



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco



Suscripción a plataforma de autoaprendizaje

Pliego de condiciones técnicas

Fecha: 15-07-2026

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE). Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otros, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de EJIE. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. EJIE no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.

Versión	Fecha	Resumen de cambios	Elaborado por:	Aprobado por:
1	15-07-2026		Iñigo Díaz	Iñigo Díaz

Suscripción a plataforma de autoaprendizaje

Suscripción a plataforma de autoaprendizaje	1
Suscripción a plataforma de autoaprendizaje	3
1 Introducción	4
2 Definición del servicio	5
3 Requisitos de la plataforma.....	6
3.1 Contenido y estructura de la formación	6
3.2 Requisitos de la plataforma	7
3.3 Interactividad y recursos	8
3.4 Soporte y asistencia técnica	8
3.5 Servicio de puesta en marcha y seguimiento	8
4 Volumen de servicio estimado.....	10
4.1 Volumen estimado de personas usuarias.....	10

1 Introducción

EJIE, Eusko Jauriaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, es la Empresa pública de servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), cuya razón de existir es contribuir a la consecución de un Sector Público Vasco, moderno y eficiente, en el Marco Legal establecido por el Gobierno, con la seguridad y calidad necesarias y con el debido respeto al medio ambiente.

EJIE tiene como meta final la consecución de la satisfacción de sus clientes, siendo el instrumento común de prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco, y comprometiéndose en:

- Construir y mantener con eficiencia y calidad la infraestructura de los Sistemas de Información, posibilitando su continuidad y seguridad.
- Garantizar la interoperabilidad entre las distintas administraciones.
- Servir de apoyo a las necesidades de planificación y realización de la función informática de los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno, asegurando la cobertura de sus demandas con el compromiso y profesionalidad adecuados a las relaciones contractuales que se establezcan.

Por tanto EJIE debe ser, un instrumento común de referencia para la prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco:

- Aportando valor añadido.
- Proporcionando soluciones competitivas.
- Transmitiendo confianza a sus clientes.
- Contando con personas cualificadas y comprometidas.

Se puede obtener información más detallada y extensa en nuestra dirección de Internet <http://www.ejje.eus>

2 Definición del servicio

El servicio a prestar consiste en la suscripción a una plataforma de autoaprendizaje, con contenidos actualizados e innovadores en tecnologías de la información, así como en habilidades humanas y de gestión, de acuerdo con los requisitos indicados en este pliego.

El servicio prestado por la plataforma debe ofrecer un amplio catálogo de formaciones y contar con una metodología que permita lo siguiente:

- la medición de habilidades de forma personalizada
- el desarrollo de habilidades de forma personalizada
- la aplicación práctica de habilidades desarrolladas
- la evaluación de las habilidades desarrolladas

3 Requisitos de la plataforma

La plataforma deberá cumplir los siguientes requisitos

3.1 Contenido y estructura de la formación

Ofrecer una amplia variedad de contenidos **relacionados con las tecnologías de la Información**, disponibles en distintas modalidades tales como cursos, webinar y/o talleres, ordenados por áreas o familias de conocimiento entre otros, tales como:

- Desarrollo y automatización (Java, .NET, Python, JavaScript, DevOps, Docker, Agile, Testing, Git, etc.)
- Cloud e infraestructuras digitales (AWS, Azure, Kubernetes, Linux, Monitorización, etc.)
- Cloud Computing
- Ciberseguridad
- Gobierno TIC y Arquitectura empresarial
- Consultoría TIC especializada
- Inteligencia artificial
- Machine Learning
- Deep Learning
- Power platform (Power BI, Power apps y automate)
- Office 365
- Bases de datos
- Sistemas y redes

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

- Gestión de proyectos
- PMP
- Gestión de equipos
- Liderazgo
- Gestión del tiempo
- Responsabilidad social corporativa

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

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

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

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

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

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

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

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

3.2 Requisitos de la plataforma

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

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

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

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

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

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

La plataforma debe estar desarrollada de tal forma que permita realizar medición de habilidades personalizada, de tal manera que realice recomendaciones de formaciones en función de la medición inicial y que permita un adecuado desarrollo de dichas habilidades igualmente de forma personalizada.

La plataforma debe ofrecer entornos de prueba para realizar prácticas y ensayos con diferentes tecnologías.

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

- Administración: rol pensado para el control de todas las funcionalidades de la plataforma incluida la gestión y asignación de licencias, visualización y acceso a contenidos en función de personas y/o equipos de personas, creación de equipos de estudiantes, asignación de responsables a dichos equipos y/o equipos, creación de itinerarios, control y seguimiento de los informes que facilite la plataforma.
- Responsable: rol pensado para una persona que pueda asignar cursos y realizar seguimiento de un grupo de estudiantes.
- Estudiante: rol pensado para la persona que pueda seleccionar cursos y realizarlos, además de acceder a su historial de cursos y al grado de avance en los mismos.

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

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

- Visión global: formaciones iniciadas, certificados obtenidos, etc.
- Visión persona usuaria: cursos iniciados, finalizados, horas dedicadas, etc.
- Visión formaciones: detallado por alumno/a indicando progreso, dedicación, por curso, mostrando total de personas usuarias, dedicación, etc.

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

Los cursos de las plataformas deben ser tutorizados, por personal experto para resolver dudas que puedan tener los estudiantes.

3.3 Interactividad y recursos

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

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

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

La plataforma debe disponer de un canal para estudiantes, donde puedan canalizar dudas y consultas sobre los cursos realizados. Las dudas deben ser contestadas por personal con la suficiente cualificación. Además, debe ofrecer una base de datos de preguntas frecuentes o resolución de dudas asociadas al contenido de los cursos que irán actualizando y ampliando en el tiempo.

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

3.4 Soporte y asistencia técnica

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

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

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

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

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

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

El horario de soporte técnico ante incidencias será como mínimo de 09:00 horas a 18:00 horas.

3.5 Servicio de puesta en marcha y seguimiento

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

- Confección de un plan de comunicación interna
- Formación a los roles de la plataforma (administración, responsable, estudiante)
- Diseño y planificación de itinerarios si fuera requerido por EJIE
- Seguimiento del proyecto realizando las acciones necesarias para la consecución de los objetivos del contrato, tales como reuniones periódicas de orientación y asesoramiento
-

3.6 Plan de salida y/o transición

Al finalizar la vigencia del contrato, incluidas sus eventuales prórrogas, o en caso de resolución anticipada del mismo, la empresa adjudicataria deberá garantizar la reversibilidad del servicio y la recuperación por parte de EJIE de toda la información generada durante la ejecución contractual.

La empresa adjudicataria deberá elaborar y mantener actualizado un Plan de Salida que permita la adecuada transición del servicio a EJIE o a una nueva empresa adjudicataria, minimizando el impacto sobre las personas usuarias y garantizando la continuidad de la actividad formativa.

La empresa adjudicataria deberá facilitar la extracción y entrega de toda la información asociada al servicio, incluyendo al menos: Personas usuarias dadas de alta, Roles y permisos asignados, Itinerarios formativos, Cursos creados por EJIE, Historial de formación, Cursos iniciados y finalizados, Horas de formación realizadas, Resultados de evaluaciones, Certificados emitidos, Informes de explotación y seguimiento, así como Configuraciones realizadas para EJIE.

Todos los contenidos, cursos, itinerarios, materiales didácticos, configuraciones y documentación elaborados por EJIE o por terceros por encargo de EJIE e incorporados a la plataforma deberán ser devueltos íntegramente a EJIE al finalizar el contrato. La finalización del contrato no implicará pérdida alguna de derechos de uso o explotación de EJIE sobre dichos contenidos.

Finalizada la vigencia del contrato, cualquiera que sea la causa de su terminación, la plataforma deberá permanecer accesible para EJIE durante un período mínimo de treinta (30) días naturales, con el fin de permitir la consulta, verificación y exportación de la información generada durante la ejecución del servicio. Durante dicho período, la adjudicataria no podrá eliminar datos, restringir accesos ni limitar las funcionalidades necesarias para la recuperación y exportación de la información. Asimismo, todas las actuaciones asociadas a esta fase de transición y reversibilidad del servicio se entenderán incluidas en el objeto del contrato, sin que puedan generar coste adicional alguno para EJIE.

4 Volumen de servicio estimado

4.1 Volumen estimado de personas usuarias

Las licencias se contratarán durante el plazo de vigencia del contrato, establecida en 24 meses, con una periodicidad de 12 meses, en función de las necesidades de EJIE.

Para la determinación del volumen estimado de licencias necesarias durante la vigencia del contrato con periodicidad de 12 meses, se ha tenido en cuenta además de la plantilla actual de EJIE, las siguientes circunstancias durante el plazo de vigencia del contrato:

- la posible cobertura de los puestos vacantes a fecha actual
- la previsión de incorporación de personal mediante la figura de contrato de relevo
- la previsión de jubilación de determinadas personas
- que, aunque no toda la plantilla ha respondido al cuestionario realizado para el diagnóstico de necesidades de formación, las personas que no han respondido tienen derecho a la formación continua

El número máximo de personas usuarias y por tanto de licencias a contratar durante la vigencia del contrato con periodicidad de 12 meses es de 350. Es decir, el número máximo de licencias a contratar durante el período de vigencia del contrato de 24 meses asciende a 700.

El inicio de prestación del servicio se realizará cuando EJIE firme el acta de puesta en marcha del mismo. En el acta de puesta en marcha del servicio, se determinará el número de licencias a contratar de forma efectiva durante los primeros 12 meses.

Una vez finalizados los 12 primeros meses, EJIE determinará el número de licencias a contratar en el siguiente período de 12 meses.

Durante cada período de 12 meses EJIE podrá solicitar nuevas licencias, las cuales se facturarán de forma proporcional a los meses de activación de las mismas.

En todo caso, debe señalarse que la adjudicación y formalización del contrato no supone en modo alguno el derecho de la empresa adjudicataria de cobrar el importe total de adjudicación, ya que se trata de un presupuesto con facturación variable en base al resultado de los servicios efectivamente prestados por la empresa contratista, aplicando a los mismos los precios unitarios según la oferta adjudicada.