



BILBAOTIK, S.A.

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA
EVOLUCIÓN DE LA PLATAFORMA eBIKASTEN**

mayo de 2024

1.- Introducción

El Ayuntamiento de Bilbao dispone de un sistema de gestión de aprendizaje a través de una plataforma formativa online (LCMS) denominada eBikasten, basada en una plataforma e-learning sobre Moodle, el LCMS más extendido del mercado con software libre.

Este sistema permite, entre otras funcionalidades, las siguientes:

- Creación de cursos tipo (plantillas)
- Formación a las personas usuarias
- Creación de contenidos online con los recursos: Video-capacitación
- Acceso a la plataforma tanto desde la intranet local como a través de Internet

2.- Objeto y Alcance del contrato

2.1 Objeto del contrato

El objeto de este contrato son los servicios profesionales para llevar a cabo el mantenimiento evolutivo de la plataforma eBikasten, incorporando nuevas funcionalidades según se describe en el presente pliego técnico.

2.2 Alcance detallado

Se detallan las tareas a realizar en la evolución funcional y técnica de la plataforma contempladas en este proyecto:

- Mejoras de seguridad en la plataforma expuesta en Internet
- Mejoras en la auditoría de accesos a recursos y datos
- Actualización de la versión de Moodle a la última versión disponible en el momento de la ejecución, incluyendo la actualización de plugins en uso o nuevos requeridos por las nuevas versiones.
- Mejoras en la gestión y administración de los repositorios de recursos
- Mejoras en la gestión de sistemas de matriculación y autenticación
- Mejoras en diferentes módulos como la administración de permisos y roles de usuarios, cuentas de usuarios, grupos y cohortes, repositorios de recursos, sistemas de matriculación y autenticación, categorías y cursos, sistemas de calificación, ...
- Modificaciones y mejoras en la base de datos de Moodle
- Mejoras en la gestión de copias de seguridad de cursos/aulas virtuales

- Nuevos informes no contemplados en Moodle genérico
- Automatización de tareas de limpieza y mantenimiento en la plataforma y base de datos

3.- Equipo de trabajo

El personal técnico de la adjudicataria deberá estar plenamente capacitado para realizar las actividades de desarrollo objeto del contrato y disponible en los días y horarios indicados. A estos efectos, la empresa deberá respetar la obligación de adscripción de medios personales prevista en el presente pliego durante toda la vida del contrato.

Los medios humanos adscritos al contrato serán, como mínimo, un responsable de proyecto con titulación superior en Informática o Telecomunicaciones con al menos 5 años de experiencia y un analista-programador con titulación superior o media en informática y 3 años de experiencia en la gestión y personalización de entornos Moodle.

La adjudicataria deberá designar asimismo a una persona como coordinadora del servicio, integrada en su propia plantilla que, entre sus funciones, asumirá la interlocución operativa con BilbaoTIK. Igualmente, deberá identificar a la persona responsable de la cuenta.

Esta figura de coordinación se encargará de:

- Seguimiento del proyecto, plazos y calidad de acuerdo con lo definido.
- Convocar cuantas reuniones estime oportuno para el correcto desarrollo de los trabajos.
- Coordinar los recursos humanos de la adjudicataria según requerimientos.
- Elaborar el acta de las reuniones de seguimiento.
- Elaborar los informes técnicos y de servicio que se consideren oportunos.
- Empezar las acciones correctivas apropiadas, tras ser consensuadas con BilbaoTIK.

BilbaoTIK no tendrá responsabilidad directa, solidaria, ni subsidiaria respecto al cumplimiento de las obligaciones laborales de la empresa adjudicataria, así como tampoco de las que se puedan derivar, en su caso, de la extinción de los contratos de trabajo, tanto durante la vigencia del presente contrato, como con posterioridad a su terminación, asumiendo la empresa adjudicataria la totalidad de las consecuencias jurídico laborales derivadas de los mismos.

BilbaoTIK no tendrá ninguna facultad organizativa ni de dirección respecto a las personas que presten sus servicios para la empresa adjudicataria, ni existirá relación jurídico laboral, civil o administrativa alguna con las mismas.

4.- Planificación y seguimiento de los trabajos

Una vez formalizado el contrato, y en el plazo máximo de siete (7) días naturales, se acordará el plan de trabajo y se registrará en el Acta de Inicio del contrato. Este plan deberá definirse al mayor nivel de detalle para lo que la adjudicataria deberá proponer la herramienta que considere más adecuada para el seguimiento y que no suponga ningún coste para BilbaoTIK.

Existirá un Comité de Seguimiento de proyecto, que estará formado por:

- BilbaoTIK: director o directora del proyecto y las personas coordinadoras del mismo según el aspecto funcional o técnico del que se trate.
- Por parte de la adjudicataria: el director o directora del proyecto y responsables técnicos y funcionales de primer nivel que se designen.

Serán funciones de este Comité:

- Velar por el cumplimiento del contrato en forma y fondo. Cumplimiento de procedimientos y calidades exigidas.
- Determinar cualquier otra decisión crítica que sea necesario adoptar en relación con la correcta marcha y evolución de los trabajos.

Por cada reunión de seguimiento la empresa adjudicataria elaborará su correspondiente acta, que deberá ser visada por las personas asistentes a la misma.

Para dar por finalizado el proyecto y dar por cumplido el objeto del contrato, deberá validarse por BilbaoTIK el Acta de Recepción o Cierre, por el que se dará el Vº Bº a los trabajos.

4.1. Condiciones generales de ejecución de los trabajos

El trabajo se desarrollará en las instalaciones de la adjudicataria. Los medios, equipos y desplazamientos necesarios del personal de la empresa adjudicataria serán a cargo de la misma.

El horario regular del servicio será el de oficina a jornada completa, según estipule la normativa de la adjudicataria, durante los doce meses del año, salvo en los casos en los que sea necesaria una intervención urgente o en los casos en los que lo requiera el servicio (puestas en producción, migraciones, etc.). En estos casos, la adjudicataria compensará como estime conveniente los horarios con sus equipos de trabajo.

El trabajo se desarrollará siguiendo el siguiente procedimiento:

1. La adjudicataria pondrá a disposición de BilbaoTIK una cuenta de correo genérica y un teléfono en la que se atenderán las peticiones y/o consultas que se realicen.
2. El equipo técnico de la adjudicataria registrará las acciones que se vayan desarrollando en un formato/herramienta adecuado para su gestión.

3. Todos los trabajos serán evaluados en tiempo y coste por parte de la adjudicataria. Esta evaluación será revisada y, si procede, aceptada por parte de BilbaoTIK como paso previo a su ejecución. Mensualmente se facturará el importe de las tareas aceptadas y completamente finalizadas (puestas en producción) durante el periodo.
4. Asimismo, la adjudicataria realizará un seguimiento de las acciones a medida que la incidencia se vaya gestionando y registrará el cierre una vez que BilbaoTIK dé la aceptación de su resolución y cierre.

Toda la documentación relativa a incidencias, tareas, protocolos de actuación, etc., se debe almacenar y mantener actualizada de manera que se asegure tanto la calidad del trabajo como el traspaso de conocimiento. Asimismo, se deberá mantener un registro histórico de los cambios producidos en la documentación con una breve explicación de la causa que originó los mismos.

4.2. Documentación a entregar

La relación de entregables en este contrato será como mínimo, la siguiente: Acta de inicio, Informes mensuales del servicio y Acta de cierre.

La documentación generada durante la ejecución del contrato será propiedad exclusiva de BilbaoTIK sin que la adjudicataria pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de BilbaoTIK, que la daría en su caso previa petición formal de la adjudicataria con expresión del fin.

La documentación se entregará de forma que permita la revisión del contenido y forma necesaria, para la recepción de los distintos productos o servicios realizados en las entregas parciales y permita realizar un seguimiento adecuado del proyecto por parte de las personas responsables designadas por BilbaoTIK. La documentación se entregará en soporte electrónico de forma que BilbaoTIK pueda efectuar el mantenimiento de la misma posteriormente.

La adjudicataria será responsable de mantener actualizada la documentación del proyecto a lo largo del mismo. Asimismo, deberá mantener un registro histórico de los cambios producidos en la documentación con una breve explicación de la causa que originó los mismos.

En Bilbao, a 27 de mayo de 2024

ENRIQUE
PASCUAL
ANCHIA -
30601196H

Firmado digitalmente
por ENRIQUE PASCUAL
ANCHIA - 30601196H
Fecha: 2024.05.27
16:49:55 +02'00'

Enrique Pascual Anchia
Subdirector de Transformación Digital
Responsable del contrato