Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

EXPEDIENTE Nº: EJIE-078-2022

Suministro de Licencias de cursos de idiomas y servicios asociados para la Plataforma de Aprendizaje Permanente, E-LEA e Ikasten, del portal HIRU.EUS.

Pliego de condiciones técnicas

Julio de 2022

Mediterráneo, 14 · 01010 Vitoria-Gasteiz · Posta-kutxatila / Apartado: 809 · 01080 Vitoria-Gasteiz · Tel. 945 01 73 00* · Fax. 945 01 73 01 · www.ejie.net

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

Versión	Fecha	Resumen de cambios	Elaborado por:	Aprobado por:
1.0		Primera versión	Daniel Gonzalez	

Índice

1 Introducción 4

2 Objeto del contrato 5

2.1 Objeto y alcance del producto o servicio 5

3 Requisitos del producto o servicio ..... ¡Error! Marcador no definido.

3.1 Suscripciones de licencias 9

3.2 Fases del proyecto de Implantación o Plan de Trabajo 9

4 Anexo I - Relación de sistemas de información y aplicaciones de la plataforma de Hiru.eus ...13

4.1 Portal de aprendizaje permanente HIRU.EUS 13

1 Introducción

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

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

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

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

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

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

2 Objeto del contrato

EJIE requiere la contratación de suministros de licencias, en modo suscripciones de cursos de idiomas y servicios profesionales asociados al soporte a usuarios e integración de la plataforma en Hiru, en concreto para los servicios de idiomas "*E-Lea*" e "*Ikasten*", para cubrir adecuadamente las necesidades que a continuación se detallan.

2.1 Objeto y alcance del producto o servicio

El licitador deberá de realizar una descripción lo más detallada posible, de las características que aporta su solución, tanto técnica como funcionalmente, asegurando que se cumplen los requisitos mínimos descritos a continuación:

2.1.1 ALCANCE DE LOS SERVICIOS.

Los servicios objeto de contratación comprenderán:

- Servicios de Idiomas Ikasten y e-lea
- Servicios de Soporte y atención a consultas
- Servicios de Administración y supervisión técnica de la plataforma
- Servicios de Migración e integración en Hiru

2.1.1.1 Suministro de licencias de Idiomas Ikasten y e-lea: Software as a Service

Incluir las Licencias de Cursos E-learning (Autoformación) de Idiomas en los niveles indicados en el punto 4.1 como mínimo. La propia plataforma de idiomas, con soporte para: inglés, francés, alemán, italiano y euskera. Cualquier aspecto referido a coste de licencias o de producto deberá estar incluido en el servicio ofertado.

Las correspondientes licencias de utilización para los usuarios potenciales (según lo recogido en el punto 4.1 de este documento.)

La infraestructura hard y Soft que soporte los cursos indicados, con la una concurrencia estimada de 2.000 usuarios mínimo, deberá residir en las instalaciones del adjudicatario o contratadas por el adjudicatario en Cloud y el coste de la misma estará igualmente incluida en el coste del servicio,

2.1.1.2 Servicio de Soporte y atención a Consultas

- Atención a consultas Centro de Soporte e 1er Nivel, a través de email.
- Para garantizar este servicio se estiman como mínimo la participación en estas tareas de soporte ante consultas de los ciudadanos, para cubrir con garantías el servicio a lo largo de todo el año, en horario de 8:00 a 18:00, durante los días laborables de y con un volumen mínimo de dedicación de 160 horas mensuales de Técnicos de Soporte.
- El Centro de Soporte contara con un sistema de información donde quedan registradas las peticiones de servicios (incidencia o consulta), los comentarios que se realicen y las soluciones aportadas por los técnicos. De esta forma se posibilita el seguimiento de las incidencias/consultas, se agiliza la tramitación de peticiones y se proporciona al usuario un sistema único para realizarlas. Toda

solicitud será asociada a un usuario o entidad y recibirá un número de identificación de petición, para que el usuario pueda referenciar su incidencia en cualquier momento y para su posterior seguimiento y control.

- Dentro del funcionamiento, todas las peticiones recibidas, se tramitan siguiendo un procedimiento que a título orientativo es el siguiente:

  En cuanto recibe una incidencia/consulta se procede a su registro, y en caso de tener recursos disponibles procede a su atención directa, en caso contrario se asigna al pool de recursos, que atenderá la misma, una vez finalice la consulta/atención en curso. En este último caso último caso el recurso que recoge la incidencia procede a contactar con el usuario para recabar información adicional (si fuera necesaria) y proceder a dar solución a la misma.

  Una vez en contacto con el usuario, se intenta solucionar la incidencia/consulta con la colaboración del usuario, el cual sigue las instrucciones que le indica el operador

  Si la incidencia/consulta no se consigue resolver, procederán a completar la información de la misma con las acciones realizadas y la información complementaria recogida en la intervención realizada y se escala al soporte técnico del siguiente nivel (Servicio de Administración y supervisión técnica de la plataforma,), para que intervengan en su resolución en el menor tiempo posible.

2.1.1.3 Servicio de Administración y supervisión técnica de la plataforma

- Soporte a Incidencias/consultas escaladas por el servicio de Soporte y Atención a consultas
- Gestión de alumnado (altas, bajas, …), claves de acceso,…
- Asignación de tutor a alumnos autorizados,
- Cambios de tutor,
- Monitorización del gestor de comunicación
- Actualizaciones y mantenimiento de la aplicación
- Administración del sistema que soporta la plataforma.
- Administración cuenta principal Servicio de Tutorías.

- Creación y mantenimiento cuentas de tutores
- Administración de usuarios en 4 perfiles: Administrador, Supervisor, Tutor/Desarrollador de contenidos y Alumno.
- Posibilidad de organizar los contenidos en: cursos, unidades, secciones y actividades.
- Posibilidad de distribución de información y actividades extra de forma individual, por grupos o de forma masiva.
- Creación y organización de itinerarios de aprendizaje.
- Herramienta de generación de pruebas de nivel con generación de informe inmediato.
- Gestión de la acción tutorial sincrónica y asincrónica.
- Herramienta de autor incorporada, para la elaboración de cursos o actividades extra.
- Posibilidad de valorar el grado de avance de cada participante con detalle de día, fecha y hora de ejecución de cada actividad, detalle de lecciones y actividades completadas, con posibilidad de revisar las respuestas dadas en cada una de ellas e información del porcentaje completado en el curso, en cada una de las lecciones y en cada una de las actividades
- Posibilidad de valorar el grado de progreso en los cursos asignados a cada grupo, generando informes descargables en csv o xls que incluyen por cada participante y curso: tiempo de trabajo, número y título de las lecciones completadas, porcentaje medio de aciertos, tiempo total de trabajo, resultados obtenidos en la prueba de nivel

2.1.1.4 Servicio de Migración e Integración en el Portal Hiru.eus

- Es responsabilidad del adjudicatario el adecuado mantenimiento y evolución de las integraciones de la plataforma de cursos a contratar con el portal Hiru.eus y los sistemas horizontales del Gobierno Vasco/ Departamento de Educación.
- Como parte de contrato, el adjudicatario deberá realizar todas las tareas necesarias para integrar su solución dentro de los apartados actuales en HIRU. La dedicación necearía por parte del adjudicatario para realizar esta integración no es facturable

- Además, el adjudicatario se encargará, sin ningún coste adicional, de migrar los usuarios actuales a la nueva plataforma (si fuera necesario), manteniendo el nivel de estudios actual en que se encuentran y elaborando y ejecutando un procedimiento de comunicación a los usuarios activos de los cursos para el cambio de plataforma.
- Se deberán aportar Recursos técnicos para las nuevas adaptaciones que sean necesarias durante la duración del contrato para integrarlo en la plataforma HIRU.EUS con mínimo de dedicación de 140 horas mensuales, de Consultores y Analista Programadores

2.1.2 Requisitos técnicos

2.1.2.1 Características mínimas técnicas del software de idiomas.

- Logotipo y colores personalizables al entorno gráfico del Departamento.
- Sin necesidad de instalación de plugins específicos.
- Visualización compatible con las últimas versiones de los navegadores más usados: Chrome, Edge, Firefox o Safari.
- Multidispositivo: PC, Tablet o Smartphone.
- Disponibilidad 24/7.
- Corrección automática de actividades.
- Botones de navegación e instrucciones en: euskera, español, inglés y francés.

Cualquier comunicación entre el usuario y los distintos componentes de la plataforma se realiza por el protocolo **https** y la solución deberá de ser "**GDPR compliance**".

3 Descripción de las licencias objeto de suscripción

Los productos de los que EJIE se quiere aprovisionar en modo SAS y de los que habrá que ofertar como mínimo son los siguientes:

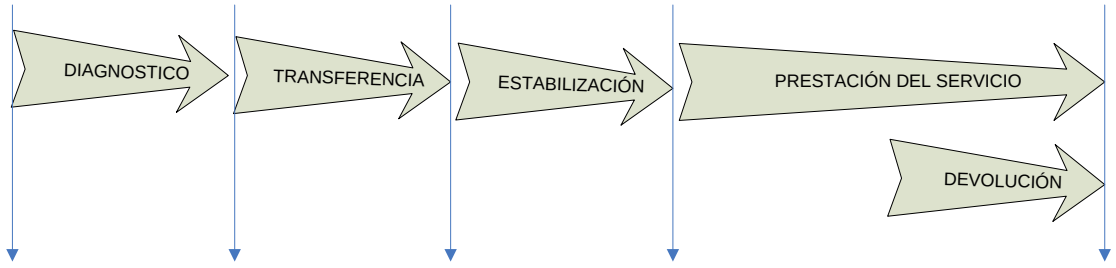
3.1 Suscripciones de licencias

Plataforma de Idiomas	Cantidad a suministrar mínima	Actualmente en uso con fecha 24/03/22
Euskera Niveles A1 a C1 (3)	135.000	**93.177**
Ingles Niveles A1 a C1 (3)	15.000 (1)	8.312 (2)
Frances Niveles A1 a C1 (3)	15.000 (1)	8.312 (2)
Aleman A1 a A2 (3)	15.000 (1)	8.312 (2)
Italiano A1 a A2 (3)	15.000 (1)	8.312 (2)

1) Las 15.000 licencias son sobre el conjunto para Ingles, Frances, Aleman e Italiano
2) Las 8.312 licencias en uso son sobre el conjunto para Ingles, Frances, Aleman e Italiano
3) Los niveles de cada idioma están alineados con los descritos en el Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas (MCER).

3.2 Fases del proyecto de Implantación o Plan de Trabajo

El modelo implantación de la solución se ha dividido en varias fases consecutivas, estableciendo un período inicial de adquisición progresiva de conocimientos, una fase central de prestación normal del servicio, y una fase final orientada a la transición de responsabilidades hacia EJIE o hacia una nueva empresa adjudicataria.



Secuencia de fases del servicio

Aunque para cada una de las fases se especifica un conjunto de salidas, estas deben considerarse como orientativas. Previamente al inicio del servicio se concretará y acordará entre la empresa adjudicataria y el/la responsable del servicio de EJIE cuáles de estos productos de salida deben ser obtenidos, o incluso otros nuevos que se consideren necesarios dada las características particulares del servicio.

FASE 1: DIAGNOSTICO

Esta fase inicial del servicio facilitará a la empresa adjudicataria una primera toma de contacto en la cual podrá obtener datos actuales sobre las características del proyecto. En colaboración directa con EJIE actuando como facilitador/a y proveedor/a de toda la documentación e información que se requiera, la empresa adjudicataria podrá planificar y preparar la fase de transferencia, obtener información detallada del servicio, así como las necesidades derivadas de gestión y organización que garanticen, en definitiva, el éxito de la prestación del servicio para el que ha sido contratada.

Con objeto de disponer de una visión global sobre el estado inicial de las aplicaciones objeto del contrato la empresa adjudicataria elaborará un informe resumen en el que se recojan los aspectos más relevantes del diagnóstico realizado. El índice y contenido de dicho informe será propuesto por la empresa adjudicataria, que deberá ser aprobado por EJIE.

Salidas:

- Informe de diagnóstico de situación actual
- Plan de Trabajo actualizado

FASE 2: TRANSFERENCIA

En esta fase, la empresa adjudicataria después de completar el acopio de todos los elementos necesarios para la prestación del servicio iniciado en la fase anterior.

Se elaborará y ejecutará un plan detallado de reuniones de transferencia del conocimiento con los/las responsables funcionales y técnicos de EJIE, asegurando así el dominio detallado de la operativa de los sistemas, y el de sus características técnicas.

Además, el adjudicatario se encargar sin ningún coste adicional de migrar los usuarios actuales a la nueva plataforma (si fuera necesario), manteniendo el nivel de estudios actual en que se encuentran.

La integración de la solución dentro de la plataforma Hiru y la migración de usuarios deberá estar finalizada dos meses después de la firma del contrato.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria reinstalar en sus propias dependencias el conjunto de aplicaciones, incluyendo ya no solo el código fuente, sino también el conjunto de artefactos adicionales que la conforman (contenidos estáticos, scripts de base de datos, la base de datos, etc.) proveyéndose así de la autonomía suficiente para realizar las actividades de mantenimiento que le serán encomendadas. Deberá proveerse además de una conexión simétrica con suficiente ancho de banda como para soportar el tráfico que se genere durante el tiempo de resolución de las actividades de mantenimiento que le sean requeridas. Se contempla la opción de conexión VPN, aunque no se descartan otras posibles alternativas que deberán ser valoradas.

El coste de las licencias necesarias para poder realizar las tareas de mantenimiento en sus propias instalaciones correrá a cargo de la empresa adjudicataria.

Como en la fase anterior, la empresa adjudicataria deberá documentar adecuadamente todas las actividades del proceso de transferencia.

Salidas:

- Licencias SAS operativas
- Solución integrada en el Portal Hiru.eus
- Usuarios migrados y operativos

FASE 3: ESTABILIZACIÓN

En esta fase la empresa adjudicataria consolidará definitivamente la organización con la que proporcionará el servicio, así como la asignación de recursos y confirmación de roles, tareas y responsabilidades, necesarios para la gestión del servicio.

El plazo máximo de ejecución de estas tres primeras fases (diagnóstico, transferencia y estabilización) será de dos meses, y los servicios incluidos en ellas no serán facturables. Cualquier modificación a este respecto deberá ser justificada por la empresa adjudicataria y aprobada por EJIE.

Salidas:

- Organización final del servicio
- Flujos de trabajo consolidados

FASE 4: PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Se trata de la fase operativa del servicio. Una vez superada la fase de estabilización, la empresa adjudicataria deberá funcionar ya de manera autónoma, resolviendo adecuadamente y en los plazos marcados las peticiones de trabajo que se le encomienden, gestionando los recursos dedicados, medición de los indicadores acordados, realización de las reuniones de seguimiento, obtención de informes de actividad, etc., garantizando en definitiva la calidad del servicio para el que ha sido contratado.

Todos los artefactos y documentación que se generen para la integración en el portal Hiru serán debidamente entregados y la propiedad será de EJIE

- Planes de pruebas
- Scripts de navegación
- Pruebas unitarias, de integración, de sistema, de regresión, ...
- Etc.

Estas actividades deberán realizarse haciendo uso del conjunto de herramientas homologadas en el entorno de GV-EJIE para tal fin.

Salidas:

- Las propias de las actividades objeto de la contratación
- Resultados del plan de aseguramiento de la calidad
- Informes de control y seguimiento, indicadores, etc.

FASE 5: DEVOLUCIÓN

La fase de devolución asegurará que la empresa adjudicataria pondrá a disposición de EJIE o de un tercero, de manera ordenada, todos aquellos artefactos software, documentación, inventarios, repositorios, etc. que han sido utilizados durante la prestación del servicio. Se garantizará así que EJIE o un tercero pueda asumir las mismas actividades de mantenimiento en un tiempo suficiente.

Puesto que para las fases iniciales del servicio (diagnóstico, transferencia y estabilización) se definió un plazo máximo de 2 meses, esta fase de devolución a EJIE o a un tercero se fija también **en 2 meses**, coincidiendo por tanto con dichas fases iniciales para quien asuma entonces el servicio de mantenimiento. Se entiende entonces que será tarea de la empresa adjudicataria colaborar activamente en este período de transición. En cualquier caso, EJIE podrá reducir el tiempo estimado para la fase de devolución del servicio si lo considerara necesario.

Salidas:

- Plan de devolución, realizado

La empresa licitadora deberá incluir en su Documento de Propuesta Técnica, un desglose de horas y % de dedicación total por perfil y fase del proyecto, siguiendo el siguiente modelo orientativo:

Descripción Perfil	Fase Diagnóstico		Fase Transferencia		Fase Estabilización		Fase Prest. del servicio		Fase Devolución		Total Horas
	Horas	%	Horas	%	Horas	%	Horas	%	Horas	%	
Jefatura de Proyecto											
Consultor/a											
Analista Programador/a											
Técnico/a Soporte											
TOTAL											

4 Anexo I - Relación de sistemas de información y aplicaciones de la plataforma de Hiru.eus

Elementos y sistemas que integran la plataforma de Aprendizaje Permanente HIRU.ES

4.1 Portal de aprendizaje permanente HIRU.EUS

Portal del Y84 basado en tecnología J2EE – Liferay – Tomcat.

La estructura, y tipología de contenidos se puede observar en www.hiru-eus



La Plataforma e-learning de cursos de Idiomas para la impartición (autoaprendizaje) se integrará en el apartado Cursos de Idiomas.

4.1.1 IKASTEN: Curso de idiomas Euskera

ikastennet

¿Quieres aprender euskara de manera gratuita, desde tu ordenador y a tu ritmo? ¡Sigue leyendo!

Ikasten.net es un recurso didáctico para el aprendizaje de euskara,

4.1.2 E-LEA: Cursos e Idiomas: Inglés, Francés, Alemán, Italiano

e-Lea. Cursos de idiomas on-line



¿TE GUSTARÍA APRENDER IDIOMAS DESDE TU ORDENADOR,

DE MANERA INTERACTIVA Y A TU RITMO?

Si eres mayor de 23 años y resides en la Comunidad Autónoma Vasca, tienes la oportunidad de **estudiar cuatro idiomas (inglés, francés, alemán e italiano) on-line (a través de internet) por sólo 45€.** La licencia da derecho a estudiar durante 5 años todos los idiomas.

Los cursos están orientados a nivel individual y el precio de la matrícula también. Por ese motivo, cada persona se matriculará de forma individual con un usuario concreto.

La integración y mantenimiento con la pasarela de pagos del Gobierno Vasco correrá a cargo del adjudicatario.