/sección	Página
--	------------------	--------

1.	Introducción	7
2.	Objeto del contrato.	8
2.1.	Alcance del servicio	8
2.2.	Marco Organizativo	8
3.	Descripción de los Servicios de la Oficina Técnica	10
3.1.	Características generales	10
3.2.	Enumeración de Servicios y Funciones	11
4.	Descripción de los Servicios del Despliegue Operativo	16
4.1.	Enumeración de Servicios y Funciones	16
4.2.	Dimensionamiento de recursos para el Despliegue Operativo	19
5.	Mecanismo de configuración del Servicio	20
6.	Organización del equipo de trabajo.	21
6.1.	Condiciones del Equipo de trabajo	22
6.2.	Requisitos de Disponibilidad de Recursos.	25
7.	Seguimiento, Control y Supervisión	26
7.1.	Mecanismos de seguimiento y control.	26
7.2.	Supervisión del servicio	27
7.3.	Herramientas para la prestación de los Servicios	27
8.	Procedimiento y Calidad	28
9.	Descripción de los entregables.	31
10.	Condiciones Logísticas	32
11.	Migración de los servicios	33
12.	Anexo 1: Mapa de Centros y Dimensionamiento de Recursos.	34
13.	Anexo 2.1: Relación de Servicios para el cálculo de la Demanda	42

13.1.	Impartición del plan de formación de KZgunea	42
13.1.1.	Cursos presenciales	42
13.1.2.	Charlas presenciales.	43
13.1.3.	Cursos a distancia tutorizados por personal KZgunea.	43
13.1.4.	Cursos por Videoconferencia.	44
13.1.5.	Charlas en directo (online). Canal de YouTube de KZgunea.	44
13.2.	Colaboraciones con entidades externas	45
13.2.1.	Cursos presenciales de procedencia externa e impartición externa	45
13.2.2.	Cursos presenciales de procedencia externa e impartición interna	46
13.2.3.	Exámenes IT TXARTELA supervisados por KZgunea	46
13.2.4.	Exámenes IT TXARTELA supervisados externamente	47
13.3.	Redes sociales	47
13.3.1.	X, Facebook, YouTube, Tik Tok u otros requeridos por el proyecto	47
13.3.2.	Blog	48
14.	Anexo 2.2: Otros Servicios a realizar	49
14.1.	Tramitaciones	49
14.2.	Tutorías tecnológicas.	49
14.3.	Acompañamiento en trámites con AAPP.	50
14.4.	Gestión de centros	50
14.4.1.	Colaboraciones	50
14.4.2.	Difusión	51
14.4.3.	Gestión administrativa	51
14.4.4.	Infraestructura	51

15.	Anexo 3. Oferta Formativa asociada al Plan de Formación	52
15.1.	Cursos presenciales	52
15.2.	Charlas presenciales	54
15.3.	Cursos a distancia	54
15.4.	Cursos por videoconferencia	55
15.5.	Charlas on-line por el canal YouTube de KZgunea	56
15.6.	Tutorías	56
15.7.	Acompañamientos en trámites con las AAPP	56
16.	Anexo 4: Volumetría de datos para cálculo de recursos.	57
17.	Anexo 5: Formato de la Propuesta de Implementación de la Demanda.	59
17.1.	Anexo 5.1. Inventario de RECURSOS	59
17.2.	Anexo 5.2. Inventario de Tareas “Horizontales”	60
17.3.	Anexo 5.3 Inventario de CENTROS	60

1. Introducción

KZgunea es la red pública vasca de centros para capacitación digital de la ciudadanía de la CAE y fue creada para el impulso de una ciudadanía digital en Euskadi. Nació con el objetivo principal de ayudar a superar la brecha digital, y después de 24 años el proyecto se ha ido transformando para adaptarse a las necesidades de nuestras personas usuarias.

Actualmente, esta red, y las actividades del proyecto, se enmarcan en la “Estrategia para la Transformación Digital de Euskadi 2025”, como antes lo hiciera en los anteriores planes. Y continúa el trabajo ya iniciado en 2001 en cuanto a materia tecnológica, ejecutando procesos de digitalización que la pandemia ha evidenciado que deben establecerse como imprescindibles. Actualmente, y en paralelo a este plan, desarrolla desde mediados de 2022 una iniciativa orientada principalmente a cumplir los objetivos fijados por la Comisión Europea dentro del MRR (mecanismo de recuperación y resiliencia). Esta iniciativa se concreta en la Inversión¹ del Componente¹⁹: “Competencias digitales transversales” del PRTR.

La Dirección Estrategia Digital, dependiente del Departamento de Gobernanza, Administración Digital y Autogobierno del Gobierno Vasco, encarga a la Sociedad Informática del Gobierno Vasco, EJIE, S.A: que, en el resto del documento se citará como “EJIE”, la gestión del proyecto KZgunea creado para el impulso de una ciudadanía digitalmente avanzada en Euskadi, en colaboración con los ayuntamientos vascos.

La “Memoria KZgunea 2024” contiene los aspectos más significativos que describen la actividad de KZgunea. También en la Carta de Servicios 2025/2026 se recogen los servicios y compromisos adquiridos con la ciudadanía para proporcionar actividades que potencien las competencias digitales en la ciudadanía de la CAE. Esta Carta está certificada por OCA Global en la norma UNE 93200:2008, y acredita su cumplimiento. Asimismo, ha obtenido, por sexta vez, el diploma de Q-epea que acredita el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios. Se sugieren dichos contenidos como material orientativo, junto a todo el sitio web www.kzgunea.eus, que ayude a la empresa licitadora a comprender las líneas principales de actuación, teniendo en cuenta que son de carácter divulgativo y que las condiciones técnicas formales de la licitación son las que se recogen explícitamente en este documento.

Son objeto de la presente contratación pública, entre otros recursos complementarios, los relacionados con los procesos de Oficina Técnica y Despliegue Operativo, para alcanzar un soporte suficiente y de calidad que permita prestar un servicio eficiente a la ciudadanía vasca.

2. Objeto del contrato.

2.1. Alcance del servicio

Oficina Técnica: se configura como “centro de gestión” del proyecto. En los términos de responsabilidades del servicio que EJIE asume, la Oficina Técnica se encarga principalmente de:

- Apoyo a la Dirección del Proyecto.
- Área Técnicas: área de Infraestructura, área de la Calidad de los Servicios, área de Diseño Formativo, área de Comunicación y Soporte Administrativo.

Se recogen en detalle las necesidades del proyecto, tareas y funciones en el *Capítulo 3*.

Despliegue Operativo: Da respuesta a las necesidades del proyecto en la gestión de recursos docentes y su correspondiente planificación y gestión en todos los centros de la red KZgunea y cuyas funciones se recogen en el *Capítulo 4*.

El marco temporal del servicio en los dos apartados (Oficina Técnica y Despliegue Operativo) será el recogido en el PCP, teniendo en cuenta que los meses de agosto siempre son inactivos, por lo que no se prestará servicio ni se facturarán.

2.2. Marco Organizativo

El Modelo de Datos del servicio KZgunea incluye las siguientes entidades y elementos base:

- Personas Usuarias: Ciudadanía que accede a los servicios de la red KZgunea sin coste y mediante inscripción en los mismos...
- Personal Educador: Se incluyen en el presente contrato, forman parte de los recursos para la prestación de los servicios KZgunea enumerados en el Despliegue Operativo.
- Centros: (*Anexo 1*) Locales donde se prestan los servicios atendidos por el personal educador KZgunea. Estos locales son de titularidad municipal, incluyendo mobiliario y servicios básicos de mantenimiento, y que cuentan con medios técnicos: puestos de trabajo y red de comunicaciones, que no son objeto del presente contrato. Queda abierta la opción puntual de necesidad de desplazamiento a otros espacios (diferentes a esos espacios de titularidad municipal, y en función de la entidad solicitante) si la impartición de la actividad formativa así lo requiere y en todo caso dentro de la CAE.
- Servicios asociados al Despliegue Operativo. Cualquier actividad desarrollada por el personal educador ubicado en los Centros (*Anexos 2.1 y 2.2*)
- Contenido formativo: Material soporte (texto, multimedia, etc.) a la impartición del Plan de Formación. (*Anexo 3*)

- Planificaciones: Ofertas de servicio gestionadas por el área de Despliegue Operativo, básicamente cursos del Plan de Formación y otras actuaciones recogidas en la enumeración de servicios descritos en los *Anexos 2.1. y 2.2.*
- Alta de personas usuarias, inscripciones a los servicios ofrecidos, gestión de listas de espera que garanticen la asistencia de estas personas usuarias en las planificaciones de los cursos a los que se inscriben y comunicación con dichas personas desde el inicio del curso, para realización de seguimiento y soporte al mismo.
- Otras entidades auxiliares del modelo de datos propuesto por la empresa licitadora.

3. Descripción de los Servicios de la Oficina Técnica

3.1. Características generales

Para la Prestación de los Servicios KZgunea se dará un soporte continuado durante el tiempo de vigencia del contrato, con un volumen estable de recursos. La actividad de la Oficina Técnica puede verse condicionada, ligeramente, por el volumen del servicio de Despliegue Operativo.

El equipo de trabajo presentado en la oferta será el adecuado para la gestión de los servicios descritos en este Capítulo (de acuerdo con los requisitos de solvencia técnica exigidos en el pliego de condiciones particulares), permitiendo la asignación de varios servicios a una sola persona o varias personas a un mismo servicio.

Gestión de la Prestación de los Servicios KZgunea

- Obtención, seguimiento y análisis de Compromisos - de la Carta de Servicios, Indicadores y Métricas propuestas por EJIE y complementados por los recogidos en la propuesta de la licitadora.
- Gestión de los Sistemas de Información internos, ya disponibles en EJIE, que gestionan el modelo de datos descrito en la *Sección 7.3*.
- Explotación de datos, con herramientas de consulta, preferentemente, herramienta OBIEE.
- Diseño y elaboración de los contenidos de la memoria anual de KZgunea para su publicación en la web y gestión de su impresión.
- Organización, creación y mantenimiento de la documentación generada en esta gestión, cuya ubicación preferente será la Herramienta colaborativa SharePoint.
- Colaboración en auditorías de calidad, Carta de Servicios, seguridad, protección de datos, o similares a las que periódicamente se exigen al proyecto KZgunea.
- Elaboración, configuración, mantenimiento y explotación de servicios de evaluación y seguimiento de las personas usuarias en los formatos que establece EJIE complementados con los que se definan en la propuesta.
- Gestión de reclamaciones, quejas y sugerencias de personas usuarias según la Carta de Servicios de KZgunea que figura en el sitio web.
- Cualquier otra actividad relacionada con estas tareas que surja como necesidad a la evolución del propio servicio y otras propuestas por la empresa licitadora en la oferta.

- **Supervisión, coordinación y control de calidad** de las tareas recogidas en *Anexo 2.1*, y el *Anexo 2.2*.
 - **Impartición del plan de formación de KZgunea**. El citado Plan de Formación se recoge en el *Anexo 3*.
 - **Colaboraciones con entidades externas** que gestiona el personal de EJIE, apoyado por recursos de Despliegue Operativo (Personal Coordinador y Personal Educador).
 - **Gestión de Tramitaciones**, para ello, establecerá las relaciones necesarias con las entidades responsables con las que definirá los procedimientos a utilizar por los recursos de Despliegue Operativo.

Se insiste en que la Oficina Técnica gestiona la **Supervisión, coordinación y control de calidad de todas estas actividades y no es encargada operativa de su ejecución, que descansa en el servicio de Despliegue Operativo**.

3.2. Enumeración de Servicios y Funciones

Elaboración de Contenidos

- Creación y mantenimiento de todos los contenidos necesarios para la impartición de los cursos de la oferta formativa de KZgunea y de entidades colaboradoras. Información de volumen de cursos de la oferta formativa a mantener disponible en el *Anexo 3*. Oferta Formativa asociada al Plan de Formación (Cursos presenciales, cursos a distancia, cursos por videoconferencia, charlas presenciales y charlas en YouTube.)
- Revisión y seguimiento del plan de formación y oferta formativa de KZgunea.
- Gestión de la metodología de formación y soporte al personal educador sobre los contenidos y la metodología de impartición de los cursos.
- Análisis y reporte de datos de seguimiento relacionados con los contenidos de los cursos.
- Cualquier otra actividad relacionada con estas tareas que surja como necesidad de la evolución del propio servicio y otras propuestas por el licitador en la oferta.

Comunicación y Social media (Blog, Noticias, Marketing y comunicación)

- Definición de objetivos y plan de acción de comunicación y seguimiento de su ejecución. Supervisión y vigilancia de RRSS y publicaciones en el blog.
- Análisis, redacción y publicación de noticias corporativas en la web de KZgunea según el plan de acción de comunicación.
- Envío de campañas y boletines masivos.
- Gestión técnica de charlas en directo en el canal de YouTube de KZgunea.
- Análisis y reporte de datos de seguimiento relacionados con el plan de acción de comunicación.

- Seguimiento de la estructura y contenidos publicados en las plataformas de KZgunea y de entidades colaboradoras.
- Cualquier otra actividad relacionada con estas tareas que surja como necesidad a la evolución del propio servicio y otras propuestas por la licitadora en la oferta.

Diseño de elementos (soporte gráfico y audiovisual)

- Diseño y creación de videos de difusión del servicio, videotutoriales y vídeos corporativos para su publicación en YouTube.
- Diseño y creación de material de las publicaciones de redes sociales: Infografías, vídeos cortos.
- Diseño y creación de cartelería para difusión de los servicios por parte del personal educador y ubicación en centros KZgunea.
- Creación de contenidos de difusión para proyectos de KZgunea y de entidades colaboradoras. (Infografías, videos, cartelería a demanda según proyectos y requerimientos de entidades colaboradoras).
- Diseño, creación y mantenimiento de documentos publicados en la web de KZgunea (Revisión de la oferta formativa y el catálogo de servicios)
- Diseño, elaboración de los contenidos de la memoria anual de KZgunea para su publicación en la web y gestión de su impresión.
- Diseño, elaboración de los contenidos del calendario anual de KZgunea y gestión de su impresión para su distribución final en los centros KZgunea.
- Cualquier otra actividad relacionada con estas tareas que surja como necesidad a la evolución del propio servicio y otras propuestas por la empresa licitadora en la oferta.

Garantía de la Calidad de los servicios

- Revisión y seguimiento del plan de calidad, la Carta de Servicios y sus compromisos de KZgunea.
- Revisión y seguimiento de acuerdos de nivel de servicio e indicadores de proyecto.
- Apoyo a auditorías internas y externas: Seguimiento de las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora surgidas.
- Gestión y tramitación de las reclamaciones, quejas y sugerencias recibidas.
- Diseño, seguimiento y revisión de la encuesta anual de satisfacción a personas usuarias de KZgunea.
- Propuesta de medidas para solventar las posibles deficiencias de calidad detectadas.
- Cualquier otra actividad relacionada con estas tareas que surja como necesidad a la evolución del propio servicio y otras propuestas por la licitadora en la oferta.

Soporte a Gestiones Administrativas.

- Control y ejecución de procedimientos y trámites administrativos relativos a KZgunea que garanticen la calidad de los servicios.
- Soporte logístico a la oficina técnica y a los centros KZgunea.
- Soporte y gestión de servicios auxiliares de otras contrataciones, necesarias para el funcionamiento diario en los centros.
- Soporte a personas usuarias, ayuntamientos, asociaciones, u otras entidades respecto a las dudas que puedan surgirles en torno a los servicios de KZgunea a través del teléfono de información del centro de gestión KZgunea, con horario de atención según lo publicado en la web KZgunea.
- Cualquier otra actividad relacionada con estas tareas que surja como necesidad a la evolución del propio servicio y otras propuestas por la empresa licitadora en la oferta.

Gestión centralizada de la infraestructura de los centros KZgunea

- Gestión de la infraestructura técnica de la red de centros KZgunea.
 - Mantenimiento de la infraestructura de KZgunea, tanto hardware como software, para el correcto funcionamiento de toda la red (actualmente hay 232 centros con alrededor de 2.000 equipos - Ubuntu 24).
 - Diseño, creación y actualización de herramientas de gestión para el mantenimiento de esta infraestructura. (Gestión en remoto del equipamiento de los centros).
- Gestión de peticiones de instalación de software derivadas de los centros KZgunea y Oficina Técnica.
- Gestión de incidencias CAU, soporte 2º nivel, con desplazamiento in -situ a los centros (si fuera necesario).
- Soporte al personal educador, en las incidencias asociadas al puesto y a la red.
- Gestión de Activos (inventario) para el proyecto KZgunea en colaboración con el área de instalaciones de Gobierno.
- Estudio, configuración, instalación de nuevo hardware, software. Actualización de versiones tanto en equipamiento para la gestión como para los equipos de los centros.
- Creación de nuevas imágenes de S.O. según ciclo de versiones Ubuntu, ciclo de renting u otras necesidades como donaciones de equipos
 - Renting cada 4 años.
 - Cambios de las versiones de Ubuntu.
- Implementación de nuevos proyectos: Migraciones de plataformas y sistemas.
- Cualquier otra actividad relacionada con estas tareas que surja como necesidad a la evolución del propio servicio y otras propuestas por la empresa licitadora en la oferta.

Coordinación de los recursos de Infraestructura

Debido al volumen de las tareas de esta área y los recursos que se gestionan en la misma es necesario realizar una supervisión técnica específica de las actividades. Se hace necesario:

- Gestionar y analizar técnicamente los nuevos proyectos y solicitudes tanto de EJIE como del propio proyecto.
- Coordinar y supervisar el conjunto de tareas detalladas anteriormente.

Además, se dotará a la oficina técnica de un perfil “Gestor de Oficina Técnica”, y sus funciones serán asignadas a una persona con dedicación de horario completo. Esta figura será responsable de la calidad y eficiencia de todos los servicios descritos en este pliego y constituye el interlocutor básico con el personal de EJIE asignado al proyecto KZgunea.

Funciones del perfil Gestor de Oficina Técnica.

Las funciones principales de este perfil se centrarán en:

- Asesoramiento y coordinación de los servicios “horizontales” que se prestan desde la Oficina Técnica y que se complementan con las tareas del grupo de Despliegue Operativo, que se configura como cliente interno de sus servicios.
- Supervisión de la coordinación del despliegue de recursos técnicos (puestos de trabajo, red de comunicaciones, etc.) en colaboración con EJIE. Coordinación de la Atención Técnica para incidencias, problemas, instalaciones, etc. para el personal desplegado en los centros.
- Junto con el perfil gestor del despliegue operativo, realizar control y supervisión de la calidad de los servicios ofertados en los KZgunea (Catálogo de Servicios).
- Asesoramiento a la Dirección en el desarrollo de tareas de campañas de comunicación, marketing, potenciación de la imagen y los servicios de KZgunea.
- Gestión y coordinación de acciones derivadas del seguimiento Plan de Calidad y/o de los posibles incumplimientos de los ANS de servicio.
- Colaboración con la Dirección en la identificación de oportunidades y diseño de servicios para la mejora e innovación en el servicio.
- Desarrollo y participación en acciones que promuevan iniciativas de Diseño, Desarrollo y Gestión de Proyectos derivados de la acción Comercial con EJ, OOAA, SSPP, DF, y otro tipo de entidades públicas o privadas.
- Las propuestas se centrarán en la definición de la mejora, si bien su desarrollo e implantación pueden quedar fuera del alcance de los recursos disponibles en este contrato.
- Cualquier otra actividad relacionada con estas tareas que surja como necesidad a la evolución del propio servicio y otras propuestas por la licitadora en la oferta.

Como requisito, todas las personas asignadas al equipo de la Oficina Técnica que necesiten comunicarse con personas usuarias, Ayuntamientos, asociaciones, u otras entidades o realicen tareas de Elaboración de Contenidos Formativos y Comunicación deberán tener perfil de idioma bilingüe (euskera y castellano)

4. Descripción de los Servicios del Despliegue Operativo

Se centran en la ejecución de acciones de formación y, en general, de todos los servicios recogidos en la relación contenida en los *Anexos 2.1* y *2.2*. (Son todas las actividades que se realizan en el proyecto KZgunea, relacionadas con las Acciones Formativas y otros servicios de colaboraciones con terceros).

4.1. Enumeración de Servicios y Funciones

Implementación y ejecución de todas y cada una de las tareas recogidas en los *Anexos 2.1* y *2.2*:

- Gestión, planificación e impartición del plan de formación de KZgunea: Formación presencial, Charlas presenciales, formación por videoconferencia, formación a distancia y charlas en directo en el canal de YouTube de KZgunea. Este Plan de Formación se recoge en el Anexo 3.
- Gestión y planificación de Colaboraciones de formación con entidades externas
- Generación de contenidos y publicación en blog y redes sociales
- Gestión e impartición de Tutorías tecnológicas
- Atención a la ciudadanía en acompañamientos a trámites con las AAPP
- Gestión, planificación y cuidado de exámenes (acreditaciones en competencias digitales, otros)
- Gestión de tramitaciones (bakq, metaposta)
- Gestión de los centros

En el dimensionamiento de recursos necesarios para ejecutar los servicios recogidos en este pliego se entiende que no es posible desarrollar más de un servicio, simultáneamente, por un mismo recurso, salvo justificación detallada de las razones que pudiesen explicar dicha simultaneidad, y aprobación de ésta por EJIE.

Funciones de Soporte al despliegue operativo.

- Apoyo a personal coordinador/educador en realización de tareas diarias.
- Tareas de registro y revisión de datos en todas las fases de un despliegue mensual.
- Gestión y planificación de cursos a distancia, cursos por videoconferencia, charlas en directo de YouTube.
- Gestión y supervisión diaria de presencia en centros.
- Revisión de registro de datos en el sistema a cierre de mes.
- Análisis y reporte de datos de seguimiento relacionadas con las tareas indicadas.
- Gestión de Listas de Espera.
- Atención telefónica de apoyo a los centros.
- Cualquier otra actividad relacionada con estas tareas que surja como necesidad a la evolución del propio servicio y otras propuestas por la licitadora en la oferta.

Como requisito, todas las personas asignadas al equipo de Soporte al Despliegue Operativo que necesiten comunicarse con personas usuarias, Ayuntamientos, asociaciones, u otras entidades deberán tener perfil de idioma bilingüe (euskera y castellano)

Funciones de Coordinación.

- Realizar las gestiones necesarias para la relación e interlocución con los Ayuntamientos y otras entidades
- Asegurar y garantizar la correcta transmisión de las líneas de actuación marcadas por la Oficina Técnica hacia el Personal Educador KZgunea, ofreciendo soporte a dicho personal de su ámbito de actuación en las distintas actividades que estos llevan a cabo.
- Transmitir al personal educador la documentación sobre procedimientos del despliegue.
- Supervisar las acciones formativas mensuales.
- Realizar sesiones de trabajo tanto con el personal educador como con las personas asistentes a los cursos para recoger un feed-back (sugerencias, quejas, mejoras...) de la experiencia de ambos.
- Potenciar el acompañamiento por parte del personal educador hacia las personas usuarias durante el proceso formativo, con el fin de evitar abandonos y conseguir que el alumnado finalice la formación.
- Supervisar la calidad de los servicios que se ofrecen a la ciudadanía, y en caso de detectar alguna anomalía, reportarlo para tomar medidas correctoras que mejoren el servicio.
- Realizar la coordinación con la persona gestora del despliegue operativo para solucionar las posibles incidencias de los centros KZgunea de su ámbito de acción y colaborar en su resolución.
- Cualquier otra actividad relacionada con estas tareas que surja como necesidad a la evolución del propio servicio y otras propuestas por la licitadora en la oferta.

Todas las personas asignadas al equipo de Personal Coordinador deberán tener perfil de idioma bilingüe (castellano y euskera).

Funciones de Personal Educador.

Personal dedicado a la ejecución de todas las tareas necesarias para cubrir los servicios que se presentan en el *Anexo 2.1.* y el *Anexo 2.2.* y cualquier otra actividad relacionada con estas tareas que surja como necesidad a la evolución del propio servicio y otras propuestas por la licitadora en la oferta.

Como requisito, todas las personas asignadas al equipo de Personal Educador deberán tener perfil de idioma bilingüe (castellano y euskera).

Se dotará al servicio de un perfil “Gestor de Despliegue Operativo”, asignado a una persona con dedicación de horario completo. Esta figura será responsable de la calidad y eficiencia de todos los servicios descritos en los *Anexo 2.1.* y el *Anexo 2.2.*, y constituirá el interlocutor básico para los servicios del Despliegue Operativo con el personal de EJIE asignado al proyecto KZgunea.

Funciones del perfil Gestor de Despliegue Operativo

Las funciones principales de este perfil se centrarán en:

- Organización y supervisión de las tareas del Área de Despliegue Operativo.
- Coordinación del equipo de personal coordinador de los centros.
- Coordinación con el Gestor de la Oficina Técnica de KZgunea de las tareas con las diferentes áreas, a destacar las posibles incidencias de los centros KZgunea de su ámbito de acción y colaborar en su resolución.
- Supervisar y/o elaborar la documentación necesaria para la gestión del área de despliegue.
- Realizar control y supervisión de la calidad de los servicios ofertados en los KZgunea (Catálogo de Servicios).
- Obtener y analizar los resultados de toda la actividad
- Proponer y realizar acciones de mejoras en el servicio y en la organización del área de despliegue operativo.
- Gestionar las peticiones de entidades externas e identificación de nuevas colaboraciones.
- Supervisar las acciones formativas mensuales.
- Supervisar y Gestionar la oferta y demanda de IT-Txartela.
- Cualquier otra actividad relacionada con estas tareas que surja como necesidad a la evolución del propio servicio y otras propuestas por la licitadora en la oferta.

Como requisito, la persona Gestora de Despliegue Operativo deberá tener perfil de idioma bilingüe (castellano y euskera)

4.2. Dimensionamiento de recursos para el Despliegue Operativo

En el *Anexo1* (Mapa de Centros) se recoge las especificaciones de uso de las infraestructuras y la totalidad de centros KZgunea conectados actualmente a la red. Se presenta también la estimación de las horas necesarias para cubrir la apertura de los centros. Se toma como ejemplo un mes de 20 días.

Además, para el dimensionamiento del personal educador, debe tenerse en cuenta la volumetría de los datos de actividad de un año completo presentada en el *Anexo 4* (desde 01/11/2024 hasta 31/10/2025) para cubrir la totalidad de los servicios prestados en el Despliegue Operativo.

Esta configuración es la que se tendrá en cuenta para la elaboración de la propuesta de licitación, partiendo de la base de que **estos datos varían mensualmente según las necesidades de los centros y el número de días laborables de cada mes**. Se podrá aplicar que una variabilidad de más/menos 20% en la demanda del servicio de un mes respecto al anterior.

El número de recursos asignados al equipo de coordinación se establecerá en base a la demanda mensual, teniendo en cuenta el Mapa de Centros del *Anexo1*, justificando su dedicación en función del ámbito geográfico que cubre y los servicios y recursos asignados.

Esta configuración es la que se tendrá en cuenta para la elaboración de la propuesta de licitación, partiendo de la base de que **estos datos varían mensualmente según las necesidades de los centros y el número de días laborables de cada mes**. Se podrá aplicar que una variabilidad de más/ menos 20% en la demanda del servicio de un mes respecto al anterior.

5. Mecanismo de configuración del Servicio

Para el **Despliegue Operativo**, a lo largo del contrato, EJIE remitirá un pedido mensual variable, que se denomina “*Demanda de Servicio Mes Despliegue Operativo*”. En los plazos que se definen en este apartado, la empresa adjudicataria presentará una “Propuesta de Implementación Planificación” del Mes solicitado, modelo según formato recogido en el *Anexo 5*, que describe el formato de los documentos necesarios para la gestión de un pedido mensual.

Durante los meses de contrato, exceptuando agosto que no es lectivo, los **cálculos** que se realizarán serán siempre **en base al número de horas laborables de los centros**.

Es necesario cumplir estrictamente el orden cronológico y los tiempos establecidos para el correcto cumplimiento del mecanismo de configuración del servicio:

1. EJIE remitirá a la empresa adjudicataria la “**Demanda de Servicio Mes Despliegue Operativo**” que recogerá el inventario de servicios un mes antes del primer día del mes de servicio.

Ejemplo, si la citada “Demanda de Servicio” es para el mes de *marzo*, EJIE deberá remitir la solicitud antes del *31 de enero*.

Desde el primer mes del contrato, la demanda tendrá **un contenido en servicios variable cada mes** (se podrá aplicar que una variabilidad de más / menos 20% en la demanda del servicio de un mes respecto al anterior) **y se aplicará en la totalidad de los centros de la red KZgunea**.

2. La empresa adjudicataria calculará y devolverá a EJIE la “**Propuesta de Implementación Planificación**” del Mes (de *marzo* en el ejemplo) 21-22 días antes del inicio del servicio (en el ejemplo, *7 de febrero como muy tarde*).

El formato de “Propuesta de Implementación Planificación” del Mes se recoge en el *Anexo 5* y, desde el primer mes del contrato tendrá un contenido en recursos y centros variable cada mes y cubrirá la totalidad de la infraestructura KZgunea.

Se presentarán 3 ficheros:

- **Inventario de Recursos** *Anexo 5.1* para cubrir los servicios necesarios descritos en este pliego.
- **Inventario de Tareas “Horizontales”** *Anexo 5.2*, presenta la distribución (por Centro y Personal Educador) de tareas indicadas en *Anexo 2.1*, *Secciones 14.1.3*, *14.3*.
- **Inventario de Centros** *Anexo 5.3* Según el documento remitido por EJIE de la “**Demanda de Servicio Mes Despliegue Operativo**”, se calcula la dedicación para cada centro de los recursos de Personal Educador.

En el *Anexo 5* se muestran con ejemplos los modelos de documentos a presentar en la Propuesta:

Anexo 5.1: Inventario de Recursos. Se calcula la dedicación de cada persona educadora incluyendo todas las actividades y gestión (identificado por un código anónimo, en formato KZXXXX) optimizando al máximo los recursos disponibles y sus ubicaciones y desplazamientos necesarios.

Anexo 5.2: Inventario de Tareas Horizontales. Se presenta la distribución, por Educador y Centro, de las tareas recogidas en el *Anexo 2.1*, *Secciones 14.1.3*, *14.3*

Anexo 5.3: Inventario de Centros. Se calculan los Recursos por Centro teniendo en cuenta la actividad de los centros (incluyendo servicios de gestión) y la apertura horaria de cada centro.

6. Organización del equipo de trabajo.

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

- La organización (perfiles profesionales) del equipo de trabajo asignado a la realización de las todas las actividades resultantes de los requerimientos del presente pliego
- Las funciones asociadas a los perfiles presentados.

Comité de Seguimiento

Representa la máxima autoridad en relación con la operativa del proyecto, realizando un seguimiento del trabajo (planificaciones y recursos), de las problemáticas surgidas, escalando los aspectos que se consideren que sobrepasan los límites de actuación establecidos.

Participantes:

- EJIE:
 - Responsable de EJIE-KZgunea
- Empresa adjudicataria:
 - Responsable del proyecto/servicio

Roles y responsabilidades:

- Seguimiento permanente del servicio.
- Gestión y seguimiento de los trabajos encargados.
- Agilizar la toma de aquellas decisiones que, por su naturaleza, pudieran exceder de las competencias del Equipo de Trabajo.
- Elaborar los Informes de progreso con el fin de informar del desarrollo del servicio

Equipo de Trabajo de la Empresa Adjudicataria

Para la realización de los servicios especificados en el Objeto del contrato, la empresa adjudicataria dispondrá de un equipo de trabajo, que estará formado por perfiles profesionales con capacidad, experiencia, y conocimientos necesarios para el correcto desempeño de su trabajo. Para el dimensionamiento del equipo deben tenerse en cuenta las características de la descripción de los servicios y los tiempos necesarios previstos para su ejecución.

- Para la Oficina Técnica se estima un equipo que, **como mínimo**, contará con:
 - a) Una persona Gestora de la Oficina Técnica que se interlocutara principal con EJIE-KZgunea,
 - b) Para cubrir las funciones que se recogen en la *Sección 3.2.* se requerirán como **mínimo** los siguientes recursos:
 - Dos recursos para las funciones de Elaboración de Contenidos.
 - Un recurso para Comunicación y Social Media.
 - Un recurso para Diseño de Elementos gráficos y audiovisuales
 - Un recurso para la Gestión de la Calidad y Soporte de Gestión Administrativa.
 - Un recurso para la Coordinación de la Infraestructura.

- Un mínimo de dos recursos (técnicos) para la ejecución de las tareas dedicadas al mantenimiento de la Infraestructura. Se deberá justificar el número de recursos asignados en base al diseño del servicio.
- Para el Despliegue Operativo se estima un equipo que, **como mínimo**, contará con.
 - a) Una persona Gestora del Despliegue Operativo que sea la interlocutora con EJIE-KZgunea para el servicio del despliegue Operativo.
 - b) Para cubrir las funciones que se recogen en la *Sección 4.1*, se requerirán como mínimo los siguientes recursos
 - Un mínimo de un recurso para la gestión del Soporte al Despliegue Operativo. Se deberá justificar el número de recursos asignados en base al diseño del servicio.
 - Un mínimo de tres recursos para cubrir las funciones de Coordinación del Despliegue Operativo. Se deberá justificar el número de recursos asignados en base al diseño del servicio.
 - La propuesta de recursos para realizar las tareas recogidas en los *Anexos 2.1 y 2.2* se calculará en base a la volumetría de actividad recogida en el *Anexo 4*. Y a las necesidades de apertura de los centros del *Anexo 1*.
 - En la oferta se presentará un planteamiento de la estrategia, diseño y Plan de Acción del Despliegue Operativo.

El equipo de trabajo para realizar las tareas durante el proceso formativo que se deberá presentar será un equipo que permita un ajuste variable y sea capaz de adaptarse a esta demanda, contemplando las necesidades de formación presencial o cualquier otro formato, y dentro de estos el ámbito geográfico donde se impartan.

También se tendrá en cuenta en el perfil una cualificación necesaria para completar el acompañamiento, apoyo y soporte para evitar el abandono y conseguir el máximo número posible de personas formadas exitosamente.

La empresa licitadora, definirá en su oferta los recursos necesarios para abordar las actividades descritas, y propondrán la estructura de profesionales adecuada a la prestación necesaria. El equipo que se proponga será personal bilingüe.

6.1. Condiciones del Equipo de trabajo

El equipo de trabajo propuesto estará formado por personal técnico con categoría profesional y nivel de especialización adecuados a las necesidades planteadas en cada momento, de acuerdo con las actividades que se vayan desarrollando.

La empresa licitadora se compromete, en caso de ser adjudicataria, a mantener el equipo, según lo establecido en la oferta, y durante el periodo fijado en cada actividad específica. Los recursos asignados a la ejecución del contrato deberán estar asignados desde su inicio. En el caso de modificación o sustitución de recursos, deberá comunicarlo previamente a EJIE, con la antelación mínima necesaria en función de la criticidad del servicio, y en cualquier caso no menor de 15 días naturales, y EJIE aprobará o rechazará dicha modificación o sustitución. En todo caso el sustituto o sustitutos tendrán un perfil igual o superior al ofertado, o recurso a sustituir.

EJIE podrá solicitar el cambio de los recursos asignado a los servicios, por inadecuación de los recursos o por incumplir los requisitos tanto de solvencia como técnicos exigidos, o haber declarado el contratista unas circunstancias que no son veraces, en cuyo caso podrá conllevar la rescisión del contrato y adjudicación al licitador siguiente en las calificaciones.

- **Constitución inicial del equipo de trabajo**

El equipo técnico que debe incorporarse tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por los componentes y perfiles indicados en la oferta de la empresa adjudicataria y consecuentemente acreditados.

Si tras la adjudicación se observara que el equipo del proyecto no se corresponde con el establecido en la oferta y:

- Caso que la empresa adjudicataria presente justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio, se procederá a:
 - La presentación por la empresa adjudicataria de una persona/s sustituta/s con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
 - Aceptación de la persona sustituta por parte de la Dirección del Proyecto de EJIE
- Caso de que se demostrase que el cambio no se corresponde con causa justificada, EJIE se reserva el derecho no solo a la aprobación del sustituto/s sino incluso a la revisión de la adjudicación y en su caso la rescisión del pedido/contrato, si este hecho fuera elemento determinante en la mencionada adjudicación.

- **Modificaciones en la composición del equipo de trabajo**

La valoración de la calidad de los servicios objeto del presente pliego corresponde a la Dirección del Proyecto de EJIE, siendo potestad suya solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo, con un preaviso de quince días, por otro de igual categoría o superior, si existen razones justificadas que lo aconsejen.

Si la empresa adjudicataria propusiera el cambio de alguna de las personas del equipo de trabajo, se deberá solicitar por escrito con quince días naturales de antelación, y requerirá de las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de sustituto/s con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación del sustituto/s por parte de la Dirección del Proyecto de EJIE

Los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al proyecto debidos a las sustituciones de personal, deberán subsanarse mediante periodos de solapamiento sin coste adicional, durante el tiempo necesario. Si a criterio de la Dirección del Proyecto de EJIE, esto no fuera posible, las dos primeras semanas de trabajo de la persona/s sustituta/s no serán facturables corriendo a cargo del adjudicatario.

- **Horario y lugar de realización de los trabajos.**

Los trabajos de desarrollo se realizarán principalmente en las dependencias de la empresa adjudicataria. Se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

- La jornada de trabajo estará de acuerdo con la establecida por la empresa adjudicataria,
- Los componentes del grupo de trabajo (personal de la Oficina Técnica y personal del Despliegue Operativo, excepto Personal Educador) deberán estar en una única ubicación y desarrollarán su labor con hardware y software propiedad de la empresa adjudicataria. Se deberá garantizar una presencia rápida en EJIE, ante cualquier eventualidad que pudiera surgir.
- Se debe tener en cuenta que el equipo de Infraestructura necesita para su trabajo diario tener un laboratorio y los accesos necesarios a toda la red KZgunea con una configuración similar a su día a día en jornada presencial en EJIE.
- Para el perfil concreto de personal educador, la actividad se realizará principalmente en los espacios KZgunea cedidos por los Ayuntamientos, según el horario de apertura de los centros que será definido desde EJIE-KZgunea y acordado con los Ayuntamientos. Queda abierta la opción puntual de necesidad de desplazamiento a otros espacios (diferentes a esos espacios de titularidad municipal, y en función de la entidad solicitante) si la impartición de la actividad formativa así lo requiere y en todo caso dentro de la CAE.
- La formación que se necesite realizar para nuevas incorporaciones se realizará fuera de los centros KZgunea. Si se utilizaran los centros para estas acciones formativas en ningún caso estas horas serán computables como horas de ejecución del servicio.
- Tampoco se considerarán imputables al cómputo de horas realizadas aquellas horas excedentarias derivadas de recursos adicionales no incluidos en la planificación aprobada por EJIE y asignados unilateralmente por la adjudicataria.
- La empresa adjudicataria deberá garantizar, de manera excepcional y únicamente cuando resulte imprescindible para asegurar la continuidad del servicio, la disponibilidad del personal técnico fuera de su horario habitual. Esta necesidad podrá darse ante situaciones sobrevenidas que requieran una actuación inmediata para evitar interrupciones en los servicios gestionados por EJIE. Las intervenciones que deban realizarse fuera del horario ordinario se coordinarán y planificarán previamente con la dirección del proyecto, con el fin de minimizar su impacto en la operativa y asegurar una adecuada prestación del servicio.

En aquellos casos en que los trabajos deban ser realizados en las dependencias de EJIE, estos se realizarán en las siguientes condiciones:

- La jornada de trabajo estará de acuerdo con la establecida por EJIE.
- Con carácter general los componentes del grupo de trabajo deberán desarrollar su labor con hardware y software propiedad de la empresa adjudicataria.
- Si por circunstancias excepcionales y cuando la realización efectiva de los trabajos no se ajuste

a la planificación o así se requiera por las necesidades del servicio, la empresa adjudicataria deberá comprometerse a una plena disponibilidad incluso fuera del horario habitual (salvo acuerdo previo por la Dirección del Proyecto de EJIE), sin que la realización del trabajo tenga una consideración especial a efectos de cómputo de horas o tarifa aplicable a las mismas.

6.2. Requisitos de Disponibilidad de Recursos.

Para tener la garantía de ejecución del servicio en condiciones óptimas se deberán cumplir las siguientes condiciones mínimas:

- Para la Oficina Técnica, Personal Coordinador y Soporte al Despliegue Operativo, en el supuesto de sustitución de recursos deberá existir un solapamiento entre recurso saliente y recurso entrante de mínimo 15 días naturales. En caso de que no se cumpla este requisito, se penalizará según la tabla especificada en el *Capítulo 17 – Penalidades del PCP (cód. 1)*.
- Para los recursos del Despliegue Operativo (Personal Educador) deberá haber una continuidad del servicio y así evitar ausencia del recurso en el centro afectado, teniendo en cuenta la propuesta de Implementación presentada por la adjudicataria. En caso de no cumplir continuidad del servicio, se penalizará a partir del segundo día de ausencia, según la tabla especificada en el *Capítulo 17 – Penalidades del PCP. (cód. 2)*.

7. Seguimiento, Control y Supervisión

7.1. Mecanismos de seguimiento y control.

EJIE coordinará las tareas del proyecto con la persona responsable asignada por parte de la empresa adjudicataria y esta persona será el principal interlocutor con EJIE.

Esta persona velará por adecuar el equipo de manera que trabaje de una manera integrada y garantizar la cohesión entre sus componentes, así como facilitar el buen entendimiento con los interlocutores en EJIE-KZgunea.

Deberán establecerse todos los mecanismos de control que permitan verificar de forma continuada el correcto desempeño y prestación de los servicios especificados, tanto en términos de calidad final, como en respuesta temporal. Para ello se contempla:

- Reuniones de seguimiento. Se marcarán reuniones mensuales para el seguimiento del servicio, reuniones trimestrales para seguimiento específico por áreas, además de las necesidades que surjan a demanda: coincidiendo con los puntos que se consideren relevantes, destinadas a revisar el grado y forma de cumplimiento de las tareas planificadas, la calidad de productos, las reasignaciones de persona, etc.
- Informes de situación y progreso: con los que la empresa adjudicataria comunicará al responsable del proyecto KZgunea, del estado puntual de las tareas, de los objetivos alcanzados, de las incidencias ocurridas, etc.
- Obtención, seguimiento y análisis de los Indicadores propuestos por EJIE- y complementados por los recogidos en la propuesta de la empresa licitadora.
- Gestión y coordinación de las acciones derivadas del seguimiento sobre la calidad de los procesos formativos y/o de los posibles incumplimientos de los indicadores de servicio.
- Comunicación a los interlocutores en EJIE-KZgunea las posibles incidencias que se produzcan a lo largo de la vida del proyecto y proponer posibles soluciones en aras del buen desarrollo del servicio.
- Realizar la elaboración, configuración, mantenimiento y explotación de datos del proceso formativo completo (inscripciones, asistencias, aprovechamiento, evaluación de conocimiento y encuestas de satisfacción).
- Gestión de los Sistemas de Información internos disponibles en EJIE-KZgunea (aplicación a medida).
- Explotación de datos, con herramientas de consulta, preferentemente, mediante la herramienta OBIEE, disponible en EJIE-KZgunea.
- Garantizar la organización y el mantenimiento de la documentación generada para la gestión de este programa, con el soporte de la Herramienta colaborativa SharePoint disponible en EJIE-KZgunea.

La empresa licitadora **deberá incluir dentro de su propuesta un modelo de gestión del servicio** con aquellos elementos adicionales que considere pertinentes tales como informes de gestión, reuniones y estructuras de seguimiento del servicio, etc. El modelo final de la gestión de la prestación del servicio deberá adecuarse posteriormente al modelo de gestión del servicio estándar de EJIE para la naturaleza de los servicios a prestar y recibir la aprobación final del responsable del proyecto KZgunea.

7.2. Supervisión del servicio

Tanto la dirección como la supervisión del servicio serán llevadas a cabo por el personal de EJIE asignado al proyecto KZgunea.

Las acciones para la mejora de la calidad de los servicios propuestas por la adjudicataria deberán ser revisadas y aprobadas por el responsable del proyecto KZgunea.

7.3. Herramientas para la prestación de los Servicios

Se contemplarán las **Herramientas estándares de EJIE** disponibles para la gestión de actividades y otras asociadas a sus servicios:

- Herramienta colaborativa SharePoint
- Gestión de Proyectos de EJIE
- Gestión de Cambios EJIE
- Gestión de Incidencias OTRS

Las herramientas que EJIE aporta para la gestión específica del proyecto:

- Intranet (Zona Restringida ZR)
- Oracle Business Intelligence (OBIEE) de Oracle
- Plataforma de Aprendizaje para Gestión Contenidos Formativos (Moodle)
- Presencia en Internet: Web, Blog, RRSS y herramientas de Mailing.

Las herramientas anteriormente mencionadas son titularidad de EJIE y queda prohibido cualquier uso inapropiado de las mismas y/o de la imagen corporativa de EJIE-KZgunea por parte de la empresa adjudicataria y de sus recursos humanos (tal y como contemplan las cláusulas de confidencialidad y otros documentos que regulan el proceso de contratación de EJIE)

En caso de que la adjudicataria requiera el uso de herramientas o software sujetos a licencia para la correcta prestación del servicio recogido en este pliego, los costes de adquisición, mantenimiento o uso de dichas licencias serán íntegramente asumidos por la adjudicataria, sin que puedan repercutirse a EJIE en ningún concepto

8. Procedimiento y Calidad

Para garantía y calidad de los servicios ofrecidos, KZgunea tiene definida una Carta de Servicios donde se recogen los compromisos, que el proyecto adquiere con la ciudadanía. Además de estos compromisos KZgunea tienen definidos unos indicadores de negocio, y todos ellos deben cumplirse. En la oferta deberá recogerse el compromiso de cumplimiento de los indicadores que se presentan en la siguiente tabla, ya que son de obligado cumplimiento para la correcta ejecución de los servicios proporcionados por el proyecto.

Algunos de ellos se consideran especialmente críticos, por lo que su incumplimiento conllevará una penalidad que se detallará en el *Apartado 17. Penalidades* del Pliego de Condiciones Particulares

Adicionalmente la empresa adjudicataria podrá ofrecer otros indicadores de servicio que complementen a los anteriores.

INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN.	OBJETIVO (=>)	CÓDIGO PENALIDAD
Nº de cursos presenciales disponibles al año en la oferta formativa.	Compromiso	Trimestral	50	N/A
Nº de horas disponibles de formación presencial en los centros al año.	Compromiso	Anual	64.000	1
Porcentaje de personas usuarias cuya valoración del curso presencial impartido sea mayor o igual a 7 ⁽¹⁾ .	Compromiso	Trimestral	90 %	1
Nº de charlas presenciales disponibles al año en la oferta formativa.	Compromiso	Trimestral	8	N/A
Nº de horas disponibles de charlas en los centros al año.	Compromiso	Anual	110	1
Porcentaje de personas usuarias cuya valoración de la charla presencial impartida sea mayor o igual a 7 ⁽¹⁾ .	Compromiso	Trimestral	90 %	1
Nº de cursos por videoconferencia disponibles al año en la oferta formativa.	Compromiso	Trimestral	18	N/A
Nº de horas disponibles de formación por videoconferencia al año	Compromiso	Anual	650	1
Porcentaje de personas usuarias cuya valoración del curso por videoconferencia impartido sea mayor o igual a 7 ⁽¹⁾ .	Compromiso	Trimestral	85 %	1
Nº de cursos a distancia disponibles al año en la oferta formativa.	Compromiso	Trimestral	25	N/A
Nº de horas disponibles de formación a distancia al año.	Compromiso	Anual	2.300	1
Porcentaje de personas usuarias cuya valoración del curso a distancia impartido sea mayor o igual a 7 ⁽¹⁾ .	Compromiso	Trimestral	85 %	1
Nº de horas de charlas en directo disponibles al año.	Compromiso	Anual	30	N/A
Porcentaje de personas usuarias cuyo nivel de satisfacción con las tutorías recibidas sea mayor o igual a 7 ⁽²⁾ .	Compromiso	Anual	92 %	1

Porcentaje de personas usuarias cuyo nivel de satisfacción con la orientación de los servicios disponibles ofrecida por el personal del centro sea mayor o igual a 7 ⁽²⁾ .	Compromiso	Anual	92 %	1
Porcentaje de reclamaciones y quejas respondidas en un plazo no superior a 20 horas laborables.	Compromiso	Trimestral	100 %	1
Porcentaje de horas de centros abiertos en el horario propuesto para el personal del centro, publicado en la Web.	Compromiso	Trimestral	95 %	1
Porcentaje de horas de centros en los que se informa, en la página web, sobre el incumplimiento del horario del personal educador, por circunstancias propias o ajenas al servicio.	Compromiso	Trimestral	100 %	N/A
Nº de post publicados al mes en el blog.	Compromiso	Mensual	10	N/A
Nº de noticias publicadas al mes en la web de KZgunea.	Compromiso	Mensual	2	N/A
Nº de boletines enviados a las personas usuarias al mes.	Compromiso	Mensual	1	N/A
Porcentaje de personas usuarias cuyo nivel de satisfacción con la promoción de las novedades en los servicios y actividades en KZgunea sea mayor o igual a 7 ⁽²⁾ .	Compromiso	Anual	82 %	N/A
Nº de sesiones grupales realizadas con personas usuarias al año.	Compromiso	Anual	4	N/A
Porcentaje de horas impartidas en cursos presenciales.	Indicador	Trimestral	75 %	1
Porcentaje de ocupación sobre las planificaciones impartidas en cursos presenciales.	Indicador	Trimestral	72 %	2
Porcentaje de aprovechamiento en cursos presenciales.	Indicador	Trimestral	70 %	2
Porcentaje de encuestas realizadas de cursos presenciales.	Indicador	Trimestral	70 %	N/A
Porcentaje de horas impartidas en charlas presenciales.	Indicador	Trimestral	75 %	N/A
Porcentaje de ocupación sobre las planificaciones impartidas en charlas presenciales.	Indicador	Trimestral	72 %	N/A
Porcentaje de aprovechamiento en charlas presenciales.	Indicador	Trimestral	70 %	N/A
Porcentaje de encuestas realizadas de charlas presenciales.	Indicador	Trimestral	40 %	N/A
Porcentaje de horas impartidas en cursos por videoconferencia.	Indicador	Trimestral	75 %	N/A
Porcentaje de ocupación sobre las planificaciones impartidas en cursos por videoconferencia.	Indicador	Trimestral	72 %	N/A
Porcentaje de aprovechamiento en cursos por videoconferencia.	Indicador	Trimestral	40 %	N/A
Porcentaje de encuestas realizadas en cursos por videoconferencia.	Indicador	Trimestral	40 %	N/A

Porcentaje de horas impartidas en cursos a distancia.	Indicador	Trimestral	75 %	N/A
Porcentaje de ocupación sobre las planificaciones impartidas en cursos a distancia.	Indicador	Trimestral	35 %	N/A
Porcentaje de aprovechamiento en cursos a distancia.	Indicador	Trimestral	30 %	N/A
Porcentaje de encuestas realizadas de cursos a distancia.	Indicador	Trimestral	40 %	N/A
Nº de sesiones grupales realizadas con personal educador.	Indicador	Anual	4	N/A
Porcentaje de presencia realizado por personal educador sobre presencia teórica propuesta.	Indicador	Mensual	97 %	1

(1) Estos resultados de satisfacción se obtienen a través de una encuesta de satisfacción realizada al acabar cada curso. Cada pregunta se valora con una puntuación del 1 al 10

(2) Estos resultados de satisfacción se obtienen a través de una encuesta de satisfacción anual. Cada pregunta se valora con una puntuación del 1 al 10

Se realizará seguimiento de los resultados de los indicadores según la periodicidad establecida en cada uno de ellos. El cálculo de los valores de estos indicadores se llevará a cabo en base a datos y valoraciones realizadas por EJIE.

Todos los indicadores establecidos para ejecución del servicio y los compromisos de la Carta de Servicios serán revisados periódicamente y podrán ser actualizados o añadidos nuevos si fuera necesario para mejorar la calidad del servicio que EJIE presta a sus clientes.

Para este apartado se valorarán las medidas propuestas para alcanzar los indicadores de servicio, ANS y los compromisos recogidos en la Carta de Servicios de KZgunea y los propuestos por la empresa adjudicataria en el correspondiente apartado de su oferta.

9. Descripción de los entregables.

La documentación que se debe entregar para estas tareas de seguimiento:

- Para cada pedido mensual y tras el envío de la “Demanda del Mes Despliegue Operativo” se devolverá la propuesta con los siguientes ficheros:
 - **Inventario de Recursos** *Anexo 5.1.*
 - **Inventario de Tareas “Horizontales”** *Anexo 5.2,*
 - **Inventario de Centros** *Anexo 5.3*
- Informe resultado detalle de las planificaciones a cierre de mes. Por cada planificación se registrarán los siguientes datos.
 - Formato de la planificación.
 - TH, si fuera presencial.
 - Tipo de centro en el que ha impartido, si fuera presencial.
 - Centro en el que ha impartido, si fuera presencial.
 - Cancelado S/N.
 - Nro. de horas del curso
 - Nro. de horas de gestión.
 - Nro. de plazas ofertadas
 - Nro. de personas inscritas.
 - Nro. de personas que finalizan la formación.
 - % de ocupación (nro. de personas inscritas s/ plazas ofertadas)
 - % de aprovechamiento (nro. de personas formadas s/personas inscritas)
 - Cualquier otro dato que la empresa licitadora considere conveniente, y que aporte valor al seguimiento.
- Informe resultado detalle de las citas a cierre de mes, agrupado por centro. Por cada centro se registrarán los siguientes datos.
 - TH, si fuera presencial.
 - Tipo de centro en el que ha cogido la cita, si fuera presencial.
 - Centro en el que ha cogido la cita, si fuera presencial.
 - Estado.
 - Fecha.
 - Hora Inicio/Hora Fin
 - Temática
 - Origen del alta.
 - Presentado
- Informes de resultados de los seguimientos mensuales / trimestrales.
- Cualquier otro informe que sea necesario para el correcto seguimiento del servicio.

10. Condiciones Logísticas

La adjudicataria tendrá disponible un vehículo apropiado para transportar hasta 20 equipos, necesario para las nuevas aperturas, bajas y traslados, o cualquier otra actividad necesaria para el óptimo mantenimiento de la infraestructura de los centros KZgunea. El coste de este servicio irá incluido en este contrato.

La adjudicataria pondrá a disposición de todo el personal asignado al servicio de despliegue operativo un teléfono móvil, así como para el personal de la oficina técnica que se considere necesario. Así será necesario e imprescindible que el personal asignado a tareas de mantenimiento (traslado de equipamiento, gestión de incidencias hardware, ...) de la infraestructura de la red tengan permiso de conducir tipo B.

Asimismo, dispondrá de un almacén para la documentación que se gestiona actualmente en el Centro de Gestión, y para el equipamiento de reserva que se debe mantener para reposición en caso de incidencias de hardware en los centros.

11. Migración de los servicios

La empresa adjudicataria deberá garantizar la correcta transición de los servicios, tanto en la fase de inicio (transición de entrada) como en la fase de finalización del contrato (transición de salida), asegurando la continuidad operativa y la transferencia de conocimiento.

Se deberá incluir en la oferta un Plan de Transición, que contemple de forma diferenciada la transición de entrada y la transición de salida, incluyendo al menos los siguientes aspectos para cada una:

- *Alcance de la transición:* Actividades previstas para la incorporación inicial del servicio y para la cesión ordenada al finalizar el contrato.
- *Metodología:* Procedimientos y buenas prácticas que se aplicarán para minimizar riesgos y garantizar la calidad.
- *Cronograma orientativo:* Plazos estimados para cada fase (entrada y salida).
- *Recursos asignados:* Roles y responsabilidades del equipo implicado en cada transición.
- *Gestión de riesgos:* Identificación de riesgos y medidas de mitigación.
- *Entregables:* Documentación que se entregará en cada fase (informes, inventarios, credenciales, etc.).

El Plan de Transición presentado por la adjudicataria deberá ser revisado y aprobado por la EJIE-KZgunea antes de su ejecución. Cualquier modificación relevante deberá ser comunicada y validada.

En la salida del servicio, al finalizar el periodo del contrato resultante de esta licitación (o su prórroga), la adjudicataria estará obligada a prestar apoyo, y realizar la transferencia del conocimiento, documentación, etc. a la siguiente empresa adjudicataria del contrato en caso de que éste sea distinta a la adjudicataria del presente pliego.

El plazo máximo para cada uno de los planes de transición es de 1 mes. La transición de entrada a este expediente deberá llevarse a cabo 1 mes antes del comienzo de prestación efectiva del servicio. Ese mes de transición no será facturable.

Periodo de transición: Periodo durante el cual la Adjudicataria entrante realiza la transición de los Servicios de la Adjudicataria saliente. La duración del periodo transcurre desde el inicio de la transición por parte la Adjudicataria entrante hasta la aprobación por parte de EJIE de la correcta transición de los servicios.

Plan de transición: Documento donde se especifican las tareas, procedimientos, responsabilidades, calendario, pilotos propuestos para probar la correcta transición de los servicios, etc., para realizar con éxito el traspaso de responsabilidades de gestión y operación de los servicios de la Adjudicataria saliente a la Adjudicataria entrante.

12. Anexo 1: Mapa de Centros y Dimensionamiento de Recursos.

Se debe tener en cuenta en todo el periodo en vigor del contrato que los datos, que esta configuración de los centros puede variar y provocar a su vez, variación en la demanda mensual, que se verá afectada por las necesidades de los centros y el número de horas laborables de cada mes.

Los centros KZgunea pueden tener las siguientes características:

- Existen 2 grupos de PCs:
 - 1er. grupo destinado a las actividades de Formación.
 - 2º grupo destinado a la navegación (acceso a Internet).
- En cuanto a su ubicación,
 - La totalidad de estos equipos informáticos (PCs) pueden estar ubicados en una única sala, separada en 2 espacios, o
 - separados físicamente en dos salas diferentes., por lo que se pueden mantener los servicios de formación independientes del resto de servicios.

Esto dependerá de los recursos inmobiliarios que cada Ayuntamiento destine para este programa.

Las reglas básicas para uso de estas infraestructuras son:

- Cursos presenciales: siempre en PC's de Formación.
- Charlas en PC's de Formación o de Navegación si hay Doble Sala. En caso de que no haya espacio libre por otras actividades se puede disponer de salas fuera de KZgunea.
- Tutorías en cualquier puesto en salas en las que no haya formación. (porque no está programada o hay doble sala).
- Cursos a distancia tutorizados por personal KZgunea, impartición de formación por videoconferencia y tareas transversales no requieren PC's de usuario. Estas actividades se realizarán desde el equipo del personal educador que realice la actividad. En todo caso habría que concretar la ubicación del educador teniendo en cuenta proximidad a otra tarea inmediata u otras opciones de optimización del recurso.
- Las Colaboraciones con entidades externas y los exámenes IT TXARTELA siguen las mismas pautas que las actividades previas, excepto en las que son de impartición o tutoría externa.
- Tramitaciones: en puestos específicos del educador que pueden estar ubicados en cualquier sala (siempre que no esté ocupado en labores de formación o hubiese doble sala y, al menos, otro educador).

Todos los datos referidos anteriormente son meramente informativos y NO interfieren en el cálculo de recursos que se presenten en una Propuesta de Implementación sobre una Demanda Mensual.

Se presenta una tabla del mapa actual de centros KZgunea, y una estimación de horas de Apertura por Centro

Zona comarcal	Tipo de Centro	Centro	TH	Tipo de población	Horas actividad centro	Horas apertura centro
Durangaldea	Apertura diaria (4 horas)	Abadiño	Bizkaia	5.000 - 9.999	80,0	80,0
Tolosaldea	Apertura a demanda	Abaltzisketa	Gipuzkoa	<2.000	0,0	0,0
Zona Minera	Apertura diaria (4 horas)	Abanto Y Ciervana- Abanto Zierbena	Bizkaia	5.000 - 9.999	80,0	80,0
Tolosaldea	Apertura a demanda	Aduna	Gipuzkoa	<2.000	2,0	2,0
Urola Kosta	Apertura a demanda	Aia	Gipuzkoa	<2.000	0,0	0,0
Urola Erdia	Apertura a demanda	Aizarnazabal	Gipuzkoa	<2.000	4,0	4,0
Busturialdea	Apertura a demanda	Ajangiz	Bizkaia	<2.000	0,0	0,0
Tolosaldea	Apertura a demanda	Alegia	Gipuzkoa	<2.000	0,0	0,0
Cuadrilla Agurain	Apertura a demanda	Alegria-Dulantzi	Araba/Álava	2.000 - 4.999	3,5	3,5
Margen Izquierda	Apertura a demanda	Alonsotegi	Bizkaia	2.000 - 4.999	4,0	4,0
Tolosaldea	Apertura a demanda	Altzo	Gipuzkoa	<2.000	0,0	0,0
Tolosaldea	Apertura a demanda	Amezketta	Gipuzkoa	<2.000	40,0	40,0
Durangaldea	Apertura diaria (4 horas)	Amorebieta-Etxano	Bizkaia	10.000 - 19.999	120,0	120,0
Lea-Artibai	Apertura a demanda	Amoroto	Bizkaia	<2.000	4,0	4,0
Cuadrilla Aiara	Apertura diaria (4 horas)	Amurrio	Araba/Álava	10.000 - 19.999	80,0	80,0
Tolosaldea	Apertura diaria (4 horas)	Andoain	Gipuzkoa	10.000 - 19.999	80,0	80,0
Tolosaldea	Apertura a demanda	Anoeta	Gipuzkoa	2.000 - 4.999	0,0	0,0
Debagoiena	Apertura a demanda	Antzuola	Gipuzkoa	2.000 - 4.999	4,0	4,0
Arratia-Nervión	Apertura a demanda	Arakaldo	Bizkaia	<2.000	28,0	28,0
Goierri	Apertura a demanda	Arama	Gipuzkoa	<2.000	0,0	0,0
Debagoiena	Apertura a demanda	Aramaio: Ibarra	Araba/Álava	<2.000	0,0	0,0
Arratia-Nervión	Apertura a demanda	Arantzazu	Bizkaia	<2.000	0,0	0,0
Arratia-Nervión	Apertura a demanda	Areatza	Bizkaia	<2.000	0,0	0,0
Debagoiena	Apertura diaria (4 horas)	Aretxabaleta	Gipuzkoa	5.000 - 9.999	80,0	80,0
Cuadrilla de Añana	Apertura a demanda	Armiñon	Araba/Álava	<2.000	2,0	2,0
Cuadrilla de Montaña Alavesa	Apertura a demanda	Arraia-Maeztu	Araba/Álava	<2.000	4,0	4,0
Debagoiena	Apertura diaria (4 horas)	Arrasate/Mondragón	Gipuzkoa	>=20.000	96,0	96,0
Gorbeialde	Apertura a demanda	Arratzua-Ubarrundia: Durana	Araba/Álava	<2.000	0,0	0,0
Busturialdea	Apertura a demanda	Arrieta	Bizkaia	<2.000	4,0	4,0
Alto Nervion	Apertura diaria (4 horas)	Arrigorriaga: 1	Bizkaia	5.000 - 9.999	80,0	80,0
Alto Nervion	Apertura a demanda	Arrigorriaga: Abusu	Bizkaia	2.000 - 4.999	36,0	36,0
Encartaciones	Apertura a demanda	Artzentales	Bizkaia	<2.000	0,0	0,0
Cuadrilla Aiara	Apertura a demanda	Artziniega	Araba/Álava	<2.000	0,0	0,0
Cuadrilla Agurain	Apertura a demanda	Asparrena: Araia	Araba/Álava	<2.000	0,0	0,0
Donostialdea (Buruntzaldea)	Apertura a demanda	Astigarraga	Gipuzkoa	5.000 - 9.999	4,0	4,0
Goierri	Apertura a demanda	Ataun	Gipuzkoa	<2.000	4,0	4,0
Durangaldea	Apertura a demanda	Atxondo	Bizkaia	<2.000	0,0	0,0
Lea-Artibai	Apertura a demanda	Aulesti	Bizkaia	<2.000	0,0	0,0

Zona comarcal	Tipo de Centro	Centro	TH	Tipo de población	Horas actividad centro	Horas apertura centro
Cuadrilla Aiara	Apertura a demanda	Ayala/Aiara: Respaldiza	Araba/Álava	2.000 - 4.999	4,0	4,0
Urola Erdia	Apertura diaria (4 horas)	Azkoitia	Gipuzkoa	10.000 - 19.999	80,0	80,0
Urola Erdia	Apertura diaria (4 horas)	Azpeitia	Gipuzkoa	10.000 - 19.999	136,0	136,0
Mungialdea-Txorierrri	Apertura a demanda	Bakio	Bizkaia	2.000 - 4.999	0,0	0,0
Goierri	Apertura a demanda	Baliarrain	Gipuzkoa	<2.000	0,0	0,0
Encartaciones	Apertura diaria (4 horas)	Balmaseda	Bizkaia	5.000 - 9.999	80,0	80,0
Cuadrilla Rioja Alavesa	Apertura a demanda	Baños De Ebro/Mañueta	Araba/Álava	<2.000	0,0	0,0
Margen Izquierda	Apertura diaria (8 horas)	Barakaldo: 1	Bizkaia	>=20.000	320,0	160,0
Margen Izquierda	Apertura diaria (8 horas)	Barakaldo: Cruces	Bizkaia	>=20.000	240,0	160,0
Mungialdea-Txorierrri	Apertura a demanda	Barrika	Bizkaia	<2.000	8,0	8,0
Cuadrilla Agurain	Apertura a demanda	Barrundia: Ozaeta	Araba/Álava	<2.000	0,0	0,0
Alto Nervion	Apertura diaria (8 horas)	Basauri: 1	Bizkaia	>=20.000	160,0	160,0
Alto Nervion	Apertura diaria (4 horas)	Basauri: 2	Bizkaia	10.000 - 19.999	80,0	80,0
Goierri	Apertura diaria (4 horas)	Beasain	Gipuzkoa	10.000 - 19.999	80,0	80,0
Arratia-Nervión	Apertura a demanda	Bedia	Bizkaia	<2.000	0,0	0,0
Urola Erdia	Apertura a demanda	Beizama	Gipuzkoa	<2.000	2,0	2,0
Margen Derecha	40 < nro. horas apertura diaria <= 80	Berango	Bizkaia	5.000 - 9.999	40,0	40,0
Cuadrilla de Añana	Apertura a demanda	Berantevilla	Araba/Álava	<2.000	0,0	0,0
Tolosaldea	Apertura a demanda	Berastegi	Gipuzkoa	<2.000	40,0	40,0
Debagoiena	Apertura diaria (4 horas)	Bergara	Gipuzkoa	10.000 - 19.999	80,0	80,0
Busturialdea	40 < nro. horas apertura diaria <= 80	Bermeo	Bizkaia	10.000 - 19.999	40,0	40,0
Cuadrilla de Montaña Alavesa	Apertura a demanda	Bernedo	Araba/Álava	<2.000	20,0	20,0
Lea-Artibai	Apertura a demanda	Berriatua	Bizkaia	<2.000	0,0	0,0
Bilbao (Mizquierda)	Apertura diaria (8 horas)	Bilbao: Basurto	Bizkaia	>=20.000	320,0	160,0
Bilbao (Mderecha)	Apertura diaria (8 horas)	Bilbao: Begoña	Bizkaia	>=20.000	160,0	160,0
Bilbao (Mderecha)	Apertura diaria (8 horas)	Bilbao: Deusto	Bizkaia	>=20.000	160,0	160,0
Bilbao (Mderecha)	Apertura diaria (8 horas)	Bilbao: Otxarkoaga	Bizkaia	>=20.000	160,0	160,0
Bilbao (Mizquierda)	Apertura diaria (8 horas)	Bilbao: Uribarri	Bizkaia	>=20.000	160,0	160,0
Bilbao (Mizquierda)	Apertura diaria (8 horas)	Bilbao: Zorroza	Bizkaia	10.000 - 19.999	160,0	160,0
Busturialdea	Apertura a demanda	Busturia	Bizkaia	<2.000	20,0	20,0
Cuadrilla de Montaña Alavesa	Apertura a demanda	Campezo/Kanpezu	Araba/Álava	<2.000	4,0	4,0
Debabarrena	Apertura diaria (4 horas)	Deba	Gipuzkoa	5.000 - 9.999	80,0	80,0
Mungialdea-Txorierrri	Apertura diaria (4 horas)	Derio	Bizkaia	5.000 - 9.999	80,0	80,0
Arratia-Nervión	Apertura a demanda	Dima	Bizkaia	<2.000	4,0	4,0
Donostia (Centro)	Apertura diaria (8 horas)	Donostia-San Sebastián: Alderdi Eder	Gipuzkoa	>=20.000	160,0	160,0
Donostia (Gros)	Apertura diaria (4 horas)	Donostia-San Sebastián: Casares	Gipuzkoa	>=20.000	80,0	80,0
Donostia (Gros)	Apertura diaria (4 horas)	Donostia-San Sebastián: Egia	Gipuzkoa	10.000 - 19.999	80,0	80,0

Zona comarcal	Tipo de Centro	Centro	TH	Tipo de población	Horas actividad centro	Horas apertura centro
Donostia (Centro)	Apertura diaria (8 horas)	Donostia-San Sebastián: Ernest Lluch	Gipuzkoa	>=20.000	160,0	160,0
Donostia (Centro)	Apertura diaria (4 horas)	Donostia-San Sebastián: Lugaritz	Gipuzkoa	>=20.000	80,0	80,0
Donostia (Gros)	Apertura diaria (8 horas)	Donostia-San Sebastián: Okendo	Gipuzkoa	>=20.000	160,0	160,0
Durangaldea	Apertura diaria (8 horas)	Durango	Bizkaia	>=20.000	240,0	160,0
Busturialdea	Apertura a demanda	Ea	Bizkaia	<2.000	0,0	0,0
Debabarrena	Apertura diaria (8 horas)	Eibar	Gipuzkoa	>=20.000	160,0	160,0
Busturialdea	Apertura a demanda	Elantxobe	Bizkaia	<2.000	0,0	0,0
Cuadrilla Agurain	Apertura a demanda	Elburgo/Burgelu	Araba/Álava	<2.000	0,0	0,0
Cuadrilla Rioja Alavesa	Apertura a demanda	Elciego	Araba/Álava	<2.000	0,0	0,0
Tolosaldea	Apertura a demanda	Elduain	Gipuzkoa	<2.000	0,0	0,0
Debagoiena	Apertura a demanda	Elgeta	Gipuzkoa	<2.000	0,0	0,0
Debabarrena	Apertura diaria (8 horas)	Elgoibar	Gipuzkoa	10.000 - 19.999	160,0	160,0
Durangaldea	Apertura diaria (4 horas)	Elorrio	Bizkaia	5.000 - 9.999	80,0	80,0
Cuadrilla Rioja Alavesa	Apertura a demanda	Elvillar/Bilar	Araba/Álava	<2.000	40,0	40,0
Margen Derecha	Apertura diaria (4 horas)	Erandio	Bizkaia	10.000 - 19.999	80,0	80,0
Margen Derecha	Apertura diaria (4 horas)	Erandio: Astrabudua	Bizkaia	10.000 - 19.999	80,0	80,0
Busturialdea	Apertura a demanda	Ereño	Bizkaia	<2.000	4,0	4,0
Durangaldea	Apertura diaria (8 horas)	Ermua	Bizkaia	10.000 - 19.999	160,0	160,0
Donostialdea (Oarsoaldea)	Apertura diaria (8 horas)	Errenteria	Gipuzkoa	>=20.000	160,0	160,0
Urola Erdia	Apertura a demanda	Errezil	Gipuzkoa	<2.000	2,0	2,0
Busturialdea	Apertura a demanda	Errigoiti	Bizkaia	<2.000	4,0	4,0
Alto Nervion	Apertura diaria (4 horas)	Etxebarri	Bizkaia	10.000 - 19.999	84,0	84,0
Urola Garaia	Apertura a demanda	Ezkio-Itsaso	Gipuzkoa	<2.000	0,0	0,0
Busturialdea	Apertura a demanda	Forua	Bizkaia	<2.000	57,0	57,0
Mungialdea-Txorierrri	Apertura a demanda	Fruiz	Bizkaia	<2.000	4,0	4,0
Goierri	Apertura a demanda	Gaintza	Gipuzkoa	<2.000	4,0	4,0
Alto Nervion	Apertura diaria (8 horas)	Galdakao: 1	Bizkaia	>=20.000	160,0	160,0
Encartaciones	Apertura a demanda	Galdames	Bizkaia	<2.000	0,0	0,0
Durangaldea	Apertura a demanda	Garai	Bizkaia	<2.000	4,0	4,0
Mungialdea-Txorierrri	Apertura a demanda	Gatika	Bizkaia	<2.000	4,0	4,0
Busturialdea	Apertura a demanda	Gautegiz Arteaga	Bizkaia	<2.000	3,5	3,5
Tolosaldea	Apertura a demanda	Gaztelu	Gipuzkoa	<2.000	2,0	2,0
Busturialdea	Apertura diaria (8 horas)	Gernika-Lumo	Bizkaia	10.000 - 19.999	160,0	160,0
Urola Kosta	Apertura a demanda	Getaria	Gipuzkoa	2.000 - 4.999	0,0	0,0
Margen Derecha	Apertura diaria (8 horas)	Getxo: Algorta	Bizkaia	>=20.000	160,0	160,0
Margen Derecha	Apertura diaria (8 horas)	Getxo: Areeta	Bizkaia	>=20.000	160,0	160,0
Lea-Artibai	Apertura a demanda	Gizaburuaga	Bizkaia	<2.000	4,0	4,0
Encartaciones	Apertura a demanda	Gordexola	Bizkaia	<2.000	0,0	0,0

Zona comarcal	Tipo de Centro	Centro	TH	Tipo de población	Horas actividad centro	Horas apertura centro
Mungialdea-Txorierrri	Apertura a demanda	Gorliz	Bizkaia	5.000 - 9.999	4,0	4,0
Encartaciones	Apertura diaria (4 horas)	Güeñes	Bizkaia	5.000 - 9.999	80,0	80,0
Cuadrilla de Montaña Alavesa	Apertura a demanda	Harana/Valle De Arana	Araba/Álava	<2.000	28,0	28,0
Donostialdea (Buruntzaldea)	Apertura diaria (8 horas)	Hernani	Gipuzkoa	>=20.000	160,0	160,0
Tolosaldea	Apertura a demanda	Hernialde	Gipuzkoa	<2.000	4,0	4,0
Bidasoa	Apertura diaria (8 horas)	Hondarribia	Gipuzkoa	10.000 - 19.999	160,0	160,0
Mungialdea-Txorierrri	Apertura a demanda	Ibarrangelu	Bizkaia	<2.000	80,0	80,0
Goierri	Apertura a demanda	Idiazabal	Gipuzkoa	2.000 - 4.999	4,0	4,0
Arratia-Nervión	40 < nro. horas apertura diaria <= 80	Igorre	Bizkaia	2.000 - 4.999	40,0	40,0
Tolosaldea	Apertura a demanda	Ikaztegieta	Gipuzkoa	<2.000	4,0	4,0
Bidasoa	Apertura diaria (8 horas)	Irun	Gipuzkoa	>=20.000	320,0	160,0
Bidasoa	Apertura diaria (8 horas)	Irun: CBA	Gipuzkoa	>=20.000	256,0	160,0
Tolosaldea	Apertura a demanda	Irura	Gipuzkoa	<2.000	0,0	0,0
Cuadrilla Agurain	Apertura a demanda	Iruraiz-Gauna: Azilu	Araba/Álava	<2.000	20,0	20,0
Lea-Artibai	Apertura a demanda	Ispaster	Bizkaia	<2.000	4,0	4,0
Goierri	Apertura a demanda	Itsasondo	Gipuzkoa	<2.000	0,0	0,0
Durandaldea	Apertura a demanda	Iurreta	Bizkaia	2.000 - 4.999	8,0	8,0
Encartaciones	Apertura a demanda	Karrantza Harana/Valle De Carranza	Bizkaia	2.000 - 4.999	16,0	16,0
Cuadrilla Rioja Alavesa	Apertura a demanda	Kripan	Araba/Álava	<2.000	4,0	4,0
Cuadrilla de Añana	Apertura a demanda	Kuartango	Araba/Álava	<2.000	2,0	2,0
Cuadrilla Rioja Alavesa	Apertura a demanda	Labastida	Araba/Álava	<2.000	20,0	20,0
Cuadrilla de Montaña Alavesa	Apertura a demanda	Lagrán	Araba/Álava	<2.000	4,0	4,0
Cuadrilla Rioja Alavesa	Apertura a demanda	Laguardia	Araba/Álava	<2.000	0,0	0,0
Encartaciones	Apertura a demanda	Lanestosa	Bizkaia	<2.000	4,0	4,0
Cuadrilla Rioja Alavesa	Apertura a demanda	Lapuebla De Labarca	Araba/Álava	<2.000	0,0	0,0
Mungialdea-Txorierrri	Apertura a demanda	Larrabetzu	Bizkaia	2.000 - 4.999	3,0	3,0
Tolosaldea	Apertura a demanda	Larraul	Gipuzkoa	<2.000	2,0	2,0
Donostialdea (Buruntzaldea)	Apertura diaria (8 horas)	Lasarte-Oria	Gipuzkoa	10.000 - 19.999	160,0	160,0
Cuadrilla Aiara	Apertura diaria (4 horas)	Laudio/Llodio	Araba/Álava	10.000 - 19.999	80,0	80,0
Mungialdea-Txorierrri	Apertura a demanda	Laukiz	Bizkaia	<2.000	0,0	0,0
Tolosaldea	Apertura a demanda	Leaburu	Gipuzkoa	<2.000	2,0	2,0
Urola Garaia	Apertura diaria (4 horas)	Legazpi	Gipuzkoa	5.000 - 9.999	80,0	80,0
Goierri	Apertura a demanda	Legorreta	Gipuzkoa	<2.000	4,0	4,0
Margen Derecha	Apertura diaria (4 horas)	Leioa	Bizkaia	>=20.000	80,0	80,0
Lea-Artibai	Apertura diaria (4 horas)	Lekeitio	Bizkaia	5.000 - 9.999	80,0	80,0
Arratia-Nervión	Apertura a demanda	Lemoa	Bizkaia	2.000 - 4.999	3,0	3,0
Mungialdea-Txorierrri	Apertura a demanda	Lemoiz	Bizkaia	<2.000	0,0	0,0

Zona comarcal	Tipo de Centro	Centro	TH	Tipo de población	Horas actividad centro	Horas apertura centro
Durungaldea	Apertura a demanda	Mallabia	Bizkaia	<2.000	0,0	0,0
Durungaldea	Apertura a demanda	Mañaria	Bizkaia	<2.000	4,0	4,0
Lea-Artibai	Apertura a demanda	Markina-Xemein	Bizkaia	5.000 - 9.999	12,0	12,0
Mungialdea-Txorierrri	Apertura a demanda	Maruri-Jatabe	Bizkaia	<2.000	3,0	3,0
Mungialdea-Txorierrri	Apertura a demanda	Meñaka	Bizkaia	<2.000	4,0	4,0
Debabarrena	Apertura a demanda	Mendaro	Gipuzkoa	2.000 - 4.999	28,0	28,0
Busturialdea	Apertura a demanda	Mendata	Bizkaia	<2.000	4,0	4,0
Lea-Artibai	Apertura a demanda	Mendexa	Bizkaia	<2.000	0,0	0,0
Cuadrilla Rioja Alavesa	Apertura a demanda	Moreda De Álava	Araba/Álava	<2.000	12,0	12,0
Mungialdea-Txorierrri	Apertura a demanda	Mundaka	Bizkaia	<2.000	0,0	0,0
Mungialdea-Txorierrri	Apertura diaria (4 horas)	Mungia	Bizkaia	10.000 - 19.999	80,0	80,0
Lea-Artibai	Apertura a demanda	Munitibar-Arbatzegi Gerrikaitz	Bizkaia	<2.000	0,0	0,0
Busturialdea	Apertura a demanda	Murueta	Bizkaia	<2.000	4,0	4,0
Zona Minera	Apertura diaria (4 horas)	Muskiz	Bizkaia	5.000 - 9.999	160,0	80,0
Goierri	Apertura a demanda	Mutiloa	Gipuzkoa	<2.000	4,0	4,0
Debabarrena	Apertura a demanda	Mutriku	Gipuzkoa	5.000 - 9.999	40,0	40,0
Busturialdea	Apertura a demanda	Muxika	Bizkaia	<2.000	4,0	4,0
Busturialdea	Apertura a demanda	Nabarniz	Bizkaia	<2.000	4,0	4,0
Donostialdea (Oarsoaldea)	Apertura diaria (4 horas)	Oiartzun	Gipuzkoa	10.000 - 19.999	80,0	80,0
Cuadrilla Aiara	Apertura a demanda	Okondo	Araba/Álava	<2.000	0,0	0,0
Debagoiena	Apertura diaria (4 horas)	Oñati	Gipuzkoa	10.000 - 19.999	80,0	80,0
Lea-Artibai	Apertura diaria (4 horas)	Ondarroa	Bizkaia	5.000 - 9.999	80,0	80,0
Goierri	Apertura diaria (8 horas)	Ordizia	Gipuzkoa	10.000 - 19.999	160,0	160,0
Goierri	Apertura a demanda	Orendain	Gipuzkoa	<2.000	0,0	0,0
Urola Kosta	Apertura a demanda	Orio	Gipuzkoa	5.000 - 9.999	24,0	24,0
Goierri	Apertura a demanda	Ormaiztegi	Gipuzkoa	<2.000	0,0	0,0
Arratia-Nervión	Apertura a demanda	Orozko	Bizkaia	2.000 - 4.999	4,0	4,0
Zona Minera	Apertura diaria (4 horas)	Ortuella	Bizkaia	5.000 - 9.999	80,0	80,0
Durungaldea	Apertura a demanda	Otxandio	Bizkaia	<2.000	28,0	28,0
Cuadrilla Rioja Alavesa	Apertura diaria (4 horas)	Oyón-Oion	Araba/Álava	2.000 - 4.999	80,0	80,0
Mungialdea-Txorierrri	Apertura a demanda	Plentzia	Bizkaia	2.000 - 4.999	4,0	4,0
Zona Minera	Apertura diaria (8 horas)	Portugalete	Bizkaia	>=20.000	160,0	160,0
Cuadrilla de Añana	Apertura a demanda	Ribera Alta: Pobes	Araba/Álava	<2.000	2,0	2,0
Cuadrilla de Añana	Apertura a demanda	Ribera Baja-Erribera Beitia: Ribabellosa	Araba/Álava	<2.000	2,0	2,0
Cuadrilla Agurain	Apertura diaria (4 horas)	Salvatierra/Agurain	Araba/Álava	5.000 - 9.999	80,0	80,0
Cuadrilla Rioja Alavesa	Apertura a demanda	Samaniego	Araba/Álava	<2.000	0,0	0,0
Cuadrilla Agurain	Apertura a demanda	San Millán-Donemiliaga: Ordoñana	Araba/Álava	<2.000	20,0	20,0
Margen Izquierda	Apertura diaria (8 horas)	Santurtzi	Bizkaia	>=20.000	240,0	160,0

Zona comarcal	Tipo de Centro	Centro	TH	Tipo de población	Horas actividad centro	Horas apertura centro
Goierri	Apertura a demanda	Segura	Gipuzkoa	<2.000	0,0	0,0
Margen Izquierda	Apertura diaria (8 horas)	Sestao	Bizkaia	>=20.000	160,0	160,0
Mungialdea-Txorierrri	Apertura a demanda	Sondika	Bizkaia	2.000 - 4.999	4,0	4,0
Mungialdea-Txorierrri	Apertura diaria (4 horas)	Sopela	Bizkaia	10.000 - 19.999	80,0	80,0
Encartaciones	Apertura a demanda	Sopuerta	Bizkaia	2.000 - 4.999	4,0	4,0
Busturialdea	Apertura a demanda	Sukarrieta	Bizkaia	<2.000	0,0	0,0
Tolosaldea	Apertura diaria (4 horas)	Tolosa: 1	Gipuzkoa	10.000 - 19.999	80,0	80,0
Tolosaldea	Apertura a demanda	Tolosa: Amaro	Gipuzkoa	<2.000	4,0	4,0
Encartaciones	Apertura a demanda	Trucios-Turtzioz	Bizkaia	<2.000	0,0	0,0
Arratia-Nerviñ	Apertura a demanda	Ugao-Miraballes	Bizkaia	2.000 - 4.999	0,0	0,0
Mungialdea-Txorierrri	Apertura a demanda	Urduliz	Bizkaia	2.000 - 4.999	0,0	0,0
Arratia-Nerviñ	Apertura a demanda	Urduña/Orduña	Bizkaia	2.000 - 4.999	4,0	4,0
Gorbeialde	Apertura a demanda	Urkabustaiz: Izarra	Araba/Álava	<2.000	4,0	4,0
Donostialdea (Buruntzaldea)	40 < nro. horas apertura diaria <= 80	Urnieta	Gipuzkoa	5.000 - 9.999	40,0	40,0
Urola Garaia	40 < nro. horas apertura diaria <= 80	Urretxu	Gipuzkoa	5.000 - 9.999	40,0	40,0
Donostialdea (Buruntzaldea)	Apertura diaria (4 horas)	Usurbil	Gipuzkoa	5.000 - 9.999	80,0	80,0
Cuadrilla de Añana	Apertura a demanda	Valdegovia	Araba/Álava	<2.000	2,0	2,0
Cuadrilla de Añana	Apertura a demanda	Valdegovia/Gaubea: Espejo	Araba/Álava	<2.000	2,0	2,0
Zona Minera	Apertura diaria (4 horas)	Valle De Trápaga-Trapagaran	Bizkaia	10.000 - 19.999	92,0	92,0
Tolosaldea	Apertura diaria (4 horas)	Villabona	Gipuzkoa	5.000 - 9.999	76,0	76,0
Vitoria-Gasteiz (Centro)	Apertura diaria (8 horas)	Vitoria-Gasteiz: Aldabe	Araba/Álava	>=20.000	160,0	160,0
Vitoria-Gasteiz (Lakua)	Apertura diaria (4 horas)	Vitoria-Gasteiz: Arriaga	Araba/Álava	10.000 - 19.999	80,0	80,0
Vitoria-Gasteiz (Lakua)	Apertura diaria (4 horas)	Vitoria-Gasteiz: El Pilar	Araba/Álava	>=20.000	116,0	116,0
Vitoria-Gasteiz (Centro)	Apertura diaria (8 horas)	Vitoria-Gasteiz: Hegoalde	Araba/Álava	>=20.000	160,0	160,0
Vitoria-Gasteiz (Lakua)	Apertura diaria (4 horas)	Vitoria-Gasteiz: Ibaiondo	Araba/Álava	10.000 - 19.999	80,0	80,0
Vitoria-Gasteiz (Centro)	Apertura diaria (8 horas)	Vitoria-Gasteiz: Iparralde	Araba/Álava	>=20.000	160,0	160,0
Vitoria-Gasteiz (Lakua)	Apertura diaria (4 horas)	Vitoria-Gasteiz: Lakua	Araba/Álava	>=20.000	112,0	112,0
Vitoria-Gasteiz (Centro)	Apertura diaria (4 horas)	Vitoria-Gasteiz: Salburua	Araba/Álava	>=20.000	80,0	80,0
Vitoria-Gasteiz (Lakua)	Apertura diaria (4 horas)	Vitoria-Gasteiz: Zabalzana	Araba/Álava	>=20.000	80,0	80,0
Cuadrilla Rioja Alavesa	Apertura a demanda	Yécora/Ilekora	Araba/Álava	<2.000	0,0	0,0
Goierri	Apertura a demanda	Zaldibia	Gipuzkoa	<2.000	4,0	4,0
Cuadrilla Agurain	Apertura a demanda	Zalduondo	Araba/Álava	<2.000	0,0	0,0
Encartaciones	Apertura diaria (4 horas)	Zalla	Bizkaia	5.000 - 9.999	80,0	80,0
Mungialdea-Txorierrri	Apertura a demanda	Zamudio	Bizkaia	2.000 - 4.999	0,0	0,0
Alto Nervion	Apertura a demanda	Zaratamo	Bizkaia	<2.000	28,0	28,0

Zona comarcal	Tipo de Centro	Centro	TH	Tipo de población	Horas actividad centro	Horas apertura centro
Alto Nervion	Apertura a demanda	Zaratamo: Elexalde	Bizkaia	<2.000	28,0	28,0
Urola Kosta	Apertura diaria (4 horas)	Zarautz	Gipuzkoa	>=20.000	80,0	80,0
Arratia-Nervión	Apertura a demanda	Zeberio	Bizkaia	<2.000	0,0	0,0
Goierri	Apertura a demanda	Zegama	Gipuzkoa	<2.000	0,0	0,0
Zona Minera	Apertura a demanda	Zierbena	Bizkaia	<2.000	80,0	80,0
Gorbeialde	Apertura a demanda	Zigoitia: Ondategi	Araba/Álava	<2.000	0,0	0,0
Lea-Artibai	Apertura a demanda	Ziortza-Bolibar	Bizkaia	<2.000	0,0	0,0
Urola Kosta	Apertura diaria (4 horas)	Zumaia	Gipuzkoa	5.000 - 9.999	80,0	80,0
Urola Garaia	Apertura diaria (4 horas)	Zumarraga	Gipuzkoa	5.000 - 9.999	80,0	80,0

13. Anexo 2.1: Relación de Servicios para el cálculo de la Demanda

Esta relación de Servicios constituye una base real, objetiva y necesaria para la elaboración de la propuesta. La que se incluye en este Anexo es la que se debe tener en cuenta de cara al dimensionamiento de la Propuesta de Implementación Planificación Mensual en el formato descrito en el Anexo 5, pero **podrá tener modificaciones futuras según la evolución de KZgunea**, que deberán incluirse como adaptaciones del servicio en este contrato.

13.1. Impartición del plan de formación de KZgunea

13.1.1. Cursos presenciales

La oferta del servicio de cursos presenciales se divide en:

1. Tareas que se deben ejecutar en cada uno de los cursos, independientemente de su duración y que conllevan una dedicación de 1,50 horas por curso, a sumar a la duración de impartición del curso.
 - Comprobar demanda del centro (Lista de espera)
 - Planificar curso en zona restringida
 - Llamar para informar a personas de la lista de espera
 - Inscribir a personas usuarias en la planificación
 - Registrar aprovechamiento del curso a las personas usuarias
2. La impartición de los cursos es variable en función de la duración de los cursos planificados y se detalla en la siguiente tabla (la duración especificada implica la duración del curso y la dedicación del personal educador a la propia impartición):

Código de curso	Duración en horas del curso
KZCP1	2
KZCP2	4
KZCP3	6
KZCP4	8
KZCP5	10
KZCP6	12
KZCP7	14
KZCP8	16
KZCP9	18
KZCP10	20

13.1.2. Charlas presenciales.

La oferta del servicio de charlas se divide en:

1. Tareas que se deben ejecutar en cada una de las charlas presenciales, independientemente de su duración y que conllevan una dedicación de 1,50 horas por charla, a sumar a la duración de impartición de la charla.
 - Planificar curso en zona restringida
 - Llamar para informar a personas de la lista de espera
 - Inscribir a personas usuarias en la planificación
 - Preparar la sala (Llevar proyector, portátil...)
 - Registrar aprovechamiento de la charla a las personas usuarias
2. La duración especificada implica la duración de la charla que coincide con la dedicación del personal educador a ella:

Código de curso	Duración en horas de la charla
KZCH1	2

13.1.3. Cursos a distancia tutorizados por personal KZgunea.

La oferta del servicio de cursos a distancia se divide en:

1. Tareas que se deben ejecutar en cada uno de los cursos a distancia, independientemente de su duración y que conllevan una dedicación de 1,75 horas por curso, a sumar a la duración de impartición del curso.
 - Enviar correo de bienvenida
 - Analizar correos rebotados
 - Localizar rebotados y llamar por teléfono
 - Desmatricular personas usuarias de planificaciones anteriores y preparar curso en Moodle
 - Registrar aprovechamiento del curso a las personas usuarias
2. La impartición de los cursos a distancia es variable en función de la duración de los cursos planificados y se detalla en la siguiente tabla (los cursos se clasifican por la dedicación del personal educador):

Código de curso	Duración en horas del curso
KZCD1	10
KZCD2	20
KZCD3	40

13.1.4. Cursos por Videoconferencia.

La oferta del servicio de cursos por videoconferencia se divide en:

1. Tareas que se deben ejecutar en cada uno de los cursos por videoconferencia, independientemente de su duración y que conllevan una dedicación de 1,50 horas por curso de videoconferencia, a sumar a la duración de impartición de la videoconferencia.
 - Llamada para confirmar la fecha de formación.
 - Mail de convocatoria al curso.
 - Registrar aprovechamiento del curso a las personas usuarias.
2. La duración especificada implica la duración de la videoconferencia que coincide con la dedicación del personal educador a ella:

Código de curso	Duración en horas de la videoconferencia
FORDIC	4

13.1.5. Charlas en directo (online). Canal de YouTube de KZgunea.

La oferta del servicio de charlas en directo (online) se divide en:

1. Tareas que se deben ejecutar en cada una de las charlas, independientemente de su duración y que conllevan una dedicación de 1 hora por charla en directo, a sumar a la duración de impartición de la charla.
 - Preparación de la temática.
 - Previa a la charla conectarse para enlazar YouTube con StreamYard.
2. La duración especificada implica la duración de la charla en directo que coincide con la dedicación del personal educador a ella:

Código de curso	Duración en horas de la charla on-line
MINCHA	0,5

13.2. Colaboraciones con entidades externas

13.2.1. Cursos presenciales de procedencia externa e impartición externa

La oferta del servicio de cursos presenciales de procedencia externa a la oferta formativa de KZgunea e impartidos, también, por personal ajeno a KZgunea:

1. Tareas que se deben ejecutar en cada uno de los cursos, independientemente de su duración y que conllevan una dedicación de 1 hora por curso:
 - Planificar curso en zona restringida
 - Inscribir a personas usuarias en la planificación
 - Dar de alta a personas usuarias que no son personas usuarias de KZgunea
 - Registrar aprovechamiento del curso a las personas usuarias
2. La impartición de los cursos, que es variable en función de la duración de los cursos planificados, pero que al ser una impartición externa no implica dedicación del educador:

Código de curso	Duración en horas del curso (impartición externa)
EXCP1	2
EXCP2	4
EXCP3	6
EXCP4	8
EXCP5	10
EXCP6	12
EXCP7	14
EXCP8	16
EXCP9	18
EXCP10	20

13.2.2. Cursos presenciales de procedencia externa e impartición interna

La oferta del servicio de cursos presenciales de procedencia externa, impartidos por personal educador de KZgunea sobre cursos de la oferta formativa de KZgunea, se divide en:

1. Tareas de gestión que se deben ejecutar en cada uno de los cursos, independientemente de su duración y que conllevan una dedicación de 1,5 horas por curso, a sumar a la duración de impartición del curso.
 - Planificar curso en zona restringida
 - Llamar para informar a personas de la lista de espera
 - Inscribir a personas usuarias en la planificación
 - Registrar aprovechamiento del curso a las personas usuarias
2. La impartición de los cursos, que es variable en función de la duración de los cursos planificados y que se detalla en la siguiente tabla (la duración especificada implica la duración del curso y la dedicación del personal educador):

Código de curso	Duración en horas del curso
EKCP1	2
EKCP2	4
EKCP3	6
EKCP4	8
EKCP5	10
EKCP6	12
EKCP7	14
EKCP8	16
EKCP9	18
EKCP10	20

13.2.3. Exámenes IT TXARTELA supervisados por KZgunea

La oferta del servicio de exámenes ITTXARTELA se divide en:

1. Tareas de gestión que se deben ejecutar en cada uno de los exámenes, independientemente de su duración y que conllevan una dedicación de 0,75 horas por examen:
 - Planificar la prueba en el calendario
 - Inscribir a personas usuarias en la planificación
 - Preparar aula, encender equipo y cambiar equipo de perfil
 - Identificar personas y si no son personas usuarias de KZ darles de alta.
 - Registrar aprovechamiento del curso a las personas usuarias

Código de examen	Dedicación personal educador
KZIT1	2

13.2.4. Exámenes IT TXARTELA supervisados externamente

La oferta del servicio de exámenes ITTXARTELA se divide en:

1. Tareas de gestión que se deben ejecutar en cada uno de los exámenes, independientemente de su duración y que conllevan una dedicación de 0,75 horas por examen:
 - Planificar la prueba en el calendario
 - Inscribir a personas usuarias en la planificación
 - Identificar de personas y si no son personas usuarias de KZ darles de alta

Código de examen	Dedicación personal educador (supervisión externa)
EXIT1	0

13.3. Redes sociales

13.3.1. X, Facebook, YouTube, Tik Tok u otros requeridos por el proyecto

La ejecución de las diferentes tareas relacionadas con las cuentas de X, Facebook, YouTube, Tik Tok u otras redes sociales, supone una dedicación mensual que se especificará en el fichero de Demanda modelo Anexo 4 en base a las necesidades del proyecto y está definida por las siguientes tareas:

- Vigilancia / escucha
- Análisis de tendencias
- Publicaciones

Código	Duración en horas de la gestión de Redes Sociales
RRSS	A determinar cada mes

13.3.2. Blog

La ejecución de las diferentes tareas relacionadas con el blog supone una dedicación mensual que se especificará en el fichero de Demanda modelo Anexo 4 en base a las necesidades del proyecto y está definida por las siguientes tareas:

- Vigilancia / escucha
- Análisis de tendencias
- Creación de entradas
- Publicación de entradas

Código	Duración en horas de la gestión del Blog
BLOG	A determinar cada mes

14. Anexo 2.2: Otros Servicios a realizar

Los servicios mencionados en este Anexo no formarán parte del cálculo de la demanda, no obstante, son servicios que deben realizarse dentro del horario del centro.

A pesar de ser actividades que no se incluyen en el cálculo de la Demanda, se asignan códigos y tiempos para la explotación de los datos, reporte y seguimiento.

14.1. Tramitaciones

La oferta del servicio de tramitaciones requiere la ejecución de las siguientes tareas:

- Registro de datos del solicitante
- Ejecución de tareas para la tramitación solicitada

Código de tramitación	Duración en horas de la gestión de la tramitación
TRAM1	0,25
TRAM2	0,50

14.2. Tutorías tecnológicas.

La oferta del servicio de tutorías se divide en:

1. Tareas que se deben ejecutar en cada una de las tutorías, independientemente de su duración y que conlleven una dedicación de 0,25 horas por tutoría a sumar a la duración de impartición de la tutoría.

- Planificar la tutoría.
- Inscribir a personas usuarias en la planificación
- Registrar aprovechamiento del curso a las personas usuarias

2. La duración de la impartición de las tutorías puede ser variable en función del número de citas consecutivas que se registren y que se detalla en la siguiente tabla (La duración especificada implica la duración de la tutoría y la dedicación del educador):

Código de curso	Duración en horas de la tutoría
KZTU1	0,25
KZTU2	0,50
KZTU3	0,75
KZTU4	1,00

KZTU5	1,25
KZTU6	1,50

14.3. Acompañamiento en trámites con AAPP.

La oferta del servicio de acompañamiento se divide en:

1. Tareas que se deben ejecutar en cada una de las tutorías, independientemente de su duración y que conllevan una dedicación de 0,25 horas por acompañamiento a sumar a la duración de impartición del acompañamiento.
 - Planificar el acompañamiento.
 - Inscribir a personas usuarias en la planificación
 - Registrar aprovechamiento del curso a las personas usuarias
2. La duración de un acompañamiento puede ser variable en función del número de citas consecutivas que se registren y que se detalla en la siguiente tabla (La duración especificada implica la duración del acompañamiento y la dedicación del educador

Código de curso	Duración de la tutoría
KZTU1	0,25
KZTU2	0,50
KZTU3	0,75
KZTU4	1,00
KZTU5	1,25
KZTU6	1,50

14.4. Gestión de centros

Las tareas de gestión de centros se relacionan a continuación.

14.4.1. Colaboraciones

Las tareas a realizar para la gestión de colaboraciones como:

- Colaboraciones con Gobierno Vasco, Diputaciones, otras entidades de carácter público.
- Colaboraciones municipales (OPE-s, tramitaciones, peticiones uso centro).

14.4.2. Difusión

Las tareas a realizar en la gestión de colaboraciones son las siguientes:

- Mantenimiento RRSS locales.
- Relaciones con contactos, asociaciones, ...

14.4.3. Gestión administrativa

Las tareas a realizar en la gestión de centros son las siguientes:

- Gestión ZR (alta horarios, servicio, alta de personas usuarias...)
- Informes semanales
- Archivo hojas inscripción
- Hoja de sugerencias
- Lectura documentación/directrices, así como su ejecución
- Personas usuarias duplicados.
- Registros (fichajes)
- Atención a personas usuarias de modo presencial
- Atención a personas usuarias por teléfono
- Recepción/Bienvenida e información personas usuarias
- Convocatoria de cursos
- Entrega credenciales personas usuarias
- Cartelería y díptico
- Resolución de dudas
- Desplazamiento entre centros

14.4.4. Infraestructura

Las tareas a realizar en colaboración con la gestión de la infraestructura son las siguientes:

- Mantenimiento del centro
- Encendido/apagado de equipos
- Pruebas de equipos
- Resolución de incidencias

15. Anexo 3. Oferta Formativa asociada al Plan de Formación

Esta Oferta Formativa puede tener modificaciones a lo largo de la duración del contrato, en las que EJIE se compromete a:

- Mantener las líneas del Plan de Formación siempre en el ámbito de las TIC
- Seleccionar contenidos asumibles por el servicio de diseño formativo, cuyas funciones se realizarán en la Oficina Técnica.
- Seleccionar contenidos accesibles al colectivo de perfiles de Personal Educador que se han establecido en la oferta de la licitadora

Este anexo sirve como información al licitador sobre los contenidos de la oferta formativa para que pueda tenerlos en cuenta en la propuesta de perfiles a ofertar.

En este [enlace](#) queda a disposición para que la empresa licitadora pueda consultar los contenidos de la oferta formativa y tenerlos en cuenta, si así lo considera, en la propuesta de perfiles a ofertar.

Para el dimensionamiento de los recursos ofertados (“Propuesta de Implementación Planificación” del Mes en el formato descrito en el *Anexo 5* se tendrá en cuenta, únicamente, el código del curso y su dimensión en horas, (teniendo en cuenta las horas de gestión de cada actividad) como se recoge en el *Anexo 2.1*.

15.1. Cursos presenciales

Habitualmente cada curso se reparte en sesiones diarias de 2 horas, de lunes a viernes de forma consecutiva, aunque dependiendo de las horas de apertura de cada centro, las sesiones pueden no ser en horas consecutivas.

Título del curso	Horas totales	Código
Aplicaciones de música en tu smartphone	2	KZCP1
Aplicaciones Google en tu smartphone	18	KZCP9
Apps que te facilitarán tu día a día	2	KZCP1
Aprende a gestionarte con las aplicaciones de Google	16	KZCP8
Aprende a manejar PC, teclado y ratón desde cero	8	KZCP4
Aprende a usar la banca online de forma fácil y segura	8	KZCP4
Canva. Aprende a diseñar	6	KZCP3
Certificado BakQ	2	KZCP1
Ciberseguridad y privacidad en la red	8	KZCP4
Competencias digitales para el uso básico de smartphones y tablets	10	KZCP5
Competencias digitales para el uso básico del PC e Internet	10	KZCP5
Compra y pago seguro en Internet	4	KZCP2
Conoce los derechos de autor para manejarte en las redes sociales	2	KZCP1
Crea vídeos con tus imágenes favoritas	6	KZCP3
Da tus primeros pasos en el retoque fotográfico con GIMP	16	KZCP8

Título del curso	Horas totales	Código
Descarga los mejores programas informáticos	4	KZCP2
Dibuja y diseña con Inkscape	6	KZCP3
Disfruta de tu tiempo mediante las competencias digitales	10	KZCP5
Documentos de Google. Crea tus textos en la nube	4	KZCP2
Edita vídeos con tu smartphone	4	KZCP2
Educación para el uso saludable de pantallas, redes sociales e Internet	4	KZCP2
Evitar el uso indebido del contenido digital	4	KZCP2
Facebook en tu smartphone	6	KZCP3
Genially. Crea contenido interactivo	6	KZCP3
Gmail. Mucho más que un correo electrónico	4	KZCP2
Google Calendar. Gestiona mejor tu tiempo	2	KZCP1
Google Drive. Almacena y comparte tus archivos	4	KZCP2
Google Fotos. Organiza todas las fotos en la nube	4	KZCP2
Google Maps. Visualiza y planifica tu mejor ruta	4	KZCP2
Google Traductor. Traduce textos y páginas web	2	KZCP1
Hazte visible en el mundo laboral mediante las competencias digitales	10	KZCP5
Herramientas Ofimáticas - LibreOffice	20	KZCP10
Hojas de cálculo Google. Crea y edita tus hojas de cálculo	4	KZCP2
Informática en la nube. Conoce qué es la nube	4	KZCP2
Iniciación a las competencias digitales: primeros pasos con la tecnología	10	KZCP5
Instagram. Publica tus mejores fotos y vídeos	4	KZCP2
Inteligencia artificial, ChatGPT y sus alternativas	6	KZCP3
Internet Básico. Aprende a navegar y enviar correos electrónicos	20	KZCP10
LibreOffice Calc. Crea tus hojas de cálculo	6	KZCP3
LibreOffice Impress. Crea tus presentaciones	6	KZCP3
LibreOffice Writer. Crea tus documentos de texto	8	KZCP4
Mantén una vida activa con Google Fit y Wikiloc	2	KZCP1
Mantenimiento Android. Alarga la vida de tu dispositivo	4	KZCP2
Mecanografía. Aprende desde cero	10	KZCP5
Planifica tu viaje	6	KZCP3
Presentaciones de Google. Crea y edita presentaciones en la nube	4	KZCP2
Retoca fotos con tu smartphone	4	KZCP2
Saca fotos para cada ocasión con tu smartphone	4	KZCP2
Smartphones y tablets. Aprende a utilizar tu dispositivo Android	14	KZCP7
TikTok. Aprende esta red social	2	KZCP1

Título del curso	Horas totales	Código
Trámites online con Osakidetza	4	KZCP2
Transporte público en tu smartphone	4	KZCP2
WhatsApp. Mensajería instantánea en tu smartphone	6	KZCP3
X (Twitter) en tu smartphone	4	KZCP2
YouTube. Mucho más que ver vídeos	4	KZCP2

15.2. Charlas presenciales

Sesiones informativas presenciales de 2 horas de duración sobre distintas categorías en relación con las nuevas tecnologías, programadas en los centros de KZgunea o en salas cercanas.

Título de la charla	Horas totales	Código
Android sin secretos	2	KZCH1
Compra sin salir de casa	2	KZCH1
Conoce las plataformas de streaming	2	KZCH1
Conoce los últimos dispositivos tecnológicos	2	KZCH1
Descubre las posibilidades de la impresión 3D	2	KZCH1
Educación y seguridad en Internet	2	KZCH1
Inteligencia artificial	2	KZCH1
Internet de las cosas	2	KZCH1
Mantén tu smartphone a punto	2	KZCH1
Protege tu ordenador de virus y otras amenazas	2	KZCH1
Sumérgete en la realidad virtual y aumentada	2	KZCH1
Tu cartera en tu smartphone	2	KZCH1

15.3. Cursos a distancia

Los cursos a distancia tienen fecha de inicio y fecha fin, y la plataforma queda a disponibilidad de las personas usuarias durante las 24 horas del día para que realicen el curso adaptando sus necesidades de horario.

Título del curso	Horas totales	Código
APP Inventor. Crea tus APPs	40	KZCD3
Aprende a programar en HTML	20	KZCD2
Aprende a retocar vídeos con ShotCut	40	KZCD3
Búsqueda de trabajo en Internet	40	KZCD3
Canva. Crea tus propios diseños	10	KZCD1

Título del curso	Horas totales	Código
Ciberseguridad. Riesgos, vulnerabilidades y amenazas	20	KZCD2
Compras y ventas seguras por Internet	20	KZCD2
Crea tus campañas de e-mail marketing	20	KZCD2
Desarrolla tu potencial mediante las competencias digitales	10	KZCD1
Dropbox. Guarda tus archivos en la nube	10	KZCD1
Herramientas para la comunicación no presencial	10	KZCD1
Impulsa tu carrera laboral mediante las competencias digitales	10	KZCD1
Iniciación al marketing digital	20	KZCD2
Iniciación al mundo del streaming	40	KZCD3
Instagram. Captura y comparte tus mejores momentos	10	KZCD1
LibreOffice Base. Iniciación a las bases de datos	40	KZCD3
Looker Studio. Analiza tus datos	20	KZCD2
Maneja las aplicaciones Google como un profesional	40	KZCD3
Marca personal y LinkedIn	20	KZCD2
Ofimática avanzada. LibreOffice	40	KZCD3
Ofimática general. LibreOffice	40	KZCD3
Pinterest. Tu fuente de inspiración	10	KZCD1
Pódcast. Crea tu canal de radio	40	KZCD3
Redes sociales. Facebook, X y YouTube	40	KZCD3
Sácale todo el provecho a tus imágenes con GIMP	40	KZCD3
Sistema Operativo Android	40	KZCD3
Wikiloc. Crea y comparte tus rutas al aire libre	20	KZCD2
Wordpress. Crea tu sitio web	20	KZCD2

15.4. Cursos por videoconferencia

Cada curso se imparte en 2 sesiones de 2 horas y podrán realizarse sobre cualquier temática según las necesidades del proyecto. Este formato se realiza mediante videoconferencia con una determinada herramienta (actualmente Microsoft Teams) que podría cambiar a lo largo del proyecto.

Título del curso	Horas totales	Código
Aplicaciones de música en tu smartphone	4	FORDIC
Ciberseguridad y privacidad en la red	4	FORDIC
Compra y pago seguro en Internet	4	FORDIC
Edita vídeos con tu smartphone	4	FORDIC
Facebook en tu smartphone	4	FORDIC
Gmail. Mucho más que un correo electrónico	4	FORDIC
Google Calendar. Gestiona mejor tu tiempo	4	FORDIC

Título del curso	Horas totales	Código
Google Drive. Almacena y comparte tus archivos	4	FORDIC
Google Fotos. Organiza todas las fotos en la nube	4	FORDIC
Google Maps. Visualiza y planifica tu mejor ruta	4	FORDIC
Informática en la nube. Conoce qué es la nube	4	FORDIC
Instagram. Publica tus mejores fotos y vídeos	4	FORDIC
Inteligencia artificial, ChatGPT y sus alternativas	4	FORDIC
LibreOffice Calc. Crea tus hojas de cálculo	4	FORDIC
LibreOffice Impress. Crea tus presentaciones	4	FORDIC
LibreOffice Writer. Crea tus documentos de texto	4	FORDIC
Mecanografía. Aprende desde cero	4	FORDIC
Planifica tu viaje	4	FORDIC
Trámites online con Osakidetza	4	FORDIC
YouTube. Mucho más que ver vídeos	4	FORDIC

15.5. Charlas on-line por el canal YouTube de KZgunea

Cada charla se realiza en una única sesión de 0,5 horas y podrán realizarse sobre cualquier temática según las necesidades del proyecto. También podría variar el tiempo de cada charla, en caso de ser necesario. Estas charlas se emiten en directo, en el canal de KZgunea de YouTube, para que las personas usuarias puedan seguirlas y posteriormente se publican en un canal KZgunea, de tal manera que se puedan visualizar en cualquier momento.

En las emisiones de cada charla se trata un tema diferente y, por lo tanto, las temáticas de las charlas no están incluidas dentro de la oferta formativa. No obstante, la programación mensual de las charlas y su contenido se publica en la página web de KZgunea (<https://www.kzgunea.eus/es/charlas-en-directo-kzgunea>).

15.6. Tutorías

Las tutorías son sesiones individuales para las que las personas usuarias deben reservar cita previamente con el personal educador. En ellas se da respuesta a aquellas dudas que puedan surgir a lo largo de su formación en KZgunea o cualquier temática de ámbito tecnológico requerida por las necesidades del proyecto.

15.7. Acompañamientos en trámites con las AAPP

Estos acompañamientos son sesiones individuales para las que las personas usuarias deben reservar cita previamente con el personal educador. En estas sesiones se acompaña a las personas que necesitan realizar trámites con las Administraciones y carentes de herramientas y habilidades para realizarlas de manera autónoma.

16. Anexo 4: Volumetría de datos para cálculo de recursos.

Para el cálculo de los recursos y orientación del volumen general de actividad, se presentan los datos principales de **actividad en los centros KZgunea del periodo noviembre 2024 / octubre 2025**.

Total de horas de presencia en centros.

Mes	Total Horas Centros de apertura diaria (8 horas)	Total Horas Centros de apertura diaria (4 horas)	Total Horas Centros de apertura diaria (4 horas) (quincenal)	Total Horas Centros de apertura a demanda.
nov-24	9.576,00	3.280,00	200,00	1.262,50
dic-24	7.132,00	2.456,00	156,00	827,00
ene-25	9.111,00	3.128,00	180,00	1.323,00
feb-25	9.588,00	3.312,00	280,00	1.111,50
mar-25	10.060,00	3.468,00	380,00	1.202,00
abr-25	7.116,00	2.452,00	228,00	856,00
may-25	9.596,00	3.432,00	204,00	1.407,50
jun-25	9.870,00	3.452,00	212,00	1.009,00
jul-25	9.281,50	3.716,00	208,00	1.021,00
sep-25	10.384,00	3.620,00	212,00	1.005,50
oct-25	9.172,00	5.924,00	272,00	1.176,00

Formación Presencial.

Tipo Centro	Nro. cursos planificados	Nro. horas planificadas	Nro. cursos impartidos	Nro. horas impartidas	Nro. horas gestión (s/ planif)
Apertura diaria (8 horas)	5.055,00	41.890,00	4.500,00	38.294,00	7.582,50
Apertura diaria (4 horas)	3.376,00	26.694,50	2.671,00	22.026,50	5.064,00
Apertura diaria (4 horas) (quincenal)	176,00	1.460,00	118,00	1.096,00	264,00
Apertura a demanda	669,00	5.408,00	608,00	4.874,00	1.003,50

Tipo formación	Nro. cursos planificados	Nro. horas planificadas	Nro. cursos impartidos	Nro. horas impartidas	Nro. horas gestión (planificado)
A distancia	104,00	2.700,00	101,00	2.620,00	182,00
VideoConferencia	191,00	764,00	178,00	712,00	286,50
Charlas presenc.	70,00	140,00	64,00	128,00	105,00

Tutorías

Nro. horas realizadas	20.038,00
Nro. tutorías realizadas	8.489,23

IT-Txartela

Total exámenes planificados	3.392,00
Total exámenes realizados	3.211,00
Total horas gestión (s/ ex. planif.)	7.308,00

Tramitaciones

Certificados Bakq	41.921,00
Acceso a caja fuerte y buzón en Internet Metaposta	148,00

Para el cálculo del total de horas necesarias para las actividades formativas planificadas e impartidas, hay que tener en cuenta los tiempos añadidos de la gestión de cada actividad. También debe tomarse en consideración que sobre el total de actividades planificadas hay un % de cancelación. Lo que implica que el número de cursos planificados es mayor que los impartidos, de los cuales también se necesita realizar una gestión, aunque finalmente se cancelen por diferentes motivos.

Para el cálculo de los recursos necesarios para cubrir la demanda de los centros debe tenerse en cuenta que el volumen de planificación de actividad formativa es, habitualmente, alrededor del 50% del total del tiempo dedicado en cada centro.

17. Anexo 5: Formato de la Propuesta de Implementación de la Demanda.

El formato de la propuesta contendrá tres ficheros. Los apartados recogidos en este capítulo (*Anexos 5.1, 5.2, 5.3*) contienen datos no reales pero que ayudan al licitador a redactar su propuesta adecuadamente. Este formato servirá en la presentación de la oferta, como parte del mecanismo de configuración del servicio y servirá también de modelo para la demanda mensual que se realice durante todo el periodo de este contrato.

Las tres tablas tienen valores ficticios y en la muestra presentada no existe “consistencia” entre los datos de las 3 tablas. Esto, evidentemente, no debe suceder en un caso real de pedido mensual. Únicamente se presentan como **muestra de formato**.

17.1. Anexo 5.1. Inventario de RECURSOS

ID Educador	Nombre del centro	Horas personal en centros(*)
KZ0001	Centro 001	40,00
KZ0002	Centro 002	160,00
KZ0003	Centro 003	20,00
KZ0003	Centro 004	20,00
KZ0004	Centro 005	40,00
KZ0005	Centro 006	80,00
KZ0006	Centro 007	160,00
KZ0007	Centro 008	2,00
KZ0007	Centro 009	2,00
KZ0007	Centro 010	32,00
KZ0011	Centro 011	40,00
KZ0012	Centro 012	28,00
KZ0013	Centro 013	4,00
KZ0013	Centro 014	4,00
KZ0919	Centro 015	40,00
KZ0919	Centro 016	40,00
.....		
Total		99.999 horas/mes

(*) Incluye Actividad Formativa con su gestión (*Anexo 2.1.*), resto de servicios a cubrir (*Anexo 2.2.*) y la propia Gestión del Centro.

17.2. Anexo 5.2. Inventario de Tareas “Horizontales”

ID Educador	Nombre del centro	Horas educador	Cod. Tarea
KZ0001	Centro 001	20	RRSS
KZ0002	Centro 002	20	RRSS
KZ0003	Centro 002	10	BLOG
KZ0003	Centro 003	10	BLOG
KZ0004	Centro 004	11,75	KZCD1
KZ0005	Centro 005	20	BLOG
KZ0006	Centro 006	41,75	KZCD3
KZ0007	Centro 007	11,75	KZCD1
KZ0007	Centro 007	21,75	KZCD2
....			
Total horas		XX.XXX horas	

17.3. Anexo 5.3 Inventario de CENTROS

Nombre del centro	Horas de acciones formativas	Días laborables mes	Demanda	Horas presencia en centro (total actividad incluida gestión)	Horas apertura centro	Coordinador asignado
Centro 001	0 h	20	0,0 h	4,0	4,0	Coord3
Centro002	53 h	20	2,7 h	80,0	80,0	Coord1
Centro 003	133 h	20	6,6 h	240,0	160,0	Coord4
Centro 004	0 h	20	0,0 h	2,0	2,0	Coord3
Centro 005	37 h	20	1,9 h	40,0	40,0	Coord4
Centro 006	204 h	20	10,2 h	320,0	160,0	Coord4
Centro 007	105 h	20	5,3 h	160,0	160,0	Coord4
Centro 008	61 h	20	3,0 h	84,0	84,0	Coord4
Centro 009	16 h	20	0,8 h	28,0	28,0	Coord2
Centro 010	13 h	20	0,7 h	20,0	20,0	Coord2
Centro 011	13 h	20	0,7 h	20,0	20,0	Coord2
Centro 012	134 h	20	6,7 h	160,0	80,0	Coord2
Centro 013	0 h	20	0,0 h	2,0	2,0	Coord2
Centro 014	65 h	20	3,2 h	80,0	80,0	Coord2
....	...	...	...	...	...	...
Concepto				Nro. total horas		
Total horas pers. educador/mes incluidos servicios de gestión				XX.XXX horas		