

# **PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ALQUILER DE USO DE PLATAFORMA E-LEARNING Y PREPARACIÓN DE CURSOS DE FORMACIÓN, DENTRO DEL PLAN DE FORMACIÓN DE ESCUELA VASCA DEL DEPORTE**

## **1.- Objeto del contrato**

La Escuela Vasca del Deporte requiere el servicio de “campus virtual” o plataforma e-learning, que se convierta en el espacio de formación de la misma y de las Federaciones Deportivas. Amén de la plataforma en sí, también se quiere contratar (en un lote separado), la preparación y/o licencia de distintos cursos en materia deportiva y relacionadas, incluyendo el proceso de evaluación y certificado de aprovechamiento. Dentro de los cursos se diferencia entre la realización de cursos a medida y el desarrollo del contenido estándar del plan de formación de la Escuela Vasca del Deporte.

Por lo tanto, son dos los lotes que se pretenden licitar. Por un lado, se incluye en el lote número uno, la plataforma e-learning mentada junto con la gestión de la misma. Por otro, en el lote número dos, la preparación de distintos cursos de formación (los cuáles posteriormente serán subidos a la plataforma).

## **2. Características y tareas de los lotes**

### **2.1 Lote 1: alquiler de uso de la plataforma y gestión de la misma**

#### **2.1.1 Plataforma elearning**

La plataforma debe poder albergar hasta 20.000 usuarios. Las características que debe reunir la misma son las siguientes:

#### **Características principales**

- Personalizada con la imagen corporativa de Gobierno Vasco
  - carrusel de fotos personalizables
  - logo
  - colores corporativos

#### **Accesos**

- Acceso multidispositivo. Acceso web para uso desde ordenadores, tablets y smartphones
- Generación de apps personalizadas con imagen de KIROL ESKOLA en iOS y Android
- La plataforma debe enviar accesos personalizados a los alumnos con links de acceso directo sin necesidad de teclear usuario ni contraseña

- **Idiomas**
  - El alumnado debe poder elegir el idioma de la plataforma
  - La plataforma debe estar disponible al menos en castellano, euskera e inglés. Se priorizará la versión en euskera.
- **Comunicación**
- Los alumnos deben recibir mensajes sobre las principales actividades a desarrollar en plataforma (altas, accesos a cursos, noticias...)
- La comunicación con el alumnado podrá desarrollarse por los siguientes canales, todos ellos deben estar disponibles: Mail, SMS, Whatsapp
- **Contenidos/cursos**
- Se podrán subir al menos los siguientes tipos de cursos/contenidos, todos ellos guardando registros de acceso y actividad de visionado
  - Videos en formato microlearning (mp4 o similar)
  - Cursos scorm en versiones 1.2 y 2004
  - Todo tipo de contenido mediante conexión LTI
  - Pdfs, ppts y recursos generados con herramientas con Genially
- **Informes**
  - La plataforma debe contar con un sistema de información de la actividad recogida en el sistema que entregue estadísticas sobre la actividad general del sistema, de cada curso o de cada usuario
  - La información mínima que debe recoger el sistema es:
    - Usuarios (activos, inactivos...)
    - Target usuario: sexo, origen, idioma
    - Visionado de cursos, videos...
    - Tiempos de conexión a plataforma
    - Franjas horarias de acceso
    - Tipos de acceso por dispositivo (ordenador, móvil o tablet)
    - Listado de accesos geográficos
- **Colaboración**
  - La plataforma debe disponer al menos de las siguientes herramientas colaborativas
    - Chat
    - Foros
    - Mensajería grupal
- **Otros recursos formativos**
  - Además de poder incorporar videos y cursos la plataforma debe poder ofrecer la posibilidad de crear
    - Tests de evaluación parcial y final
    - Encuestas de satisfacción
    - Tareas complementarias a realizar dentro del curso. Las tareas deben incluir un sistema de Comunicación con el alumno, y herramientas de valoración y gestión para los tutores
- **Tipo de formación**
- La solución propuesta debe incluir la posibilidad de gestión de todo tipo de actividades formativas en modalidad
  - elearning
  - semipresencial

- presencial.
- En la modalidad presencial se requiere un sistema de control de asistencia y la gestión de los partes de asistencia de los alumnos.
- **Autoinscripciones**
  - La plataforma debe disponer de un sistema de autoinscripciones automatizado que permita a los y las empleadas de Kirol Eskola recibir información sobre uno o varios cursos, permitiendo su inscripción inmediata.
  - La autoinscripción debe permitir preinscripciones, de manera que un gestor de plataforma pueda validar previamente la solicitud.
- **Comunicación mediante video**
  - la plataforma debe tener una zona para visionado de videos no formativos, con acceso sencillo y directo
  - un usuario sin acceso a formación debe ver únicamente la sección de videos, no la de formación
  - los videos deben agruparse por los siguientes criterios, mostrándose agrupados
    - videos recientes
    - videos destacados
    - videos más vistos
    - vídeos mejor valorados
- **Gamificación**
  - La plataforma debe contar con herramientas de gamificación que permitan incluir dinámicas de juego en cualquier curso o proyecto, midiendo el impacto y la actividad por cada usuario
- **Emisiones en directo y webinars**
  - La plataforma debe disponer de un sistema para emitir en directo Webinar y acceder a los mimos desde plataforma guardando registros de actividad por cada persona
  - Debe permitir la integración de videoconferencias con Microsoft Teams y zoom
- **Herramienta de autor de video**
  - La plataforma debe contar con una herramienta integrada para la creación y publicación de videos dentro de plataforma, de manera que los usuarios administradores o gestores puedan crear sus propios cursos partiendo de videos propios o de ppts
  - Debe poder permitir la creación de videos partiendo de la unión de varios videos iniciales.
  - La herramienta debe poder generar subtítulos de manera automática y sincronizarlos en cada video
- **Multiorganización**
  - La plataforma debe ser multiorganización permitiendo crear tantas plataformas dependientes de la plataforma principal como se precise
  - Cada organización dependiente debe poder personalizarse con la imagen de cada organización, incluyendo logos y colores corporativos

- Se debe poder filtrar estadísticas y datos de cada una de las organizaciones por separado, y también agrupar datos de todas o algunas de las organizaciones.
- Se deben incluir hasta 50 plataformas para ofertar a federaciones, clubs, asociaciones
- **Integraciones**
  - La plataforma debe tener la posibilidad de integración con el directorio activo del cliente en un plazo no superior a 10 días desde la contratación del servicio (necesario aprobaciones por parte del cliente)
- **Migración**
  - Para poder seguir ofreciendo un servicio a las y los usuarios es necesario disponer del historial de datos de actividad de las formaciones realizadas en los últimos años. Es necesario garantizar la migración de los datos de la actividad de los últimos 3 años de la actual plataforma que utiliza la Escuela Vasca del Deporte. Al menos debe tener registro de usuarios, actividad de visionado por usuarias, horas de actividad del alumnado, diplomas, cursos completados, tareas realizadas, evaluaciones y notas.
  - Es preciso migrar todos los contenidos (cursos) residentes en la plataforma actual. Los cursos se encuentran en los siguientes formatos:
    - scorm
    - microlearning
    - videoconferencias
    - pdf
  - Esta migración deberá realizarse en un máximo de 30 días desde el día siguiente hábil a la formalización del contrato.
- **Seguridad**
  - Cifrado de la información de usuario mediante JWT, para evitar la fácil lectura de datos del usuario que se registra en plataforma
  - Certificados ssl de hasta 256 bits de encriptación, para que los paquetes de datos que viajan desde el cliente al servidor viajen encriptados y con mayor seguridad
  - Verificación de identidad frente a accesos sospechosos, bloqueo de cuentas frente a accesos por fuerza bruta o país diferente al habitual del usuario
  - Seguridad contra ataques Ddos para evitar ataques contra los servidores de smartmobile
  - Control de IP con acceso a plataforma, para evita el acceso fraudulento a ip's no aceptadas
  - Control de dominios con acceso a plataforma, controla que solo los dominios de una lista blanca puedan tener acceso.
  - Recuperación ante desastres en menos de 24h en diferentes datacenter.

- **Soporte al alumnado**

- la plataforma debe contar con un sistema de gestión de incidencias tipo “ticketing” que permita al alumnado enviar preguntas o requerir soporte de manera que dichas consultas puedan ser respondidas por personal de soporte y reportadas en una aplicación que permita su seguimiento en tiempo real, desde su envío hasta su resolución.
- Las incidencias deben ser resueltas en plazos no superiores a 24 horas

### **2.1.2 Gestión de la plataforma**

Tendrá que haber un equipo de trabajo mínimo de dos personas que sea referencia para los usuarios (tanto estudiantes como profesores, federaciones, etc.).

El soporte debe ser proporcionado en castellano y euskera, requiriéndose el perfil lingüístico indicado en estos pliegos para la atención al alumnado.

Las tareas a desarrollar serán las siguientes:

- Gestión de alumnado (altas, bajas...)
- Gestión de cursos (altas, mantenimiento...)
- Publicación de convocatorias por curso
- Soporte al alumnado durante los cursos
- Dinamización de cursos
- Elaboración de informes de resultado e impacto de las acciones formativas
- Edición de videos, videoconferencias grabadas (Teams)...
- Formación a administradores de plataformas de clubs, federaciones...
- Resolver las consultas realizadas en un plazo máximo de 24 horas (excluyendo festivos)
- Realizar prestación de asistencia (Centro de Atención al Usuario) a los usuarios de la plataforma (estudiantes, gestores, etc.).
- Realizar el traslado de datos a los servidores del Gobierno Vasco o de otra empresa que este determine al finalizar el contrato

En el desarrollo de estas tareas deberán respetarse los Estándares Tecnológicos del Gobierno Vasco.

## **2.2 Lote 2: desarrollo de cursos**

### **2.2.1 Desarrollo de contenidos de cursos a medida**

El contratista desarrollará contenido para 3 cursos a medida por año. Estos cursos serán sobre temas seleccionados por la Escuela Vasca del Deporte (siempre relacionados con el ámbito del deporte). En concreto, las tareas que se realizará serán las siguientes:

- Desarrollo de videos en formato similar a los ofertados actualmente en KIROL ESKOLA
  - Videos con actor/actriz o avatar
  - En castellano y euskera
  - Hasta 3 minutos por video
  - Incluye: guión, grabación, actriz o avatar, edición, postproducción
  - Subida a plataforma en formato microlearning (mp4), creación del curso en plataforma, subida de videos
  - Con subtítulos en el idioma del curso
  - Creación de contenidos en formato ebook descargable
  - Con batería preguntas para gamificación
  - Con 3 tests intermedios
  - Test final
  - 2 tareas a corregir por el tutor
  - Generación versión paquete scorm
  - Generación de ficha de cada curso
  - Seguimiento y dinamización del curso
  - Resolver las consultas realizadas en un plazo máximo de 24 horas (excluyendo festivos)

### **2.2.2 Desarrollo de contenidos de “CATÁLOGO DE CURSOS STANDARD”**

La empresa pondrá a disposición del proyecto una colección de vídeos y contenidos listos para ser usados en el plan de formación de la Escuela Vasca del Deporte.

Los cursos deben estar desarrollados en su totalidad en el momento de entregar la oferta y será necesario el envío de un acceso a la totalidad de los cursos disponibles.

Cada curso debe estar disponible en castellano y euskera. La versión euskera debe ser un curso independiente del curso en castellano, no serán aceptadas versiones subtituladas o con voz en off sobre la versión en castellano.

Los cursos serán en formato microlearning, esto es, videos de corta duración (menos de 5 minutos) que puedan ser visitados de manera independiente, apoyados por otro tipo de recursos (tests, encuestas...)

Las áreas sobre las que se deben disponer de contenidos son los siguientes:

#### **Contenidos standard**

1. Paquetes de cursos área deporte
  - Bases del comportamiento deportivo
  - Actividad física adaptada y discapacidad 1
  - Actividad física adaptada y discapacidad 2
  - Hábitos de vida saludables
  - Igualdad y deporte
  - Prevención de la violencia en el deporte
  - Tecnología, menores
  - Bicicleta, salud y seguridad

- Prevención de la violencia sexual en el deporte
- Organización deportiva
- Gestión deportiva municipal

### **2.2.3 Requisitos comunes tanto para la preparación de material de los cursos a medida como de los contenidos estándar**

#### Idiomas:

Todos los vídeos y el resto de material deberán estar tanto en euskera como en castellano.

#### Entregas de material:

Para realizar las entregas se deberá contar previamente con el visto bueno de la Escuela Vasca del Deporte, y se hará de acuerdo con el calendario que marque esta.

#### Seguimiento y dinamización del curso:

Es clave el seguimiento y la dinamización del curso en aras a impedir que las personas abandonen el mismo antes de finalizarlo.

Deben utilizar la plataforma como profesores, y a través de la misma se relacionarán con los usuarios. En caso de que el lote uno quede desierto, la Escuela comunicará a la empresa cuándo cuente con los servicios de una plataforma.

#### Material:

En función de las necesidades de la Escuela Vasca del Deporte, estos materiales para los cursos serán desarrollados a partir de material entregado por la misma o bien la empresa deberá realizar una labor de preparación de los mismos.

#### Entrega de cursos:

Los cursos, una vez solicitados por la Escuela Vasca del Deporte, serán entregados en un máximo de 30 días.

#### Respuesta a consultas:

Las consultas planteadas deben ser resueltas en un plazo máximo de 24 horas.

#### En el caso de que el lote uno quede desierto:

En caso de que el Lote 1 quede desierto y que la Escuela Vasca del Deporte no cuente con ninguna plataforma de e-learning, el contenido será entregado a la Escuela Vasca del Deporte directamente por los medios que esta comunique a la empresa. Una vez contratada una plataforma de e-learning, la Escuela Vasca del Deporte comunicará a la empresa cómo realizar la entrega de los materiales.

Los cursos pueden entregarse a la Escuela Vasca del Deporte, aunque no haya plataforma, y se pueden dar los cursos de formas más rudimentarias. En el caso de que quede desierto la Escuela seguirá trabajando para conseguir una plataforma por lo que se conseguirá una y cuando eso pues se subirán ahí.

En caso de que el Lote 1 quede desierto y que la Escuela Vasca del Deporte no cuente con ninguna plataforma de e-learning, el contenido será entregado a la Escuela Vasca del Deporte directamente por los medios que esta comunique a la empresa. Una vez contratada una plataforma de e-learning, la Escuela Vasca del Deporte comunicará a la empresa cómo realizar la entrega de los materiales.

### **3.- Equipo de trabajo**

#### **3.1 Lote uno:**

Para desarrollar la parte correspondiente a la gestión de la plataforma debe haber un equipo de trabajo de, al menos, dos personas. Estas personas servirán de referencia para las personas usuarias de la plataforma (tanto estudiantes como federaciones, profesores, etc.).

##### Experiencia:

Las personas referentes deberán contar con una experiencia demostrable de al menos dos años en gestión de plataformas e-learning.

##### Idiomas:

Las dos personas referentes de la empresa adjudicataria deben ser capaces de atender a las personas usuarias en euskera y castellano. Por tanto, deberán estar en posesión de una titulación mínima de euskera de nivel B2 del Marco Europeo de Referencia. Al menos uno de ellos deberá poseer una titulación de nivel EGA o C1 del Marco Europeo de Referencia.

Si además de este mínimo hubiera otras personas de referencia, éstas deberán tener un nivel mínimo B2.

##### Igualdad entre mujeres y hombres:

Las personas referentes deberán haber realizado un curso sobre igualdad entre mujeres y hombres de al menos 15 horas. Dicho curso deberá ser impartido por un organismo público o por alguna de las empresas acreditadas por EMAKUNDE u organismo equivalente. Si en el momento de la adjudicación no cuentan con dicha formación, deberá acreditarse haberse realizado en un plazo máximo de 6 meses desde la fecha de firma del contrato.

#### **3.2 Lote dos:**

##### Idiomas:

Debe haber una persona de referencia para las personas participantes en el curso. Deberá contar, al menos, con titulación de nivel EGA o C1 del Marco Europeo de referencia.

Si además de este mínimo hubiera más personas de referencia, éstas también deberán estar en posesión de una titulación de nivel EGA o C1 del Marco Europeo de Referencia.

##### Igualdad entre mujeres y hombres:

Las personas referentes deberán haber realizado un curso sobre igualdad entre mujeres y hombres de al menos 15 horas. Dicho curso deberá ser impartido por un organismo público o por alguna de las empresas acreditadas por EMAKUNDE u organismo equivalente. Si en el momento de la

adjudicación no cuentan con dicha formación, deberá acreditarse haberse realizado en un plazo máximo de 6 meses desde la fecha de firma del contrato.

#### 4.- Seguimiento de los trabajos

Corresponderá a la empresa adjudicataria designar a las personas encargadas de realizar el correcto seguimiento de los trabajos. Asimismo, la Escuela Vasca del Deporte hará un seguimiento de los trabajos.

Se realizarán las reuniones de seguimiento y control necesarias que solicite el órgano de contratación.

Vitoria-Gasteiz, a fecha de la firma electrónica

JON  
IRIBERRI  
BERROSTEGIETA -  
GIETA -  
14609016Z  
Firmado digitalmente por  
JON IRIBERRI  
BERROSTEGIETA -  
14609016Z  
Fecha:  
2022.11.24  
15:12:07 +01'00'

Jon Iriberry Berostegieta  
**Gestor de programas deportivos**

GORKA  
ITURRIAGA  
MADARIAGA -  
30665932D  
Firmado digitalmente  
por GORKA  
ITURRIAGA  
MADARIAGA -  
30665932D  
Fecha: 2022.11.28  
09:37:51 +01'00'

Gorka Iturriaga Madariaga  
**Director de Actividad Física y Deporte**