Lanbide
Euskal Enplegu Zerbitzua
Servicio Vasco de Empleo

SERVICIO DE FORMACION Y ADOPCIÓN DE TECNOLOGÍAS COLABORATIVAS PARA LANBIDE

PLIEGO DE CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

1. INTRODUCCION: CONTEXTO Y NECESIDADES ACTUALES DE LANBIDE

Durante el pasado año 2019, el Gobierno Vasco inició un proceso de migración de sus herramientas ofimáticas hacia la solución Office 365 de Microsoft. Este proceso conlleva la necesidad de definir e implantar en la organización una serie de procesos de adopción de estas nuevas tecnologías colaborativas dentro del actual proyecto del portal corporativo.

Por este motivo, Lanbide, necesita un servicio de asistencia técnica para poder apoyar a la organización en la identificación y definición de escenarios de colaboración que puedan ser optimizados con el uso de las herramientas colaborativas y su posterior construcción y acompañamiento en el proceso de adopción de dichos escenarios.

Asimismo, la puesta en marcha de un nuevo modelo de atención en las oficinas de empleo, ha supuesto la necesidad de dotar a la organización de un sistema de gestión de la formación presencial y no presencial que permita desplegar y coordinar las acciones formativas vinculadas a la difusión de los conocimientos y competencias establecidos para los perfiles profesionales definidos para la plantilla.

2. OBJETIVOS DEL CONTRATO

Los **objetivos** que persigue Lanbide con el presente proyecto son los siguientes:

- Continuar con la evolución del actual Portal Corporativo, mejorando su usabilidad y ofreciendo un diseño renovado, más moderno y funcional, que permita mejorar la experiencia de los usuarios.
- Facilitar a todas las personas de Lanbide el acceso ágil a la información, contenidos y servicios que necesitan para el desempeño de sus funciones desde el Portal Corporativo, especialmente a las personas que lo hacen desde las Oficinas de Empleo.
- Evolucionar el sistema actual de gestión de la formación interna de Lanbide a través de un Portal de Formación, basado en Moodle, totalmente integrado con el Portal Corporativo.
- Identificar e implantar nuevos escenarios de colaboración internos y/o externos a la organización basados en el uso de la solución Office 365 de Microsoft implantada en Lanbide.
- Evidenciar que las nuevas formas de trabajar con la tecnología impactan positivamente en los resultados deseados de la organización.
- Demostrar el éxito del nuevo modelo de trabajo, basándose en frameworks de adopción como Prosci, Changefirst, ACMP,… implantando una cultura del cambio en Lanbide y construyendo un modelo de trabajo basado en metodologías de aprendizaje experiencial.

3. ALCANCE DEL CONTRATO

El alcance del contrato debe abarcar las líneas de trabajo descritas a continuación.

3.1. Mejoras en el diseño y usabilidad del Portal Corporativo

El Portal Corporativo de Lanbide se lanzó en el año 2010 bajo tecnología Sharepoint 2010 y, desde entonces, Lanbide ha trabajado en su mejora continua:

- Desde el ámbito funcional, ha evolucionado sus capacidades para mejorar aspectos como la comunicación interna, la gestión colaborativa, el aprendizaje informal, la innovación abierta, la gestión documental, etc.
- Desde el ámbito técnico, ha migrado a la versión Sharepoint 2013 y ha desarrollado componentes que dan servicio al personal interno de Lanbide.
- Desde el ámbito cultural, ha llevado a cabo campañas y actividades de institucionalización y gestión del cambio orientadas a fomentar una cultura colaborativa entre las personas que componen Lanbide.

No obstante, actualmente convergen diversos factores que requieren que el Portal Corporativo de Lanbide evolucione para dar respuesta a las nuevas necesidades. Algunos de estos factores son:

- Los cambios significativos en su estructura y funciones derivados del nuevo modelo de atención que ya está implantado.
- Las nuevas tendencias y prácticas que rigen las intranets y portales corporativos actuales, donde los criterios de usabilidad son clave y, por ende, se priorizan líneas y estilos limpios, ligeros y, sobre todo, muy visuales.
- La migración de todos los equipos a Windows 10 y Office 365, dando lugar a la incorporación de herramientas colaborativas en distintos ámbitos del trabajo y bajo diferentes perfiles de usuario.

En esta línea, Lanbide es consciente de que su Portal Corporativo tiene diversas áreas de mejora:

- Sigue manteniendo, principalmente, la misma línea estética que en sus inicios, por lo que es necesario un rediseño de la misma con un diseño fácil de usar, limpio, funcional y responsive para que dé respuesta a las necesidades de Lanbide.
- Para poder mejorar la comunicación con las oficinas, sería necesaria la creación de un apartado en el que, se incluyan 4 secciones diferentes; una pública, en el que todo el mundo pueda ver los avisos y notificaciones generales, otra solo visible para las oficinas de Araba, otra para las oficinas de Bizkaia y otra para las oficinas de Gipuzkoa.
- Debido al gran movimiento de altas y bajas en el personal de Lanbide, existe la necesidad de mejorar el directorio de empleados para que este listado este actualizado en todo momento de forma automática con todos los campos correspondientes.
- Las personas que forman Lanbide están ubicadas físicamente en lugares diferentes. Por eso, es importante reforzar el papel de la Intranet como un medio de cohesión, haciendo que sea un espacio colaborativo y participativo.
- Teniendo en cuenta la gran cantidad de documentación que se aloja en la Intranet, también es necesario contar con un buen motor de búsqueda.
- A lo largo de estos años se ha ido adaptando la estructura de navegación y presentación de contenidos a las necesidades que han ido surgiendo, razón por la cual dicha estructura es actualmente compleja para los usuarios y, en algunos casos, presenta criterios heterogéneos, duplicidades, etc.
- Dicha estructura compleja, unida al gran volumen de contenidos que alberga el Portal Corporativo, dificultan la labor de localización de información y contenidos.
- La falta de un cuadro de mando con informes e indicadores sobre el uso del portal y la actividad generada, impide tomar las decisiones más adecuadas sobre nuevas iniciativas a desarrollar.
- Para poder medir el éxito de los cambios realizados en la Intranet, sería necesario que la empresa licitadora estableciera unos indicadores KPI. De esta forma, la empresa licitadora enviaría a Lanbide un informe mensual para poder hacer un seguimiento y ver la evolución de los cambios realizados.

La empresa licitadora debe detallar en la oferta las actividades que abordará para mejorar el diseño y usabilidad del Portal Corporativo de Lanbide, dentro del contexto descrito.

3.2. Evolución del sistema actual de gestión de la formación interna

La capacitación y formación continua de las personas de Lanbide son claves para responder a los importantes cambios organizativos y del nuevo modelo de atención. Por tanto, es indispensable evolucionar el sistema actual de gestión formativa para asegurar el alineamiento de la formación con los objetivos estratégicos de Lanbide.

Actualmente el Portal Corporativo de Lanbide dispone de un espacio de aula virtual con una oferta formativa muy limitada y capacidades de gestión formativas todavía insuficientes.

Por tanto, es necesario dotar al Portal Corporativo de un conjunto de mejoras vinculadas al portal formativo, **basado en Moodle** y albergado en la Sociedad Informática del Gobierno Vasco (EJIE), con capacidades suficientes para contener y gestionar una oferta formativa donde:

- Se ofrezca un catálogo de productos formativos atractivos, usables, interactivos, multimedia y multidispositivo.
- Se ofrezca un catálogo formativo basado en estándares que permita el seguimiento y evaluación del aprovechamiento y avance de la formación.
- Se sigan las metodologías pedagógicas más avanzadas (Learn by doing, MOOCs, aprendizaje colaborativo, simuladores, etc.).
- Se ofrezcan capacidades de gestión formativa completas (presenciales y no presenciales) que cubran todo el ciclo formativo y permitan la gestión y mejora continua basada en datos.
- Y todo ello integrado en el actual Portal Corporativo de forma que sea natural para las personas acceder al aprendizaje y el conocimiento desde su entorno de trabajo cotidiano.

En esta línea, la empresa licitadora debe detallar en la oferta las evoluciones y actividades que abordará para continuar con el despliegue de la solución, haciendo especial hincapié en la incorporación de nuevos contenidos y la mejora en los procesos de gestión administrativa y seguimiento de la gestión del conocimiento de las personas usuarias.

3.3. Servicio de soporte y evolución

Por último, además de los trabajos de mejoras indicados en los capítulos anteriores, el alcance de la oferta de la empresa licitadora debe incluir una propuesta de servicio de soporte y evolución de toda la solución informática basada en SharePoint y Moodle.

Este servicio comprende acciones encaminadas a realizar correcciones, solventar dudas o emprender nuevas mejoras/evoluciones no contempladas en el presente pliego pero que surjan durante el transcurso del contrato:

- Las correcciones y dudas constituirán solicitudes a demanda por parte del equipo de mantenimiento/gestión del Portal Corporativo de Lanbide a la empresa a adjudicataria.
- Las mejoras/evoluciones podrán construir también solicitudes a demanda por parte del equipo de mantenimiento/gestión del Portal Corporativo de Lanbide a la empresa a adjudicataria, o podrán ser propuestas por esta en base a su experiencia y conocimiento para su aprobación y posterior ejecución.

4. REQUISITOS DEL CONTRATO

4.1. Requisitos del portal de formación

El portal formativo actual debe evolucionar para seguir cumpliendo con los siguientes requisitos:

4.1.1. Gestión formativa

- Gestión de roles y permisos: posibilidad de crear diferentes roles: administrador, gestor global, gestor de convocatorias, jefe de estudios, tutor, alumno, etc.
- Diseño e implantación de plantilla personalizada de cursos para al alta de los mismos.
- Soporte para diferentes modelos de inscripción: autoinscripción, inscripción del responsable o gestor, inscripciones masivas, etc.

- Gestión de matriculaciones (formación presencial y no presencial): informes de inscritos, gestión de aprobaciones, listas de espera, notificaciones, etc.
- Gestión docente con capacidades avanzadas de seguimiento formativo, envío y seguimiento de actividades, tutorías, etc.

4.1.2. Productos formativos

- Capacidad de integrar contenidos elearning tanto que cumplan estándares (SCORM) como no.
- Herramientas de autoría de contenidos integradas que permiten desarrollar ciertos cursos sin necesidad de herramientas de autor específicas.
- Capacidad para construir de forma autónoma cada curso: estructura, secciones, actividades, condiciones, etc.

4.1.3. Impartición

- Capacidad de seguimiento del avance formativo, envío de actividades, intercambio de documentos, actividades colaborativas, tutorías, trabajos, etc.
- Capacidades síncronas de formación: debe incorporar una solución de chat e integración con las principales soluciones de reuniones on-line.

4.1.4. Integración Portal Corporativo

- Acceso integrado con el Portal Corporativo de forma que sea fácil y transparente para el usuario.
- Gestión de usuarios integrada con el Portal Corporativo.
- Capacidad para exponer datos en el propio Portal Corporativo.

4.1.5. Diseño y Usabilidad

- Diseño atractivo, moderno, acorde a las últimas tendencias y que se adapte a los diferentes dispositivos (diseño web adaptable).
- Diseño alineado con el del Portal Corporativo de forma que el acceso al portal formativo sea natural y transparente para el usuario.
- Capacidades de Portal y de Gestión de contenidos web.

4.1.6. Multidispositivo

- La versión web del portal de formativo debe adaptarse a los diferentes dispositivos de forma que sea totalmente usable tanto en móvil tablet o PC.
- Disponibilidad de aplicación móvil nativa tanto para Android como iOS.

4.1.7. Despliegue/parametrización de la solución

- La empresa licitante es responsable tanto del mantenimiento, soporte y evolución de la aplicación de gestión formativa, incorporando perfiles con experiencia en el producto implantado.
- Es obligación de la empresa licitante la evolución de la solución, así como mantener al día las versiones y parches existentes que aseguren la seguridad y no vulnerabilidad de la solución informática.

4.1.8. Accesibilidad

- Aseguramiento de la accesibilidad conforme a la normativa de accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles y basada en las guías WCAG_2.0.

4.2. Equipo de trabajo y volumen de recursos a contratar

La configuración del servicio se realizará en forma de una bolsa de horas que deberá ir gestionándose durante el periodo de vigencia del contrato, a partir de reuniones con periodicidad mensual, en las cuales se irá estimando la carga de trabajo concreta a realizar en el siguiente periodo.

El volumen mínimo de recursos a contratar será de **8.600 horas de trabajo** repartidas entre las tres actividades definidas en el punto anterior, de alcance del contrato, incluyendo la implantación

del nuevo portal formativo que deberá estar activo durante todo el periodo de vigencia del contrato.

El equipo de trabajo propuesto deberá estar compuesto por un interlocutor del contrato y un equipo de técnicos que dispongan de los conocimientos necesarios para desarrollar el conjunto de tareas descritas anteriormente. Concretamente, deberán aportarse perfiles de Jefe de Proyecto, Consultor O365, Diseñador gráfico y de Técnicos con conocimientos y experiencia suficiente en implantación/parametrización de Moodle.

4.3. Organización, planificación y control

Los trabajos se realizarán en las instalaciones del contratista salvo aquellos que por su definición requieran una presencia física en LANBIDE, en cuyo caso el personal del contratista realizará los trabajos en las dependencias que LANBIDE habilite a tal efecto.

Se designará un Comité de Dirección formado por miembros de LANBIDE y del contratista que colaboren en la verificación y evaluación las tareas bajo la supervisión del Jefe de Proyecto. Al Comité de Dirección se le facilitará un reporte que tendrá carácter mensual.

4.4. Requisitos del equipo de proyecto

La empresa licitante especificará las personas dedicadas al proyecto, así como los perfiles profesionales de los mismos, adjuntando currículum vitae detallado de cada uno de ellos, así como las funciones a llevar a cabo durante el proyecto.

Como mínimo se estima el siguiente equipo de trabajo:

- Jefe de proyecto
- Consultor Microsoft O365
- Diseñador UX
- Técnico LMS

4.5. Otros aspectos a tener en cuenta

El diseño técnico de los sistemas objeto de la contratación deberá garantizar su adecuación a las estadísticas y estudios con enfoque de género y al uso no sexista del lenguaje, cumpliendo de esta forma lo recogido en la Circular 3/2018, de 14 de diciembre, de la Dirección de Informática y Telecomunicaciones sobre «Adecuación de las herramientas tecnológicas a las estadísticas y estudios con enfoque de género».