PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Servicio de diseño y despliegue de actuaciones de transformación digital, ingeniería y análisis de datos para el despliegue y seguimiento de los objetivos de la estrategia de la Red Ekoetxea

Nº DE EXPEDIENTE: 1964

ANTECEDENTES

La Red Ekoetxea constituye la Red de equipamientos de educación ambiental impulsada por el Gobierno Vasco como instrumento para promover la sensibilización, la educación y la activación ciudadana en materia de sostenibilidad.

A través de sus centros y servicios, la Red Ekoetxea desarrolla actuaciones dirigidas a acercar las políticas ambientales a la ciudadanía, fomentar la adquisición de conocimientos y facilitar cambios de comportamiento orientados a modelos de vida más sostenibles.

Durante los últimos años, la Red Ekoetxea ha evolucionado hacia un modelo de gestión centrado en las personas usuarias, orientado a la mejora continua de la experiencia, la generación de comunidad y la obtención de resultados medibles en términos de alcance, participación e impacto.

Esta evolución se ha apoyado en la incorporación progresiva de herramientas digitales, que complementan la actividad presencial desarrollada en los diferentes centros y permiten ampliar el alcance de los servicios, mejorar los procesos de relación con los públicos y disponer de información útil para la toma de decisiones.

La Red Ekoetxea desarrolla actualmente su actividad a través de cuatro servicios de actuación:

- Educación ambiental.
- Sensibilización ambiental.
- Cesión y alquiler de espacios.
- Entorno y paisaje pedagógico.

Estos servicios se dirigen a públicos diversos, entre los que destacan la comunidad educativa, las familias, las personas adultas, la juventud, las empresas, asociaciones e instituciones (Anexo 1 “perfil de personas usuarias red Ekoetxea”).

El propósito de la Red Ekoetxea es contribuir al cambio de hábitos y comportamientos hacia modelos más sostenibles, impulsando la transformación ecosocial mediante experiencias presenciales y digitales vinculadas a las políticas ambientales del Gobierno Vasco.

La Red Ekoetxea en cifras

Indicador	Dato / Situación	Detalle
Centros de la Red Ekoetxea	**3 centros de gestión integral y 2 centros en colaboración**	La Red cuenta con una estructura territorial consolidada y diversa.
Centros de gestión integral	**Urdaibai, Meatzaldea y Txingudi**	Los centros presentan realidades, entornos y niveles de notoriedad diferentes, por lo que la estrategia deberá contemplar acciones comunes de Red y acciones específicas por centro.
Centros en colaboración	**Ekoetxea Añana-Sobrón y Azpeitia**	Ekoetxea Añana-Sobrón: la gestión de las instalaciones se realiza en colaboración con la Diputación Foral de Álava, Cuadrilla de Añana, URA Agentzia y Ayuntamiento de Lantarón; Ekoetxea Azpeitia: la gestión del personal se realiza en colaboración con el Ayuntamiento de Azpeitia.
Visitantes acumulados en los últimos 5 años	**Más de 500.000 personas**	La Red dispone de una base amplia de relación con la ciudadanía, sobre la que resulta necesario reforzar la fidelización, la recurrencia y la generación de comunidad.
Visitantes totales en 2025 (aprox.)	**133.000 personas**	La actividad anual alcanza una dimensión significativa.
Personas en servicios de educación ambiental (aprox.)	**26.000 personas**	La educación ambiental constituye uno de los ámbitos centrales de actividad y requiere acciones específicas de comunicación hacia comunidad educativa, familias y otros públicos prioritarios.
Personas en servicios de sensibilización (aprox.)	**107.000 personas**	La sensibilización representa el mayor volumen de interacción con la ciudadanía y requiere contenidos, canales y formatos adecuados para públicos diversos.
Cumplimiento sobre objetivo 2025	**85,7 %**	El servicio deberá contribuir a mejorar el cumplimiento de objetivos.
Satisfacción media de las personas usuarias	**9,4 / 10**	La elevada valoración de la experiencia ofrece una base favorable para reforzar la recomendación, la fidelización y la comunicación de valor.

Peso de Ekoetxea Añana-Sobrón en 2025	**2,5 %**	Su entrada en operación en marzo de 2025 muestra una incorporación relevante al impacto medido de la Red.
Peso de Ekoetxea Azpeitia en 2025	**4,5 %**	
Peso de Ekoetxea Txingudi en 2025	**14,8%**	
Peso de Ekoetxea Urdaibai en 2025	**38,8 %**	
Peso de Ekoetxea Meatzaldea en 2025	**39,4 %**	
Cobertura territorial	**Presencia efectiva en los tres territorios históricos**	La Red adquiere una dimensión territorial completa.

La transformación digital se ha consolidado como uno de los principales motores de cambio en las organizaciones. En un entorno cada vez más conectado, empresas e instituciones han tenido que adaptarse a nuevas formas de relacionarse, trabajar, aprender y generar valor, integrando la tecnología en sus procesos y estrategias.

Más allá de la incorporación de herramientas digitales, esta evolución implica una transformación cultural que permite a las organizaciones ser más ágiles, eficientes e innovadoras. La digitalización se ha convertido así en una oportunidad para mejorar la experiencia de usuarios y clientes, optimizar la gestión interna y desarrollar nuevos modelos de crecimiento.

En el ámbito educativo, esta transformación se traduce en modelos de aprendizaje más flexibles, colaborativos y personalizados. La tecnología, junto con el desarrollo de competencias digitales por parte del profesorado, facilita la creación de entornos de enseñanza capaces de combinar recursos presenciales y digitales, enriqueciendo la experiencia educativa y respondiendo a las necesidades de una sociedad en constante evolución. La Red Ekoetxea ha trabajado en este sentido durante la última etapa para convertir al proyecto de educación ambiental en una realidad híbrida, donde el valor diferencial se sustenta en la presencialidad, en el contacto con la naturaleza y en el entorno de cada centro Ekoetxea. La oferta de contenidos digitales es un complemento que permite un mayor alcance.

La Red Ekoetxea desarrolla su actividad mediante un ecosistema digital compuesto por herramientas de gestión de comunidad, reservas, web y microsites, analítica, cuadros de mando, automatizaciones e integraciones de datos. En la situación de partida, una parte relevante del servicio se presta fuera del ecosistema digital corporativo de Ihobe.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente pliego será de aplicación a la Red de Centros Ambientales de Euskadi, Ekoetxea. En actualidad, cuenta con tres centros gestionados de manera integral: Urdaibai, Meatzaldea y Txingudi y dos en colaboración: en Azpeitia se colabora con personas del Ayuntamiento de Azpeitia y en Añana-Sobrón se gestiona el edificio con varios agentes.

Además, se suman experiencias y servicios cocreadas con agentes colaboradores. El conjunto de todas estas experiencias y servicios conformarán la oferta de la Red. De esta manera, se concibe una red abierta, que persigue ofrecer las mejores experiencias de educación ambiental en Euskadi a los diferentes públicos segmentados por entornos.

La red de colaboradores permite una mayor conexión de cada Ekoetxea con su entorno. Los centros desarrollan acuerdos y colaboraciones con agentes locales para el diseño de experiencias e iniciativas vinculadas a su realidad local.

Centros Red Ekoetxea

La Red Ekoetxea está compuesta por cinco centros (Añana-Sobrón, Azpeitia, Meatzaldea, Txingudi y Urdaibai) distribuidos en las tres provincias del País Vasco. Como referencia de horario operativo, los centros permanecen abiertos al público durante todo el año, con la excepción de los días 1 y 6 de enero y 24, 25 y 31 de diciembre y la festividad patronal correspondiente a cada ubicación, prestando su servicio aproximadamente unos 359 días al año. *Más información,* Anexo 3: “Espacios y equipos de la Red Ekoetxea”.

En cuanto al horario, se trata de un horario base de referencia, donde las empresas licitantes podrán proponer desde su planteamiento el que mejor optimice la oferta para el cumplimiento de los objetivos.

1.1 Actividad digital

La actividad digital en la Red Ekoetxea se diferencia entre:

1. **Ecosistema digital.** Es la arquitectura integral que conecta los distintos puntos de interacción con los públicos de la Red a través de diferentes herramientas. Este ecosistema automatiza los procesos de recogida y tratamiento de información y genera conocimiento útil para la mejora continua de la actividad que podemos visualizar en el dashboard.

   Para la gestión y administración del proyecto, se emplean herramientas que facilitan la comunicación interna (Microsoft Teams) y con la comunidad (Active Campaign), la gestión de reservas (Woocommerce), la medición de impacto (desarrollo propio para medir compromisos de los ciudadanos), la creación de microsites para complementar experiencias en los centros con el mundo digital (por ejemplo escape rooms para empresas, desarrollos en entorno Wordpress), dashboards y sistemas de visualización para análisis detallados y tomas de decisiones basada en datos (Google Analytics) y Looker Studio conectado a distintas fuentes de datos. Estas herramientas no funcionan de forma aislada: entre ellas opera una capa de integración e ingeniería de datos que conecta y consolida la información que generan las reservas, la comunidad, la web y los microsites, y mantiene actualizados los cuadros de mando de forma automatizada y periódica. Su análisis, mantenimiento y su actualización requieren dedicación técnica continuada.

2. **Soportes y canales.** Junto a la página web y los microsites temporales para diferentes campañas o acciones específicas, las redes sociales (principalmente Instagram), conforman los canales digitales de la Red Ekoetxea.

   Durante 2025, la plataforma web registró 70.000 visitas, de las cuales más de 28.000 fueron personas usuarias únicas. Esta plataforma es también la herramienta de inscripción a todas las actividades de la Red Ekoetxea.

3. **Eskolagune**. Dirigida al profesorado, la Red Ekoetxea ha creado Eskolagune, una comunidad escolar para docentes que apuestan por un currículo con mirada eco–social. Un recurso educativo para integrar en la programación docente, experiencias significativas, en entornos de gran riqueza natural fuera del aula. Diferentes experiencias de aprendizaje diseñadas en base a la nueva Ley de Educación, ikas proiektuak e ikas natura especialmente pensadas para final de curso. Para más información sobre Eskolagune: (aquí)
4. **Canales redes sociales.** Complementando a la web, Ekoetxea mantiene presencia en varios canales de redes sociales, incluidos YouTube, Facebook, Instagram y Twitter, ampliando así su alcance y capacidad de comunicación con diferentes audiencias, para poder promocionar las nuevas experiencias disponibles, novedades y distintos asuntos de interés. Actualmente se disponen de las siguientes redes sociales dentro del Social Media Plan. Destaca especialmente el uso de Instagram y Facebook:
   - Instagram (https://www.instagram.com/Red_ekoetxea-sarea/) +2.700 seguidores en 2025 y más de 220 publicaciones.
   - Facebook:
     - Urdaibai: (https://www.facebook.com/EkoetxeaUrdaibai/) +5.860 seguidores
     - Txingudi (https://www.facebook.com/EkoetxeaTxingudi/) + 990 seguidores
     - Meatzaldea: (https://www.facebook.com/EkoetxeaMeatzaldea/) +790 seguidores.
     - Azpeitia (https://www.facebook.com/EkoetxeaAzpeitia/) +380 seguidores.
   - Youtube (https://www.youtube.com/@Ekoetxea) 80 suscriptores y 18 vídeos.
5. **Ekoetxea digitala**. Se diseñará un espacio virtual de la Red Ekoetxea que se compondrá de un espacio digital dentro del servicio de sensibilización que ofrecerá contenidos dirigidos especialmente a jóvenes, infancia y personas adultas. Se utilizará la página web (https://ekoetxea.eus) para proporcionar estas nuevas experiencias digitales y de manera paulatina irá ofreciendo diferentes piezas audiovisuales atractivas, directas e interactivas que persiguen sensibilizar sobre temas ambientales.
   Este espacio incorporará juegos y dinámicas digitales vinculados a la oferta Eskolagune Digitalak y a campañas como ASTEKLIMA, permitiendo trasladar al entorno online parte de las experiencias educativas de la Red Ekoetxea. Estas aplicaciones, accesibles desde cualquier dispositivo y sin necesidad de registro, plantearán retos, preguntas y decisiones con respuesta inmediata para fomentar el aprendizaje y la sensibilización ambiental. A través de contenidos relacionados con el agua, el suelo, los residuos, la energía o el consumo, promoverán hábitos más sostenibles y la adquisición de compromisos ambientales, ampliando además el alcance de la Red más allá de las visitas presenciales.

   Dentro de este espacio se integrará la aplicación web desarrollada para ASTEKLIMA, la Semana del Clima y la Energía de Euskadi impulsada por el Gobierno Vasco, accesible mediante enlaces y códigos QR específicos para cada centro y experiencia. Desarrollada sobre la plataforma ekoetxea.eus, está adaptada a dispositivos móviles. Al finalizar cada experiencia, las personas participantes podrán seleccionar un compromiso concreto. Estos compromisos alimentarán en

tiempo real un contador colectivo que representa simbólicamente la reducción de una huella ambiental común mediante la regeneración progresiva de un paisaje.

OBJETO DEL TRABAJO

El objeto del contrato comprende la prestación, mantenimiento, soporte, evolución y mejora del actual ecosistema digital de la Red Ekoetxea durante la vigencia del contrato, garantizando en todo momento su continuidad operativa y preparando técnica, funcional, documental y organizativamente los activos afectados para su futura integración, total o parcial, en las plataformas corporativas de Ihobe. El servicio apoyará el despliegue y seguimiento de los objetivos de la estrategia de la Red Ekoetxea (Anexo 2: "Líneas estratégicas de la Red Ekoetxea").

La prestación incluirá la actualización permanente de inventarios, documentación, modelos de datos, configuraciones, integraciones, automatizaciones, código fuente, procedimientos de operación y mecanismos de exportación necesarios para que Ihobe pueda asumir la gestión del servicio, transferirla a un tercero o abordar posteriormente su migración sin dependencia tecnológica, económica u operativa de la empresa adjudicataria.

El contrato no comprende la ejecución material completa de una nueva plataforma ni la puesta en producción en infraestructuras corporativas de destino. Sí comprende todas las actuaciones de diagnóstico, preparación, documentación, exportación, validación, transferencia de conocimiento y asistencia técnica necesarias para facilitar la migración por parte de Ihobe o del proveedor que esta designe.

ALCANCE DEL TRABAJO

Diseño y despliegue de actuaciones de trasformación digital, ingeniería y análisis de datos para el seguimiento de los objetivos.

Este trabajo se realizará en equipo de trabajo con las diferentes posibles empresas adjudicatarias de educación ambiental, marketing y comunicación y asesoramiento experto además de cualquier otra empresa que pueda formar parte del equipo del servicio de la Red.

El alcance del trabajo de la empresa adjudicataria es el siguiente:

- Continuidad del servicio durante toda la vigencia del contrato.
- Prevención de la cautividad tecnológica y uso preferente de estándares abiertos.
- Titularidad y control efectivo de Ihobe sobre datos, cuentas, dominios, licencias y activos críticos.
- Documentación desde el inicio y actualización tras cada cambio relevante.
- Trazabilidad entre requisitos, desarrollos, versiones, despliegues e incidencias.
- Seguridad, protección de datos, continuidad y recuperación.
- Transferencia progresiva de conocimiento, evitando que el conocimiento resida exclusivamente en el proveedor.
- Compatibilidad y preparación para la integración con Drupal, ActiveCampaign, Microsoft 365, Power BI, Microsoft Fabric, SharePoint, Azure y los sistemas corporativos que determine Ihobe, sin que esta enumeración implique por sí sola la ejecución de la migración.

DEFINICIÓN DE FASES Y TAREAS DEL PROYECTO

TAREA 1. Dirección y coordinación de los trabajos. Se precisa una coordinación para el diseño y ejecución de todas las actuaciones objeto de la contratación. La empresa adjudicataria compartirá todas sus propuestas con la dirección del proyecto de Ihobe, quien ejercerá sus funciones de seguimiento y control.

Actividades generales

DIRECCION Y SEGUIMIENTO

- Gestionar, organizar y hacer seguimiento y evaluación de los trabajos a realizar dentro del contrato, coherentes con las ocho nuevas líneas estratégicas 2027-2030.
- Asegurar los recursos necesarios, realizando el seguimiento, la evaluación y la medición de resultados, tomando las medidas y haciendo los ajustes oportunos para garantizar el despliegue e implementación del proyecto y de la Estrategia de la Red Ekoetxea.
- Mantener un registro actualizado de decisiones, riesgos, dependencias, cambios, incidencias y acuerdos adoptados durante la ejecución del servicio.

COORDINACIÓN

- Coordinarse con los equipos de los equipos de la Red Ekoetxea, transformación digital, comunicación y restantes proveedores para gestionar las necesidades de obtención y análisis de datos, así como respecto al uso de la web y otros soportes del ecosistema digital como herramientas de gestión de los equipos de Ekoetxea.
- Aportar en el diseño de experiencias de la Red Ekoetxea la visión de la necesidad de obtener y analizar datos, especialmente en el aspecto relacional y generador de comunidad con los públicos. Esta tarea se realizará especialmente con las personas responsables de la innovación del equipo de educación y sensibilización ambiental.
- Coordinarse con la dirección del proyecto de Ihobe, de tal manera que se pueda incorporar directrices, recomendaciones y/o orientaciones del equipo de transformación digital de Ihobe que se produzcan como fruto del seguimiento, contraste o planteamiento conjunto en cualquiera de las fases del servicio.

REUNIONES E INFORMES

- Informes, análisis, indicadores y cualquier documentación o registro que en relación con la operativa y resultados de la Red Ekoetxea le sea requerido por parte de Ihobe, o que la empresa adjudicataria considere conveniente.
- Emplear diferentes instrumentos y herramientas para la planificación, seguimiento y evaluación de la actividad.
- Presentar, como mínimo, los siguientes informes a la dirección del proyecto de Ihobe: Informe inicial de análisis y diagnóstico, informes mensuales de análisis de datos, seguimiento, interpretación y mejoras con recomendaciones, presentaciones o dashboards interactivos, informes trimestrales del desarrollo del plan de acción de Data y en relación con su papel en conseguir los objetivos de la Red.
- Realizar revisiones trimestrales del paquete de transferencia.

TAREA 2. Tratamiento y gestión de datos integral. Para poder garantizar un funcionamiento eficiente y efectivo del sistema es vital llevar a cabo una serie de trabajos que contemplen el diagnóstico, el mantenimiento y la evolución de datos para el ecosistema digital de la Red Ekoetxea a través de un Plan de Acción.

Actividades generales

ANÁLISIS DEL ECOSISTEMA DIGITAL

- Analizar el ecosistema de datos, fuentes, flujos y usos que comience a través de una actualización del diagnóstico del estado actual para identificar las nuevas necesidades y áreas de mejora, así como la revisión del ecosistema digital que da soporte al servicio, incluyendo las herramientas empleadas. (Anexo 5 "Mapa de arquitectura").

- Realizar una evaluación de los datos para identificar patrones, tendencias y posibles insights. Esto puede implicar el uso de visualizaciones de datos, estadísticas descriptivas y técnicas de minería de datos.

PLAN DE ACCIÓN

- Elaborar un plan de acción y una hoja de ruta alineada con la estrategia de la Red Ekoetxea que permita establecer por fases los objetivos específicos, las líneas de acción y elaborar una planificación para su implantación.
- Establecer indicadores clave de rendimiento (KPI's) para evaluar el impacto de las decisiones estratégicas tomadas. Realizar un seguimiento continuo y ajustar la estrategia según sea necesario.

CONTROL DE DATOS

- Mantener un catálogo de datos, diccionario de datos y modelo de información actualizado que identifique fuentes, responsables, estructuras, relaciones y reglas de calidad.
- Mantener exportaciones completas, estructuradas y documentadas en formatos abiertos

MANTENIMIENTO Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS *LLAVE EN MANO*

- Realizar la contratación y el pago anual de los servicios derivados del uso y alojamiento de las herramientas del ecosistema digital de la Red Ekoetxea, tales como servicio de servidor, licencias necesarias, backups, protección DDOS, certificado SSL, así como de woocommerce bookings, add-ons y availability, WPML, wordfence, active campaign o herramientas similares que proponga el licitante. También se incluye el soporte de mantenimiento (actualizaciones, plugins y wordpress como medida preventiva mensualmente). Todas las licencias, dominios, servicios cloud, herramientas analíticas, plataformas de automatización, repositorios y demás activos digitales vinculados al servicio deberán estar registrados a nombre de Ihobe. La empresa adjudicataria actuará exclusivamente como administradora técnica cuando proceda.
- Ihobe tendrá capacidad de acceso permanente a todos estos servicios y herramientas de la empresa adjudicataria facilitará a la finalización del contrato el traspaso o cesión a Ihobe o un tercero designado, de la totalidad o una parte de estas.

TAREA 3. Consultoría, análisis de datos, generación de valor y capacitación. Diseño e implementación del Plan de Acción, que permita tomar las mejores decisiones e impulsar el éxito de la Red Ekoetxea a medio y largo plazo.

Actividades generales

CONSULTORÍA PERMANENTE

- Analizar los datos y realizar el servicio de consultoría para la toma de decisiones alineada a la estrategia que permita valorar todas las áreas correspondientes a impacto, operativa, web, embudo de conversión, flujos, fases de las experiencias-productos, etc.

- Definir procedimientos de limpieza, normalización, de duplicación, conservación y trazabilidad de datos que permita identificar las fuentes de datos necesarias para el servicio, evaluar la calidad y relevancia de los datos disponibles, implementar métricas y monitorización para asegurar la calidad.
- Formular recomendaciones aplicables a los objetivos de la Red y mejoras basadas en el análisis de datos, posibles escenarios que permitan ayudar a evaluar y mejorar de manera constante.
- Identificar los riesgos potenciales y las oportunidades para predecir resultados futuros o identificar relaciones entre variables. Esto podría incluir modelos estadísticos, machine learning o análisis de series temporales.
- Adaptar y actualizar de manera constante el reporting, dashboard, el cuadro de mando, indicadores y modelos de seguimiento según las necesidades detectadas y KPIs que se quieran visualizar, lo que supone el rediseño y mejora de reportes y dashboards existentes.

ESTUDIO DE ALTERNATIVAS Y PLAN DE TECNOLOGÍA

- Bajo las indicaciones de la Dirección del proyecto se realizará un diagnóstico, elaborará un plan de alternativas que analice los distintos escenarios (valoración/comparativa de riesgos y beneficios) del alineamiento con los principales planteamientos tecnológicos del Gobierno Vasco.

INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA

- Promover actividades de vigilancia del entorno e inteligencia competitiva, dando seguimiento de las tendencias e hitos más significativos que permitan el análisis y la mejora de nuestros servicios, para estar en la vanguardia de la transformación digital y de una organización orientada a la obtención y análisis de datos.
- Innovar de manera continua, en la obtención, combinación y análisis de datos que permitan tomar decisiones de mejora e innovación para el diseño de experiencias y de nuevos servicios.

FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

- Elaborar propuesta de capacitación y apoyo a los equipos de educación y sensibilización ambiental, comunicación y marketing, y a la organización en general, en cuanto al uso efectivo de datos y del ecosistema digital, para el uso de las nuevas soluciones y automatizaciones que se vayan incorporando, así como en buenas prácticas de seguridad cibernética.
- Capacitar en la identificación de posibles hitos comunicativos a través de la generación e interpretación de datos.
- La empresa adjudicataria deberá desarrollar un programa permanente de transferencia de conocimiento y capacitación funcional y técnica dirigida a los equipos de Ihobe y a las personas responsables de los diferentes servicios de la Red Ekoetxea. Esta transferencia deberá realizarse de forma progresiva durante toda la ejecución del contrato (Ver Anexo 4).
- Realizar sesiones de transferencia de conocimiento documentadas, incluyendo evidencias y materiales reutilizables.

TAREA 4. Desarrollos tecnológicos para la mejora del dato y sus flujos, configuración de automatizaciones, implementación de evolutivos del ecosistema y mantenimiento del mismo. Con objeto de dar soporte técnico para buscar la eficiencia y optimización de la gestión del dato mediante el uso de la tecnología y desarrollos específicos.

Actividades generales

FLUJOS DE DATOS

- Evaluar los flujos de datos actuales y las áreas que requieren mejoras para diseñar soluciones tecnológicas que aborden los desafíos identificados, así como definir la arquitectura de datos y sistemas necesarios.

DESARROLLO TECNOLÓGICO, AUTOMATIZACIONES Y EVOLUTIVOS

- Desarrollar o utilizar aplicaciones y herramientas tecnológicas necesarias para mejorar la gestión de datos y flujo, dando soporte a los equipos de educación y sensibilización ambiental, comunicación y marketing, así como documentando todos los procedimientos.
- Identificar las necesidades de automatización con los diferentes equipos que conforman la Red Ekoetxea e implementar aquellas que sean necesarias, especialmente las referidas al marketing relacional.
- Utilizar análisis avanzados con machine learning e IA para poder predecir modelos y patrones que se apliquen a la toma de decisiones, evaluar y optimizar los modelos, procesamiento y limpieza de datos.
- Mejorar, corregir, mantener, y crear evolutivos en las herramientas del ecosistema digital, especialmente en la programación web, migrando datos si fuera necesario, así como asegurando su integridad.
- Evaluar el impacto de los cambios en el sistema y ajustar las soluciones según sea necesario.
- Todos los desarrollos, automatizaciones, integraciones, conectores, APIs, scripts, configuraciones y componentes generados durante la ejecución del contrato deberán entregarse completamente documentados con un control de versiones y mantenerse accesibles para Ihobe (Ver anexo 4)
- Todo desarrollo realizado en el marco del contrato deberá entregarse con código fuente completo, documentación técnica y configuración necesaria para su funcionamiento. Los códigos desarrollados específicamente para el contrato deberán alojarse en el repositorio designado por Ihobe.
- Aplicar pruebas funcionales, técnicas, de regresión y planes de marcha atrás.
- Mantener un registro de deuda técnica, obsolescencias, componentes sin soporte y plan de sustitución.
- Documentar código, scripts, APIs, conectores, reglas, triggers, procesos ETL/ELT y dependencias.

CONTINUIDAD OPERATIVA. (Ver Anexo 4).

- La empresa adjudicataria deberá prestar todos los servicios de manera que se evite cualquier situación de cautividad tecnológica ("vendor lock-in"), garantizando la plena reversibilidad de los sistemas, datos, configuraciones, desarrollos, automatizaciones, documentación y activos digitales generados durante la ejecución del contrato.
- Garantizar que durante toda la vigencia del contrato y, especialmente, a su finalización, Ihobe conserve en todo momento la capacidad de asumir directamente la gestión de los servicios, transferirlos a un tercero o integrarlos en plataformas corporativas propias sin dependencia tecnológica, económica u operativa de la empresa adjudicataria.
- La empresa adjudicataria deberá implantar y mantener actualizado un sistema de gobierno del ecosistema digital de la Red Ekoetxea que permita asegurar la trazabilidad, sostenibilidad y evolución de los activos tecnológicos, de datos y de conocimiento generados durante la ejecución del contrato.
- Someter a validación previa de Ihobe la incorporación de nuevas plataformas SaaS, servicios cloud, plugins críticos o dependencias tecnológicas.
- Mantener un inventario completo de aplicaciones, webs, microsites, bases de datos, dominios, certificados, licencias, plugins, conectores, APIs, servicios cloud y cuadros de mando.

Mantener actualizado el matriz de titularidad, administración, accesos y mecanismos de recuperación además de un mapa de arquitectura, integraciones y dependencias entre sistemas.

TAREA 5. Ciberseguridad y protección de la información digital. Conjunto de medidas, herramientas y prácticas diseñadas para proteger la información digital y los sistemas informáticos de amenazas y ataques cibernéticos. Esto implica salvaguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información almacenada y transmitida a través de dispositivos electrónicos y redes de comunicación de la Red Ekoetxea.

Actividades generales

ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS

- Identificar y evaluar los riesgos a los que está expuesto el ecosistema de herramientas digitales, realizando un monitoreo continuo e implementando las medidas de seguridad adicionales que se consideren convenientes y según los directrices de la responsable del proyecto de Ihobe.
- Mantener inventario de accesos, perfiles, privilegios y cuentas administrativas.
- Aplicar mínimo privilegio, autenticación adecuada, registro de actividad y revisión periódica de accesos.
- Mantener copias de seguridad, inventario de copias y procedimientos probados de restauración.
- Gestionar vulnerabilidades, actualizaciones, incidentes y análisis de causa raíz.
- Mantener un plan de continuidad, contingencia y recuperación.
- Transferir credenciales y secretos mediante el mecanismo seguro que indique Ihobe, sin almacenarlos en texto plano en documentos o repositorios.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO

- Mantener actualizado el sistema de gestión de contenido (CMS) y cualquier otro software relacionado, realizando pruebas exhaustivas de todas las soluciones desarrolladas y validando que las automatizaciones funcionen correctamente y cumplan con los requisitos.
- Asegurarse de que el sitio web cumple con las leyes y regulaciones de privacidad y seguridad de datos vigentes, actualizando las políticas de privacidad según sea necesario.
- Gestionar los accesos a las herramientas del ecosistema, verificando regularmente y corrigiendo los enlaces rotos y errores; así como realizando copias de seguridad regulares del sitio web y de su base de datos.
- Almacenar las copias de seguridad en un lugar seguro, fuera del servidor principal, elaborando un plan de contingencia en caso de problemas graves, como un ciberataque o una interrupción del servicio de hosting y estableciendo políticas de respaldo de datos y procedimientos de recuperación en caso de fallos o desastres. Mantener actualizado un inventario de copias.
- Proteger la información confidencial mediante el envío cifrado, implementando políticas de acceso y autenticación para garantizar que solo personas autorizadas tengan acceso a la información crítica.
- Identificar datos personales, finalidades, bases de tratamiento, subencargados y periodos de conservación.

TAREA 6. Preparación para la integración corporativa, reversibilidad y traspaso. Análisis de la migrabilidad de los activos y servicios, elaboración del plan de adaptación a las plataformas corporativas de Ihobe y preparación de toda la documentación, conocimiento y activos necesarios

para garantizar la reversibilidad y facilitar un eventual traspaso tecnológico, incluyendo el soporte técnico requerido durante dicho proceso.

Actividades generales

DIAGNÓSTICO INICIAL DE MIGRABILIDAD

- Mantener un inventario completo de aplicaciones, webs, microsites, bases de datos, dominios, certificados, licencias, plugins, conectores, APIs, servicios cloud y cuadros de mando. Mantener actualizado el matriz de titularidad, administración, accesos y mecanismos de recuperación además de un mapa de arquitectura, integraciones y dependencias entre sistemas.
- Identificación de componentes propietarios, restricciones de licencia, costes de salida y alternativas.
- Evaluación de portabilidad de datos, contenidos, configuraciones, automatizaciones y analítica.
- Matriz de brechas respecto de las plataformas corporativas objetivo que indique Ihobe.
- Registro de riesgos de cautividad tecnológica y medidas de mitigación.

PLAN DE ADECUACIÓN Y PREPARACIÓN

- El plan de adecuación y preparación debe incluir:
  - La clasificación de los activos en migrables directamente, adaptables, sustituibles o retirables
  - La definición de necesidades de limpieza, normalización y mapeo de datos
  - La identificación de integraciones que deban rediseñarse y dependencias críticas
  - Establecer actuaciones, responsables, hitos, riesgos y criterios de aceptación e incluir una estimación orientativa del esfuerzo de una futura migración, diferenciada de las tareas incluidas en este contrato.

PAQUETE DE TRANSFERENCIA PERMANENTE

- El paquete de trasferencia permanente incluirá:
  - Inventario de activos y matriz de titularidad y accesos.
  - Arquitecturas funcional, lógica, de aplicaciones, datos e infraestructura.
  - Diagramas de integraciones, fichas de interfaces y catálogo de APIs.
  - Catálogo, diccionario y modelos de datos.
  - Código fuente, historial de versiones, dependencias e instrucciones de compilación y despliegue.
  - Variables de configuración y registro de secretos, sin incluir valores sensibles en texto plano.
  - Manuales funcional, técnico, de administración, operación, recuperación y continuidad.
  - Inventario de automatizaciones, reglas, triggers, ETL/ELT y tratamientos de error.
  - Configuraciones de analítica, etiquetado, cuadros de mando y KPI.
  - Registro de incidencias conocidas, backlog, deuda técnica y decisiones técnicas.
  - Plan de reversión y plan de transferencia de conocimiento.

ASISTENCIA TÉCNICA AL TRASPASO

- La adjudicataria prestará asistencia técnica a Ihobe o al proveedor designado para preparar y explicar la documentación, exportar y validar datos, resolver dudas, analizar incidencias de portabilidad y facilitar la interpretación de configuraciones, arquitecturas, modelos de datos, automatizaciones e integraciones.

- Esta asistencia no implicará, salvo previsión expresa, el desarrollo de una nueva plataforma, la contratación de nuevas licencias, la migración integral ni la puesta en producción en infraestructuras corporativas sobre las que la adjudicataria no disponga de permisos. La oferta deberá identificar la dedicación incluida, perfiles, disponibilidad, tiempos de respuesta y régimen aplicable a trabajos adicionales.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS, RESULTADOS ESPERADOS E INDICADORES KPI

Los siguientes objetivos específicos, resultados esperados e indicadores clave de rendimiento (KPI) permitirán realizar el seguimiento periódico de los trabajos y evaluar el grado de cumplimiento y los resultados obtenidos. Los valores objetivo, periodicidad de medición y metodología de cálculo de aquellos indicadores que requieran concreción adicional se establecerán a partir de la propuesta de la empresa adjudicataria y serán acordados con Ihobe al inicio del contrato.

Dirección, coordinación y seguimiento

1. **Cumplimiento de la planificación:** porcentaje de hitos y entregables realizados dentro de los plazos acordados.

2. **Cumplimiento del reporting:** porcentaje de informes, análisis, cuadros de mando y documentos de seguimiento entregados conforme a la periodicidad y plazos establecidos.

3. **Gestión de riesgos e incidencias:** porcentaje de riesgos e incidencias identificados que disponen de seguimiento, responsable y medida de respuesta o corrección.

4. Tiempo de Respuesta para Resolver Problemas Técnicos y Atención a los Equipos. tiempo de respuesta desde la notificación del problema. Objetivo : Responder a cualquier problema técnico en menos de 24h.

5. **Cumplimiento de las acciones acordadas:** porcentaje de acciones y medidas de mejora acordadas con Ihobe ejecutadas dentro del plazo establecido.

Tratamiento y gestión integral de datos

6. **Cumplimiento del Plan de Acción y hoja de ruta:** porcentaje de actuaciones e hitos ejecutados respecto de los previstos para cada periodo.

7. **Catalogación y documentación de datos:** porcentaje de fuentes y conjuntos de datos incluidos en el alcance correctamente incorporados al catálogo y diccionario de datos.

8. **Disponibilidad y exportabilidad de los datos:** porcentaje de los datos incluidos en el alcance que pueden exportarse de forma completa en formatos estructurados, documentados y de uso común.
   Objetivo: 100 %.

9. **Titularidad y acceso a servicios y activos digitales:** porcentaje de activos, licencias, servicios y herramientas incluidos en el alcance cuya titularidad, administración y acceso por parte de Ihobe se ajustan a lo establecido en el contrato.
   Objetivo: 100 %, salvo limitaciones justificadas y aceptadas por Ihobe.

Consultoría, análisis de datos, generación de valor y capacitación

10. **Cumplimiento del análisis periódico:** porcentaje de informes de análisis y seguimiento entregados conforme a la planificación prevista.

11. **Mejoras derivadas del análisis de datos:** porcentaje de recomendaciones priorizadas por Ihobe que hayan sido implantadas o incorporadas al Plan de Acción.

12. **Actualización de reporting y cuadros de mando:** porcentaje de indicadores, dashboards y modelos de seguimiento acordados que se encuentran actualizados conforme a la periodicidad establecida.

13. **Capacitación y transferencia de conocimiento:** porcentaje de acciones de capacitación y transferencia previstas efectivamente realizadas, documentadas y acompañadas de los materiales correspondientes.

Desarrollos tecnológicos, automatizaciones y evolutivos

14. **Cumplimiento de desarrollos, automatizaciones y evolutivos:** porcentaje de actuaciones priorizadas implantadas dentro de los plazos acordados.

15. **Documentación de desarrollos, integraciones y automatizaciones:** porcentaje de componentes desarrollados o modificados que disponen de la documentación técnica y funcional exigida.
   Objetivo: 100 %.

15. **Código y control de versiones:** porcentaje del código desarrollado específicamente para el contrato alojado y actualizado en el repositorio designado por Ihobe.
   Objetivo: 100 %.

16. **Calidad de los desarrollos:** porcentaje de desarrollos y evolutivos que superan las pruebas funcionales, técnicas y de regresión establecidas antes de su puesta en producción.
   Objetivo: 100 %.

Ciberseguridad y protección de la información

18. **Gestión de incidentes de seguridad:** porcentaje de incidentes gestionados y resueltos dentro de los niveles de servicio y plazos establecidos.

19. **Gestión de vulnerabilidades:** porcentaje de vulnerabilidades identificadas corregidas o mitigadas dentro del plazo establecido en función de su criticidad.

20. **Control y revisión de accesos:** porcentaje de cuentas, perfiles, privilegios y accesos incluidos en las revisiones periódicas establecidas.
    Objetivo: 100 %.

21. **Copias de seguridad y capacidad de recuperación:** porcentaje de copias previstas correctamente ejecutadas y resultado de las pruebas de restauración realizadas conforme al procedimiento aprobado.

Integración corporativa, reversibilidad y traspaso

22. **Inventario y migrabilidad:** porcentaje de activos incluidos en el alcance correctamente inventariados, documentados y clasificados en función de su migrabilidad.
    Objetivo: 100 %.

23. **Dependencias y riesgos de cautividad tecnológica:** porcentaje de dependencias críticas, componentes propietarios, restricciones de licencia y riesgos de *vendor lock-in* identificados y documentados, con medidas de mitigación cuando proceda.
    Objetivo: 100 %.

24. **Paquete de transferencia:** porcentaje de elementos exigidos en el paquete de transferencia disponibles, actualizados y validados en las revisiones establecidas.

25. **Reversibilidad y cierre:** grado de cumplimiento del Plan de Reversión, incluyendo la entrega de documentación, activos, código, configuraciones y datos y, al finalizar el servicio, la devolución o eliminación de datos conforme a las instrucciones de Ihobe.

PLANIFICACIÓN DE LOS TRABAJOS

La entidad licitadora deberá establecer el camino crítico del proyecto, esto es, la secuencia de fases y/o tareas en las que cualquier desviación supone automáticamente una modificación en el plazo de finalización del proyecto.

Entregables

Momento	Entregables mínimos
Primer mes	En base al inventario inicial; matriz de titularidad y accesos; mapa de arquitectura anexo 5) se entregará un diagnóstico de portabilidad; dependencias críticas; plan inicial de reversión.
Mensual	Informe de servicio, incidencias, disponibilidad, cambios, riesgos, deuda técnica y acciones de mejora.
Trimestral	Paquete de transferencia actualizado; revisión de repositorios; evidencias de documentación; prueba de exportación de muestra; informe de riesgos y desviaciones.
Mitad del contrato	Simulacro parcial de reversibilidad; restauración controlada de backup; exportación e importación de muestra; sesión técnica de transferencia.
Antes de finalizar	Exportación final; validación de integridad; paquete de transferencia final; sesiones de conocimiento; informe final; acta de entrega y aceptación.
Tras la finalización	Soporte de garantía o reversión conforme a la duración, dedicación, perfiles y niveles de servicio expresamente incluidos en la oferta y el contrato.

CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN

Todos los trabajos englobados en el presente pliego deberán cumplir con la normativa de protección de datos, así como alinearse con los requisitos del Esquema Nacional de Seguridad, que en su caso sean de aplicación.

La prestación de todos los servicios del presente pliego deberá ajustarse igualmente a las obligaciones establecidas en el Anexo 4 Reversibilidad del Servicio, Soberanía Tecnológica, Transferencia de Conocimiento y Continuidad Operativa, cuyas disposiciones tendrán carácter complementario y serán de obligado cumplimiento para la empresa adjudicataria.

El licitador deberá de disponer de los recursos suficientes, en cuanto a cantidad y calidad de éstos, para garantizar que los trabajos son realizados en tiempo y forma con la máxima calidad posible, así como el fijar las características, conocimientos, habilidades y responsabilidades que deben reunir dichos recursos.

Las empresas licitadoras deberán presentar una organización específica prevista para la prestación del servicio en la que cada función queden perfectamente identificada, en base a los servicios

requeridos. Se deberá de explicitar el número de personas, perfiles de cada persona y horas previstas de dedicación por servicio.

Además, se considera las siguientes condiciones de ejecución:

- Las obligaciones de reversibilidad, documentación, titularidad, acceso, seguridad y transferencia serán exigibles durante toda la ejecución.
- Ningún activo imprescindible podrá quedar bajo control exclusivo de la adjudicataria.
- La incorporación de componentes preexistentes, de terceros o de código abierto deberá declararse con su licencia, costes, restricciones, soporte y alternativa.
- La adjudicataria mantendrá un registro de proveedores SaaS y subcontratistas con finalidad, datos tratados, alojamiento, exportación, baja, conservación y responsable de cuenta.
- Finalizado el tratamiento, los datos se devolverán o eliminarán según instrucción de Ihobe. La eliminación incluirá entornos de prueba, temporales y subencargados, y se acreditará mediante certificado cuando proceda.
- La falta de entrega de datos, código, documentación, accesos o credenciales no podrá justificarse mediante propiedad intelectual, secreto empresarial o confidencialidad respecto de los activos que deban entregarse conforme al contrato.
- El cumplimiento de estas obligaciones tendrá la consideración de obligación contractual esencial, sin perjuicio de la validación jurídica de su régimen de penalidades y resolución.

CONTENIDO DE LA OFERTA TÉCNICA

La oferta técnica deberá incluir: un informe ejecutivo que resuma los principales puntos fuertes y diferenciadores de la propuesta por su carácter novedoso e impacto en base a los criterios de adjudicación. Este informe no excederá de 6 páginas, que podrá incluir infografías o gráficos de apoyo.

Asimismo se incluirá:

- Metodología y organización general del servicio.

- Diagnóstico preliminar y enfoque de gobierno del dato.
- Plan de mantenimiento, desarrollo, automatización y ciberseguridad.
- Plan de documentación y gestión de cambios.
- Propuesta de preparación para la integración corporativa y reversibilidad.
- Modelo de paquete de transferencia.
- Calendario de entregables y pruebas.
- Dedicación por perfil, incluyendo horas de asistencia al traspaso durante y después del contrato.
- Relación de componentes, licencias, SaaS y dependencias previstas.
- Costes incluidos, exclusiones y tarifas aplicables únicamente a trabajos adicionales autorizados.
- Valores objetivo para los indicadores y evidencias propuestas.

ANEXO 1: PERFIL DE PERSONAS USUARIAS RED EKOETXEA

Público Escolar

- Entorno: Comunidad Educativa (Colegios, Institutos y Centros de FP Grado Medio).: alumnado dividido en los diferentes ciclos de Educación Infantil, Primaria, Secundaria, Bachillerato y Ciclos Formativos de Grado Medio, profesorado y padres y Madres (AMPAs).
- Entorno: Educación No Formal (Asociaciones y Grupos de TL, Servicios de Ocio Cultura y Deporte, Públicos y Privados): participantes de diferentes grupos de edad (6-12 años), (13-16 años), (16-18 años), el monitorado y padres y Madres. También las personas técnicas y otras profesionales relacionadas.

Público Universitario y de Formación Profesional de Grado Superior

- Entorno: Formativo-Académico Reglado y No Reglado (Universidades, Centros de FP Superior, Euskaltegis, Escuelas de Negocio y Postgrados): alumnado de Educación Universitaria, Ciclos Formativos de Grado Superior y otros. Aulas de la Experiencia (más e 55 años), así como el profesorado.
- Entorno: Asociativo y de Servicios de Ocio, Cultura y Deporte, Públicos y Privados: personas de 18 a 25 años

Personas Adultas

- Entorno: Hogar + Internet (Acceso como persona individual). Personas en diferentes rangos de edad: 26-39 años, 40-51 años, 52-60 años, 60-65 años, 60-65 años,
- Entorno: Empresa (Grandes empresas, PYMES y Autónomos): personas empleadas, Personal directivo, emprendedoras…
- Entorno: Asociaciones de Comerciantes y Empresariales Sectoriales: personas adultas asociadas, personal Técnico y Profesionales de las Asociaciones.
- Entorno: Asociativo y de Servicios de Ocio, Cultura y Deporte, Públicos y Privados: personas adultas asociadas o participantes, personal Técnico y profesionales de las asociaciones.
- Entorno: Entidades Ambientales. Personal Técnico de entidades o asociaciones. personas usuarias o participantes en actividades que organizan las entidades.
- Entorno: Servicios Públicos (Programas que cuentan con personas usuarias adscritas a un servicio). Personal Técnico y usuarias de los Servicios.

Personas con Necesidades Específicas

- Entorno: Comunidad Educativa (Aulas específicas). Alumnado menor de 16 años con necesidades educativas especiales no integrado en aulas ordinarias, así como el profesorado específico de estas aulas.
- Entorno: Comunidad Educativa (Escolarización complementaria + Aulas de aprendizaje de tareas). Jóvenes de 12 a 16 y de 16 a 20 años con necesidades educativas especiales no integrados en la enseñanza ordinaria, así como el profesorado específico de educación complementaria.
- Entorno: Comunidad Educativa (Educación permanente de personas adultas). Personas mayores de 18 años matriculadas en los EPAs profesorado específico de educación de personas adultas.
- Entorno: Asociaciones Específicas. Personas socias de entidades para personas con necesidades especiales, familias de las personas socias y profesionales de las entidades y Personas voluntarias de las asociaciones.
- Entorno: Residencias y Pisos para personas con diversidad funcional. Residentes en pisos o residencias, profesionales de residencias o pisos y familias.

Familias

- Entorno: Hogar + Internet (Acceso como núcleo convivencial). Familias con dos o menos hijos/as, familias numerosas.

Personas Migradas

- Entorno: Asociaciones Específicas. Personas que son socias o participan en asociaciones de inmigrantes o refugiados de carácter social o cultural, profesionales de las entidades.

Personas Adultas Mayores

- Entorno: Hogar + Internet (Acceso como persona mayor individual). Personas de diferentes edades (65 a 70, mayores de 70 años) sanas, que viven solas o acompañadas, personas cuidadoras o de apoyo en tareas del hogar a personas mayores sanas.
- Entorno: Asociativo, Ocio y Residencial (Centros de mayores, residencias y asociaciones de mayores). Personas de diferentes edades (65 a 74 años, más de 75) sanas en un entorno asociativo que participan en actividades, personas mayores de 65 años en un entorno residencial que necesitan cuidados especiales (frágiles o dependientes), personas cuidadoras profesionales o no, profesionales de Centros, Residencias y Asociaciones.
- Entorno: Asociativo (Asociaciones por afectaciones o enfermedades). Personas socias (afectadas o enfermas), profesionales de las asociaciones, Familiares de las personas afectadas.

Personas Prescriptoras

- Entorno: Medios de Comunicación (Prensa escrita, radio, TV, internet). Profesionales de los medios generalistas de Euskadi (periodistas locales y especialistas en temas ambientales), profesionales de los medios especializados de Euskadi y de fuera de la C.A.P.V. (medio ambiente, educación, consumo...).
- Entorno: Entidades (Expertos). Personas expertas en cualquiera de los temas de interés y ámbitos de la Red Ekoetxea.
- Entorno: Redes Sociales (Influenciadores). Personas influenciadoras sean profesionales o no (blogueros, youtubers, instagramers, tiktokers,...) generadoras de contenido de interés para la Red Ekoetxea.

ANEXO 2: LÍNEAS ESTRATÉGICAS DE LA RED EKOETXEA

El **PROPÓSITO** de la Red Ekoetxea es cambiar la forma de pensar y actuar de las personas de manera sostenible.

Su **MISIÓN** es impulsar la transformación ecosocial a través de políticas ambientales, de forma digital y presencial, en entornos emblemáticos, para implicar a la ciudadanía y generar valor para el país.

Propuestas de las líneas estratégicas 2027-2030:

1. **CONSOLIDACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN.** Reforzando la cultura colaborativa en las empresas prestadoras del servicio. Deben de estar más orientadas aún a la obtención de resultados, al cumplimiento de plazos, a trabajar desde objetivos y retos comunes de Red y al aumento del impacto global.
2. **AFIANZAR EL ENFOQUE ESTRATÉGICO CLIENTE CÉNTRICO Y DATA DRIVEN.** Tomando decisiones y generando cambios y mejoras en base a la obtención de datos. Debemos explotar mejor aún los datos que nos aporta el completo ecosistema digital con el que cuenta la Red, colocando al cliente en el centro de la acción.
3. **LOGRAR UN MAYOR IMPACTO.** Traduciendo la visión cliente céntrica de la Red a un mayor impacto y atracción de más público y nuevos públicos a los diferentes centros de la Red Ekoetxea, especialmente en Txingudi, Añana-Sobrón y Azpeitia. Se retomará el trabajo realizado de definición del modelo de impacto para diseñar acciones concretas para su desarrollo y evaluación.
4. **AUMENTAR LOS COMPROMISOS CIUDADANOS.** Ampliando el número de compromisos ciudadanos, a la vez que se experimentan diferentes fórmulas de medición del cumplimiento del impacto efectivo en la ciudadanía. Además de lo que se comprometen cuando participan en Ekoetxea, de ser capaces de medir, el cambio de hábitos, a través de grupos de control.
5. **IMPACTO LOCAL.** Situando a cada centro Ekoetxea en su territorio como generador de vínculos con agentes locales colaboradores que permitan aumentar el impacto y ampliar el foco de acción a través de proyectos y actividades concretas. Diseñando acciones de manera conjunta con asociaciones, empresas y entidades que sitúan a la Ekoetxea como el centro referente en la zona de educación y sensibilización ambiental
6. **FIDELIZAR A NUESTROS PÚBLICOS.** Diseñando una estrategia de fidelización para diferentes perfiles. A través de Eskolagune para el profesorado y de la creación de la Comunidad Ekoetxea (*etxekoak*) para público familiar. La Comunidad Ekoetxea se convertirá en el instrumento de vinculación con los diferentes segmentos de públicos definidos y Eskolagune en el portal relacional que permitirá aumentar el impacto con la comunidad escolar.
7. **IMPLEMENTAR EL SERVICIO DE EKOETXEA DIGITALA**. Crear un espacio virtual de contenidos e interacción con la población en la web de Ekoetxea para público general, con contenidos diseñados para diferentes públicos y en el apartado de Eskolagune para el profesorado.
8. **APOYAR EN EL DESPLIEGUE DE LA ESTRATEGIA DE EDUCACIÓN AMBIENTAL DEL GOBIERNO VASCO**. En sintonía con el Departamento y con el resto de las iniciativas de educación ambiental de Euskadi, la Red Ekeotxea es una herramienta fundamental para generar sinergias con otros proyectos, siendo los centros de Ekoetxea equipamientos referente de proximidad a la ciudadanía en materia de educación y sensibilización ambiental.

Partiendo del Propósito y Misión de la Red Ekoetxea, para este próximo periodo se persiguen lo siguientes fines y objetivos generales:

1. **Activar el *paso a la acción*** de la ciudadanía, integrando en las distintas experiencias la adopción de compromisos individuales y colectivos en el ámbito ecosocial.

2. **Ampliar el alcance**, implementando la estrategia con los diferentes públicos segmentados por entorno (Anexo 1), llegando a los diferentes públicos definidos y profundizando en la tipología de públicos por perfiles psicológicos.

3. **Ser una organización *data driven***, orientando los procesos y acciones de tal manera que diseñemos cada acción con el objetivo de obtener, analizar e interpretar datos, que nos permitan tomar decisiones; así como automatizar procesos.

Enfoque estratégico hacia el exterior:

- Trabajando con los diferentes grupos de interés de la Red (localmente desde los centros + internamente en Ihobe con diferentes áreas y proyectos + externamente con otras entidades y redes)
- Creando la Comunidad Ekoetxea
- Creando la Comunidad Escolar

Enfoque estratégico hacia el interior:

- Incorporando en la programación la *metodología Growth* para el (re)diseño de experiencias y servicios de educación ambiental y aplicando el *viaje del cliente* en el diseño de las experiencias.
- Asegurando que cada experiencia esté diseñada orientada a resultados y esté vinculada a los compromisos individuales y colectivos en el ámbito ecosocial.
- Revisando y adaptando las unidades didácticas a *experiencias de aprendizaje*
- Diseñando acciones para activar la Comunidad Ekoetxea
- Profundizando en el conocimiento de nuestros públicos para un mayor vínculo

Respecto a la **comunidad escolar**, el principal público entre semana, la Red Ekoetxea asume como prioridad ofrecer una oferta de valor, reforzando las relaciones con este público para conseguir la fidelización y mayor impacto sobre el comportamiento de cada persona que participa en las experiencias de la Red. Concretamente, la Red establece los siguientes objetivos operativos:

- Obtener datos respecto a necesidades del profesorado
- Obtener datos en cuanto al impacto del programa (participación, satisfacción, aprendizaje y aplicación)
- Obtener datos en cuanto a participación en actividades pre o post la visita utilizando los materiales en Eskolagune.
- Hacer crecer la Comunidad Escolar en cuanto a participantes y en cuanto a impactos.

ANEXO 3: ESPACIOS Y EQUIPOS DE LA RED EKOETXEA

Ekoetxea Urdaibai.

Ekoetxea Urdaibai está localizada en Busturia (Bizkaia) en el corazón de la Reserva de la Biosfera de Urdaibai.

La Reserva de la Biosfera de Urdaibai, con 22.000 hectáreas de extensión, constituye un espacio de gran riqueza natural: 729 especies de fauna, 821 especies de flora, 86 hábitats y 52 lugares de interés geológico. 3 Zonas de Especial Conservación (ZEC) y una Zona de Especial Protección para las Aves (ZEPA), integradas en la Red Natura 2000. Es Humedal Ramsar de interés naturalístico desde 1993 y alberga 85 especies en peligro de extinción o de interés comunitario.

Ekoetxea Urdaibai ocupa parte de un edificio de 5 plantas, la Torre Madariaga de Busturia, que, además, acoge otras dos actividades bien diferenciadas de la Ekoetxea (que no son objeto de la presente licitación):

- Sede del Patronato de la Reserva de la Biosfera de Urdaibai y de su Oficina Técnica (Servicio de la Reserva de la Biosfera de Urdaibai).
- Bar-restaurante Madaixagane1.

La Ekoetxea, ocupa una superficie (zona pública) de 1.881,29m2 útiles que se distribuyen del siguiente modo:

Ekoetxea Urdaibai	**Equipamiento**
Planta -1	Recepción Auditorio Sala de Talleres Exposición permanente) Galería para exposiciones temporales. Tienda
Planta 0	Exposición permanente
Planta 1	Sala de reuniones (Aranburu)
Planta 3	Mirador (Observatorio de la Reserva de Urdaibai).

La instalación incluye también una zona de aparcamiento y una zona exterior en la que se está, actualmente, desplegando una intervención del paisaje con criterios pedagógicos.

El calendario y horario base de referencia de apertura al público del centro es el siguiente:

Calendario:

El centro permanecerá abierto todo el año, 7 días por semana, excepto los días 1 de enero y 6 de enero, 24, 25 y 31 de diciembre, y día de fiesta patronal de Busturia (cada año cambia). Total 359 días/año.

Horario:

Todo el año 10:00 - 14:00 / 15:30 - 19:00

En cuanto al horario, se trata de un horario base de referencia.

Los lunes el centro permanecerá abierto, aunque no se acogerán grupos, salvo las excepciones que cada licitante desee realizar, con el objetivo de disponer de tiempo de trabajo interno y poder coordinar reuniones de toda la Red este día. Los lunes se ofrecerá un servicio de Harrera con un servicio mínimo.

Ekoetxea Meatzaldea.

Ekoetxea Meatzaldea está compuesta por dos sedes: sede Gallarta y sede Peñas Negras. Este equipamiento se ubica en la zona minera de Bizkaia, un territorio entre los Montes de Triano y Galdames, donde se encuentra el Biotopo Protegido de Meatzaldea. Se trata de un enclave ideal para el estudio de las consecuencias ambientales que una actividad humana, la minería, tuvo sobre el medio, así como para dar a conocer un entorno con grandes valores naturales, históricos y paisajísticos.

La sede Ekoetxea Meatzaldea-Gallarta se encuentra en el municipio de Abanto- Zierbena y la sede Ekoetxea Meatzaldea-Peñas Negras está localizada a 3 km del barrio de La Arboleda, en el municipio de Ortuella, en la carreta forestal que une este núcleo con el barrio de Santelices en Muskiz.

Ekoetxea Meatzaldea **(sede Gallarta)**	**Equipamiento**
Se trata de un edificio aislado en una parcela de aproximadamente 7.700 metros cuadrados útiles.	Recepción. Sala de exposición permanente. Sala de exposiciones temporales. Tienda-expositor. Sala de Talleres. Sala multifuncional. Auditorio para 140 personas. Espacio semi-abierto multifuncional. Oficina para las personas trabajadoras en la Ekoetxea.

	Office para el personal de la Ekoetxea. Baños, zonas de almacén y sala de máquinas. Terraza exterior. Jardines exteriores.
Ekoetxea Meatzaldea **(sede Peñas Negras)**	**Equipamiento**
Se trata de un edificio aislado en una parcela de aproximadamente 2.500 metros cuadrados útiles, que cuenta, además, de una zona de aparcamiento anexa.	Zona de recepción. Oficina para las personas trabajadoras de la Ekoetxea. Sala de exposición permanente. Sala de audiovisuales y exposiciones temporales. Terraza exterior. Además, el ala oeste del edificio está formada por una zona de hostelería (fuera de la presente licitación). Junto a esta zona se encuentran los baños públicos. Fuera de la zona de uso público, se encuentran otras dependencias: comedor para el personal del equipamiento y un baño completo, además de una pequeña sala - utilizada en la actualidad como almacén - y un almacén propiamente dicho. El acceso a todo este espacio se realiza de forma independiente a las demás dependencias.

El calendario y horario base de referencia de apertura al público del centro es el siguiente:

Ekoetxea Meatzaldea - sede Gallarta (Abanto-Zierbena)

Calendario:

El centro permanecerá abierto todo el año, de lunes a domingo, excepto 1 de enero y 6 de enero, el día 15 de junio (fiesta patronal de Gallarta) y los días 24, 25 y 31 de diciembre, lo que hacen 359 días/año.

Horario:

Del 1 de abril al 31 de octubre 10:00 - 14:00 / 16:00 - 19:00

Del 1 de noviembre al 31 de marzo 10:00 - 14:00 / 15:30 - 18:00

Ekoetxea Meatzaldea - sede Peñas Negras (Ortuella)

Calendario:

El centro se cerrará los días 1 y 6 de enero, el día 18 de mayo (fiesta patronal de Ortuella) y

los días 24, 25 y 31 de diciembre, si coincidiese con los días de apertura que se especifican a continuación.

Horario:

Del 1 de abril al 31 de octubre, de martes a domingo de 11:00 a 15:00

Del 1 de noviembre al 31 de marzo, sábados, domingos y festivos: 11:00-15:00

En cuanto al horario, se trata de un horario base de referencia.

Los lunes el centro permanecerá abierto, aunque no se acogerán grupos, salvo las excepciones que cada licitante desee realizar, con el objetivo de disponer de tiempo de trabajo interno y poder coordinar reuniones de toda la Red este día. Los lunes se ofrecerá un servicio de Harrera con un servicio mínimo.

Ekoetxea Txingudi.

Está situada en el municipio de Irún (Gipuzkoa), en la entrada al parque ecológico Plaiaundi. Este singular y valioso humedal es un espacio natural de reconocido valor ecológico y su privilegiada situación en el paso migratorio de numerosas aves lo convierte en una relevante zona de refugio.

Las Marismas de Txingudi cuentan con el reconocimiento internacional, avalado por su declaración como Zona de Especial Protección para las Aves (ZEPA) y Zona de Especial Conservación (ZEC), ambas figuras de la Red Natura 2000 dentro de la legislación europea, y Humedal de Importancia Internacional del Convenio Ramsar, el tratado internacional más importante para la conservación de los humedales.

Ekoetxea Txingudi	**Equipamiento**
Ocupa una superficie (zona pública) de 250 m2 útiles	En el interior del edificio: Recepción. Rincón Infantil. Zona de exposición permanente (y opción a temporales). Sala de audiovisuales (con cabina para el control de imagen y sonido). Observatorios interiores. Oficina para las personas trabajadoras.

	Aseos. Almacén (interiores y exteriores).
	En el exterior del edificio: Aparcamiento. Zona de descanso (frente al edificio de la Ekoetxea). Observatorios.

El calendario y horario base de referencia de apertura al público del centro es el siguiente:

Calendario:

El centro permanecerá abierto todo el año, de lunes a domingo, excepto 1 de enero y 6 de enero, el día 30 de junio (fiesta patronal de Irún) y los días 24, 25 y 31 de diciembre, lo que hacen un total de 359 días/año.

Horario:

Del 1 de abril hasta el 31 de octubre 10:00h – 14:00 y 16:00h – 19:00h

Del 1 de noviembre hasta el 31 de marzo 10:00h – 14:00h y 15:30h – 18:00h

En cuanto al horario, se trata de un horario base de referencia.

Los lunes el centro permanecerá abierto, aunque no se acogerán grupos, salvo las excepciones que cada licitante desee realizar, con el objetivo de disponer de tiempo de trabajo interno y poder coordinar reuniones de toda la Red este día. Los lunes se ofrecerá un servicio de Harrera con un servicio mínimo.

Ekoetxea Azpeitia.

Está situada en el municipio de Azpeitia (Gipuzkoa). La gestión de este centro se lleva a cabo en colaboración con el Ayuntamiento de Azpeitia.

Concretamente se ubica cerca de los jardines de la basílica de Loiola, y rodeado por una zona de relieves acusados y barrancos profundos, con un gran valor ecológico. Dadas sus características, el centro abarca diferentes áreas temáticas orientadas a la comprensión, sensibilización e implicación con nuestro entorno, tales como cambio climático, biodiversidad y economía circular

Alberga un parque natural urbano, “Xaguxatar Parkea” en una extensión de más de 1.800 m² donde se puede trabajar de manera diferente y divertida los hábitos y características de los murciélagos e insectos.

Ekoetxea Azpeitia	**Equipamiento**

Ocupa una superficie (zona pública) de 533 m2 útiles	En el interior del edificio: Recepción. Zona de exposición permanente (dos plantas). Espacio oficinas para las personas trabajadoras Pequeño office. Sala audiovisuales. Sala reuniones. Aseos. Almacén.
	En el exterior del edificio: Porche. Parque Xaguxatar

El calendario y horario base de referencia de apertura al público del centro es el siguiente:

Calendario:

El centro permanecerá abierto todo el año, 7 días por semana, excepto los días 1 de enero y 6 de enero, 24, 25 y 31 de diciembre, y día de fiesta patronal de Azpeitia. Total 359 días/año.

Horario:

Todo el año 10:00 - 14:00 / 15:30 - 19:00

En cuanto al horario, se trata de un horario base de referencia.

Los lunes el centro permanecerá abierto, aunque no se acogerán grupos con el objetivo de disponer de tiempo de trabajo interno y poder coordinar reuniones de toda la Red este día. Los lunes se ofrecerá un servicio de Harrera con un servicio mínimo.

Ekoetxea Añana-Sobrón.

Este centro está actualmente concebido como un espacio interactivo en el que las simulaciones posibilitan el aprendizaje y la diversión de forma simultánea en torno al agua, actualmente bajo el nombre Museo del Agua. La museografía se enfoca desde varios puntos de vista como el agua viva, la ciencia del agua, el agua que cura, agua y medio ambiente y el agua que piensa. Está prevista una remodelación del espacio expositivo en el año 2024.

Ekoetxea Añana-Sobrón	Equipamiento
Ocupa una superficie aproximada de 800 m2 útiles	En el interior del edificio: Recepción y tienda. Zona de exposición en varias salas. Sala de audiovisuales. Sala multiusos. Aseos. Almacén.
	En el exterior del edificio: Parque infantil temático. Espacio exterior interpretativo. Sala exposiciones itinerantes.

El calendario y horario base de referencia de apertura al público del centro es el siguiente:

Calendario:

El centro permanecerá abierto todo el año, 7 días por semana, excepto los días 1 de enero y 6 de enero, 24, 25 y 31 de diciembre, y día de fiesta patronal de Sobrón. Total 359 días/año.

Horario:

Todo el año 10:00 - 14:00 / 15:30 - 19:00

En cuanto al horario, se trata de un horario base de referencia.

Los lunes el centro permanecerá abierto, aunque no se acogerán grupos con el objetivo de disponer de tiempo de trabajo interno y poder coordinar reuniones de toda la Red este día. Los lunes se ofrecerá un servicio de Harrera con un servicio mínimo.

ANEXO 4. REVERSIBILIDAD DEL SERVICIO, SOBERANÍA TECNOLÓGICA, TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO Y CONTINUIDAD OPERATIVA

1.OBJETO

El presente anexo tiene por objeto garantizar que durante toda la vigencia del contrato y, especialmente, a su finalización, Ihobe conserve en todo momento la capacidad de asumir directamente la gestión de los servicios, transferirlos a un tercero o integrarlos en plataformas corporativas propias sin dependencia tecnológica, económica u operativa de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria deberá prestar todos los servicios de manera que se evite cualquier situación de cautividad tecnológica ("vendor lock-in"), garantizando la plena reversibilidad de los sistemas, datos, configuraciones, desarrollos, automatizaciones, documentación y activos digitales generados durante la ejecución del contrato.

2. PRINCIPIO DE PROPIEDAD DE IHOBE

Serán propiedad exclusiva de Ihobe desde el momento de su creación:

- Todos los datos generados.
- Bases de datos.
- Segmentaciones.
- Audiencias.
- Formularios.
- Flujos automatizados.
- Dashboards.
- Informes.
- Documentación.
- Arquitecturas.
- Diseños funcionales.
- Diseños técnicos.
- Configuraciones.
- Integraciones.
- APIs desarrolladas.
- Scripts.
- Código fuente.
- Plugins.
- Componentes desarrollados a medida.
- Modelos de datos.
- Taxonomías.
- Diccionarios de datos.
- Elementos SEO.
- Contenidos digitales.
- Activos gráficos.
- Material audiovisual.

No podrá existir ningún elemento imprescindible para el funcionamiento de los servicios cuya titularidad pertenezca a la empresa adjudicataria.

3. TITULARIDAD DE CUENTAS Y SERVICIOS

Todas las herramientas contratadas deberán cumplir las siguientes condiciones:

- **3.1 Titularidad**

Las licencias, dominios, entornos cloud y servicios digitales deberán estar registrados a nombre de:

Ihobe, Sociedad Pública de Gestión Ambiental

- Active Campaign.
- Hosting.
- Dominios.
- Certificados SSL.
- DNS.
- Servidores.
- Google Analytics.
- Google Tag Manager.
- Looker Studio.
- WordPress.
- WooCommerce.
- Plataformas de emailing.
- Herramientas de automatización.
- Herramientas de IA.
- Repositorios de código.

La empresa adjudicataria podrá actuar como administradora técnica pero nunca como propietaria exclusiva.

- **3.2 Accesos**

Ihobe dispondrá durante toda la vigencia del contrato y una vez finalizado de:

- Usuario administrador.
- Acceso a configuraciones.
- Acceso a paneles de control.
- Acceso a servidores.
- Acceso a backups.
- Acceso a repositorios.
- Acceso a registros de actividad.
- Acceso a métricas.

No se admitirán soluciones gestionadas exclusivamente por el adjudicatario.

- **3.3 Documentación obligatoria**

La adjudicataria deberá mantener actualizada la siguiente documentación.

Arquitectura

- Arquitectura funcional.
- Arquitectura lógica.
- Arquitectura de aplicaciones.
- Arquitectura de datos.
- Infraestructura tecnológica.

Sistemas

- Inventario de herramientas.
- Inventario de licencias.
- Inventario de dominios.
- Inventario de integraciones.

Datos

- Catálogo de datos.
- Diccionario de datos.
- Modelo de información.
- Mapeo de fuentes de datos.

Automatizaciones

- Diagramas de flujo.
- Reglas de negocio.
- Triggers.
- Procesos ETL.
- Procesos ELT.
- Automatizaciones de marketing.

Desarrollos

- Manual técnico.
- Manual funcional.
- Instrucciones de despliegue.
- Procedimiento de recuperación.

Toda esta documentación deberá entregarse trimestralmente y mantenerse permanentemente actualizada.

- **3.4 Código fuente y desarrollos**

Todos los desarrollos realizados durante la ejecución del contrato deberán:

Entregarse completos

Incluyendo:

- Código fuente.

- Repositorios.
- Scripts.
- Librerías desarrolladas.
- Configuraciones.
- Documentación técnica.

Repositorios

Los repositorios deberán estar alojados en el repositorio designado por Ihobe.

Queda prohibido que el conocimiento técnico resida exclusivamente en repositorios de la empresa adjudicataria.

4. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DE SALIDA

Durante los últimos seis meses del contrato, o desde el momento en que Ihobe lo solicite, se activará el Plan de Reversión.

La empresa adjudicataria deberá prestar soporte específico para:

- Transferencia del conocimiento.
- Transferencia tecnológica.
- Entrega documental.
- Preparación para la migración.
- Asistencia a la exportación, validación e importación de datos
- Apoyo técnico durante la transición.
- Resolución de incidencias de portabilidad imputables a los componentes entregados.

La prestación no incluye la ejecución integral de la migración ni la puesta en producción en las plataformas corporativas de destino. Sí incluye la preparación técnica, exportación y validación de datos, documentación, transferencia de conocimiento y asistencia técnica al equipo de Ihobe o al proveedor designado. Cualquier desarrollo, adaptación o puesta en producción adicional deberá ser previamente autorizado y contratado conforme al régimen establecido.

- **4.1 Entregables para una posterior migración**

Se podrán solicitar los siguientes formatos para migración de datos

  - APIs REST.
  - APIs GraphQL.
  - OpenAPI.
  - JSON.
  - CSV.
  - XML.
  - OAuth2.
  - SAML.
  - OpenID Connect.

- Migración de integraciones.

La empresa adjudicataria estará obligada a colaborar con Ihobe o con el nuevo proveedor designado.

Esta colaboración incluirá:

- Reuniones técnicas.
- Resolución de dudas.
- Entrega de información adicional.
- Ajustes necesarios para completar la migración.

Durante un periodo mínimo de 6 meses desde la finalización del contrato.

Sin que pueda alegarse propiedad intelectual o confidencialidad para dificultar la transición.

- Puesta en producción en nuevos entornos que se estima que serán las siguientes:
  - Drupal.
  - Active Campaign.
  - Microsoft 365.
  - Power BI.
  - Fabric.
  - SharePoint.
  - Azure.
  - Sistemas corporativos del Gobierno Vasco.

- **4.2 Formación**

Del mismo modo durante los últimos seis meses, se realizará una transferencia del conocimiento progresiva que podrá incluir:

Formación funcional

- Uso del ecosistema digital.
- Administración de campañas.
- Gestión de datos.
- Interpretación de cuadros de mando.

Formación técnica

- Administración de WordPress.
- WooCommerce.
- Active Campaign.
- Automatizaciones.
- Infraestructura.
- Copias de seguridad.
- Seguridad.

Formación avanzada

- Resolución de incidencias.

- Evolución de desarrollos.
- Migraciones.
- Integraciones.

- **4.3 Entregables obligatorios de reversión**

Antes de la finalización del contrato deberán entregarse:

Datos

- Exportación completa de bases de datos.
- Histórico completo de usuarios.
- Histórico de campañas.
- Histórico de métricas.
- Histórico de reservas.
- Histórico de analítica.

Web

- Copia completa de WordPress.
- Base de datos.
- Temas.
- Plugins.
- Configuraciones.
- Ficheros multimedia.

Active Campaign

- Contactos.
- Segmentaciones.
- Tags.
- Automatizaciones.
- Formularios.
- Landing pages.
- Plantillas.

Analítica

- Configuración Analytics.
- Tag Manager.
- Looker Studio.
- Cuadros de mando.
- KPIs.

Infraestructura

- Servidores.
- DNS.
- Certificados.
- Configuraciones de Red.

- Políticas de seguridad.
- Backups.

5. PRUEBAS DE REVERSIBILIDAD

Ihobe podrá exigir durante la vigencia del contrato la realización de simulacros de reversión.

La adjudicataria deberá demostrar:

- Exportación completa de datos.
- Recuperación de backups.
- Migración de automatizaciones.
- Despliegue en otro entorno.
- Reproducción de dashboards.
- Transferencia de configuraciones.

6. PENALIZACIONES ESPECÍFICAS

Se aplicarán las siguientes penalizaciones:

NIVEL DE AFECTACIÓN	PUNTUACIÓN TOTAL	TIPO DE PENALIZACIÓN	¿EN QUÉ CONSISTE?
LEVE	≤ 3	Económica	3% de descuento sobre el importe de la factura del mes en que se ha detectado la incidencia
GRAVE	De 4 a 8	Económica	5% de descuento sobre el importe de la factura del mes en que se ha detectado la incidencia
MUY GRAVE	≥ 9	Económica	10% de descuento sobre el importe de la factura del mes en que se ha detectado la incidencia

La siguiente tabla de indicadores será remitida a Ihobe y tras su validación se procederá a emitir la factura correspondiente, descontando las posibles penalizaciones:

Descripción	Objetivo	Puntos de penalización

Activos documentados	100%	3
Servicios con acceso administrador de Ihobe	100%	3
Sistemas exportables	100%	3
Automatizaciones documentadas	100%	2
Código almacenado en repositorio corporativo	100%	3
Datos exportables a formatos abiertos	100%	2
Dependencias críticas sin alternativa identificada	0	3
Conocimiento transferido y validado	100%	3
Plan de migración	100%	1
Inventario de activos afectados	100%	2
Informe final de migración.	100%	1
Registro de modelos IA actualizado	100%	2

ANEXO 5: MAPA DE ARQUITECTURA

Inventario de todo lo que compone la presencia digital de la Red Ekoetxea, por capas.

Versión del 11 de septiembre de 2026.

1. WEB PÚBLICA: CMS

WordPress autoalojado, bilingüe euskera/castellano, montado con Elementor sobre el tema Hello. Las experiencias son productos de WooCommerce y las reservas se hacen con WooCommerce Bookings.

Núcleo y tema

Herramienta	Para qué
WordPress	El CMS: páginas, entradas de Actualidad, medios y usuarios.
Hello Elementor	Tema base, casi vacío por diseño.
Hello Elementor Child	Tema hijo con las personalizaciones propias. Lo que se toque a mano va aquí, nunca en el tema padre.

Constructor y diseño

Plugin	Para qué
Elementor	Maquetador visual de páginas.
Elementor Pro	Maquetador de temas (plantillas de producto, cabecera y pie), formularios, widgets globales y condiciones de visualización.
Dynamic Content for Elementor (Dynamic.ooo)	Contenido dinámico y visibilidad condicional: la pestaña Visibilidad de cada elemento.
Essential Addons for Elementor (Lite y Pro)	Widgets extra
Slider Revolution	Sliders de la home y bloques como la sección de newsletter o la de cetáceos.

Slider Revolution AI Translate	Traducción de los textos de los sliders.
FacetWP y FacetWP Elementor	Filtros del listado de experiencias.

Experiencias y reservas

Plugin	Para qué
WooCommerce	Las experiencias son productos, las reservas, pedidos.
WooCommerce Bookings	El motor de reservas: duración, bloques, aforo por personas y calendario.
WooCommerce Bookings Availability	Vista global de disponibilidad y reglas de disponibilidad.
Elementor Connector for WooCommerce Bookings	El formulario de reserva dentro de las plantillas de Elementor.
WooCommerce Product Add-Ons	Campos adicionales en la ficha y en el formulario de reserva.

Idiomas

Plugin	Para qué
WPML Multilingual CMS	Traducción euskera/castellano de páginas, productos, menús y taxonomías.
WPML String Translation	Cadenas de tema, plugins y widgets que no son contenido.
WPML Media Translation	Imágenes distintas por idioma, las que llevan texto.

WooCommerce Multilingual (WCML)	Productos, carrito y pedidos en los dos idiomas.

Contenido y medios

Plugin	Para qué
Secure Custom Fields (SCF, antes ACF)	Campos personalizados: fechas de las experiencias, especificaciones de los espacios reservables. La carpeta del plugin sigue llamándose advanced-custom-fields.
Media Library Organizer	Carpetas en la biblioteca de medios.
Smush Pro (WPMU DEV)	Compresión de imágenes, carga diferida y CDN de imágenes.

Marketing y medición

Plugin	Para qué
ActiveCampaign for WooCommerce	Deep Data: envía a ActiveCampaign datos de pedidos, carritos abandonados y clientes.
ActiveCampaign (Forms)	Inserta formularios de ActiveCampaign con shortcode: newsletter, cetáceos, concursos.
GTM4WP (Google Tag Manager for WordPress)	Inserta el contenedor de Google Tag Manager y el dataLayer de WooCommerce.
GDPR Cookie Compliance (Moove)	Banner de cookies. GTM lee su cookie para disparar o bloquear etiquetas según el consentimiento.

Rendimiento

Plugin	Para qué

WP Super Cache	Caché de páginas, caduca a los 30 minutos. Si no ves un cambio publicado, vacía la caché desde la página de ajustes del plugin.
Fast Velocity Minify	Minifica y combina CSS y JS.

Correo y mantenimiento

Plugin	Para qué
WP Mail SMTP	Envía los correos del sitio (reservas, formularios, avisos) por SMTP.
IONOS webmail	Correo 'kaixo@ekoetxeasarea.eus', conectado a los formularios y reservas
WP Crontrol	Ver, editar y ejecutar a mano las tareas programadas de WordPress.
WPS Hide Login	Oculta la pantalla de login estándar.

Servicios externos que carga la web

- Google reCAPTCHA v3 en los formularios de Elementor.
- Google Fonts para la tipografía.
- Google Maps y YouTube como contenido incrustado.

Eskolagune, el área privada

- Páginas públicas con cuadros de oferta escolar y más informaciones
- Usuarios de WordPress, uno por centro escolar, identificados por su código de centro.
- Formulario de login y registro de Essential Addons en las páginas de la área privada.
- Área privada con registro de inscripciones y acceso a materiales
- La «excel madre» en Google Sheets con el registro de centros. Hojas de gestión de inscripciones por Ekoetxea y hojas de datos para análisis. Pestaña en el dashboard para datos en vivo

2. EMAIL MARKETING: ACTIVECAMPAIGN

Es el CRM de contactos y la herramienta de campañas en: https://goodimpacters16079.activehosted.com

Componente	Para qué
Listas	Entre ellas, Comunidad Ekoetxea, donde entran las altas de la web.
Campos y etiquetas	Segmentar por tipo, centro, idioma, formulario y experiencia. Campos obligatorios: nombre, email, tipo y centro; en Eskolagune, además código de centro y tipo (profesor o centro).
Formularios	Newsletter (castellano y euskera), Cetáceos (castellano y euskera) y concursos.
Automatizaciones	Confirmación de newsletter por idioma, correo de compromisos, correo de registro de Eskolagune, etc
Campañas	Envíos puntuales a listas o segmentos.
Integración WooCommerce	Deep Data desde el plugin ActiveCampaign for WooCommerce.
API	La usa n8n para leer pedidos y contactos.

3. AUTOMATIZACIONES

Herramienta	Para qué
n8n	Instancia propia. Flujos de herramientas de desarrollo propio (eskolagune, encuestas satisfacción, compromisos etc)
Pabbly Connect	Otros flujos pendientes de migrar a n8n
Google Appscripts	Procesamiento y flujos de datos

4. DATOS Y ANALÍTICA

Herramienta	Para qué	Identificador
Google Tag Manager y data layer	Gestiona todas las etiquetas de medición.	GTM-P337VZ4
Google Analytics 4	Tráfico, eventos e informes personalizados.	G-XLYP32TY5X
Google Ads	Seguimiento de conversiones, vía GTM.	AW-17593891314
Meta Pixel	Píxel de Facebook e Instagram, vía GTM.	—
Microsoft Clarity	Mapas de calor y grabaciones de sesión, vía GTM.	—
Looker Studio	Informes sobre los datos de GA4.	https://datastudio.google.com/reporting/d2dc9b8b-094f-4564-bfaa-b2413e88cd99
Google Sheets	varias hojas de datos recurrentes y conectados por crons y formularios	—

5. GOOGLE & MICROSOFT

La mayoría de nuestro ecosistema está en el workspace de google. Pero otros de gestión interna están en Microsoft

Google:

- **Drive**: vídeos de referencia (por ejemplo, la herramienta de compromisos) y documentos compartidos.
- **Sheets**: fuentes de dados, flujos automatizados y appscripts
- **Data Studio**: Dashboard

Microsoft:

- **Onedrive** para documentos de eskolagune
- **Calendario** madre para eventos de eskolagune
- **Teams** como herramienta de comunicación de la red
- **Sharepoint** para documentación de la Red.

6. INFRAESTRUCTURA

Componente	Detalle
Hosting	Servidor con Plesk. Proveedor: Vultr.
Dominio ekoetxea.eus	Registrador y DNS: Con Ihobe.
Correo saliente	Por SMTP con WP Mail SMTP.

7. OBLIGACIÓN CONTRACTUAL ESENCIAL

La empresa adjudicataria deberá mantener durante toda la ejecución del contrato una capacidad demostrable de transferencia inmediata del servicio a Ihobe o a un tercero designado, sin pérdida de funcionalidad, información, trazabilidad, conocimiento.

MARIA MAR ALONSO MARTIN - 16053314G

Firmado digitalmente por MARIA MAR ALONSO MARTIN - 16053314G
Fecha: 2026.11.12 18:20:06 +01'00'

Fdo.: MARI MAR ALONSO

Directora de Área

MARIA LUZ GOMEZ FERNANDEZ - 11918433V

Firmado digitalmente por MARIA LUZ GOMEZ FERNANDEZ - 11918433V
Fecha: 2026.11.16 19:00:20 +01'00'

Fdo.: Mª LUZ GOMEZ FERNANDEZ

Técnica de proyecto