

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE “GESTIÓN Y CREACIÓN DE ACCIONES FORMATIVAS ONLINE”

1. OBJETO DEL CONTRATO	2
2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.....	2
3. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO.....	3
4. DILIGENCIA EXIGIBLE.....	4
5. MEDIOS HUMANOS.	4
6. INSTALACIONES, LUGAR Y HORARIO DE DESARROLLO DEL CONTRATO RELATIVO A LAS TAREAS DE GESTIÓN.....	5
7. CONTROL DE LOS TRABAJOS	5
8. EJECUCIÓN DEL CONTRATO	5
9. REQUISITOS TÉCNICOS	5
10. GESTIÓN DE MODIFICACIONES DE ACCIONES FORMATIVAS O CAMBIOS DURANTE LAS MISMAS	6
11. SOPORTE A PERSONAS USUARIAS.....	7
12. FINALIZACIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS	8

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE “GESTIÓN Y CREACIÓN DE ACCIONES FORMATIVAS ONLINE”

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este pliego de prescripciones técnicas es la contratación, por parte Instituto Vasco de Administración Pública (IVAP), de la gestión y creación de acciones formativas en modalidad online y el asesoramiento tecnológico sobre la plataforma de autoformación Moodle del IVAP alojada en los servidores de EJIE (Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea/Sociedad Informática del Gobierno Vasco).

De la evolución, actualización y adaptaciones de la plataforma de autoformación se deriva la necesidad de contratar servicios para la gestión, creación, supervisión, mantenimiento y mejoras de los contenidos de las acciones formativas de la plataforma de autoformación, y asistencia técnica a las personas usuarias (alumnado y profesorado) de la plataforma del Instituto Vasco de Administración pública.

La plataforma da soporte a las acciones formativas en la modalidad online para el personal empleado público de la Comunidad Autónoma del País Vasco de conformidad con el apartado 8.

2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Los servicios consisten en la realización de dos prestaciones principales: la gestión de acciones formativas y la creación de las mismas. Detallamos a continuación las tareas de los servicios:

A. Gestión de acciones formativas

A.1. Matriculación y elaboración de informes

- Matriculación de personas usuarias
- Generación de ficheros de resultados
- Generación de informes estadísticos a la finalización de las acciones formativas, de conformidad con el apartado 12 “Finalización de las acciones formativas” del presente pliego de prescripciones técnicas).

A.2. Asistencia a las personas usuarias (alumnado y profesorado) finales y activos:

- Soporte y apoyo técnico a las personas usuarias de las acciones formativas.
- Gestión de consultas, incidencias, peticiones, y cambios.
- Gestión y mejora continua del servicio.

De conformidad con el apartado “11 Soporte a personas usuarias” del presente pliego de prescripciones técnicas.

A.3. Asesoramiento:

- Al grupo de tutores/as sobre la adecuación de los contenidos formativos en la plataforma.

- Mantenimiento y actualización de los canales y documentación de ayuda a las personas usuarias según las necesidades detectadas.
- Sobre el funcionamiento de Moodle

B. Creación de las acciones formativas

- La creación de acciones formativas en base a los contenidos aportados por grupo de expertos y docentes, y el IVAP, conlleva la elección y adecuación de las características técnicas necesarias de la plataforma.
- Creación y configuración de acciones formativas en formato online con la herramienta técnica elegida por el IVAP para este fin (articulate, h5p o similares). Se crearán 64 acciones formativas durante el período de ejecución del contrato, 32 en el año 2023 y otras 32 en el 2024.
- Implantación de posibles cambios o mejoras tecnológicas, de nuevos plugins, testeo e integración en la plataforma que vayan a producir una mejora significativa tanto para las personas usuarias final como para el IVAP
- Explorar alternativas técnicas para el aprendizaje online (espacios de colaboración, gamificación, etc).

La empresa adjudicataria deberá asegurar que puede proporcionar todos los servicios en euskera y castellano.

Las tareas detalladas no son lineales a lo largo de los meses, por lo que se deberá equilibrar la carga de trabajo en función de la planificación de las acciones formativas que defina el IVAP.

Las acciones formativas estarán implementadas en una plataforma Moodle vs. 3.11.60 que iremos actualizando aproximadamente 1 o 2 veces al año a la versión necesaria en función de los estándares del Gobierno Vasco.

3. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

El IVAP dirigirá los trabajos y facilitará a la adjudicataria los planes de formación, así como la información necesaria para su planificación y programación.

La organización de la oferta formativa en el marco de este contrato corresponde, en su integridad, al Instituto Vasco de Administración Pública, que incluye definir el número de ediciones anuales de los cursos, los requisitos necesarios para el acceso, las limitaciones en el número de plazas para cada curso, realizar la/s convocatoria/s correspondiente/s, fijar plazos de matriculación, elaborar la relación de admitidos/as, seguimiento de las actividades y emisión de certificado.

La empresa que resulte adjudicataria deberá atenerse a la organización de la oferta formativa que establezca el Instituto Vasco de Administración Pública siguiendo fielmente las directrices que éste determine en todo lo referente a criterios organizativos y de gestión de las actividades formativas.

Dado que la realización de los cursos es voluntaria, es difícil, a priori, para la gestión anticipar un número determinado de personas asistentes a cada una de las acciones formativas que se programen en el plan de formación. En cualquier caso, el IVAP

establecerá los requisitos necesarios para el acceso, así como las limitaciones en el número de plazas para cada curso.

Como orientación respecto a la gestión de cursos, prevemos una carga de trabajo para el año 2023 4.000 personas usuarias y año 2024 4.000 personas usuarias.

Respecto a la creación de cursos, se realizarán en el año 2023 32 cursos y para el año 2024 otros 32 cursos.

4. DILIGENCIA EXIGIBLE

La empresa o entidad adjudicataria ejecutará el contrato en los términos previstos en este pliego, realizando de manera competente y profesional el objeto del contrato, cumpliendo los niveles de calidad exigidos y cuidando diligentemente los materiales, documentos, etc. que tuviera que utilizar como consecuencia del contrato. A estos efectos, la empresa o entidad adjudicataria responderá de la calidad del trabajo desarrollado con la diligencia exigible a un profesional experto en la realización de las tareas objeto del contrato.

La empresa o entidad adjudicataria responderá de la corrección y precisión de los documentos que aporte al órgano de contratación en ejecución del contrato y avisará sin dilación al órgano de contratación cuando detecte un error para que pueda adoptar las medidas y acciones correctoras que estime oportunas.

La responsabilidad de la adjudicataria y el régimen de daños y perjuicios será el previsto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público.

5. MEDIOS HUMANOS.

El contrato implica que la empresa o entidad adjudicataria se responsabilizará, por sí mismo y ante el órgano de contratación del cumplimiento íntegro y satisfactorio de la totalidad de las prestaciones objeto del mismo. Por ello las empresas o entidades licitadoras deberán disponer de la organización, medios técnicos, materiales y humanos suficientes que permitan acometer y realizar perfectamente, tanto en euskera como en castellano, la totalidad del servicio que constituye el objeto del contrato.

La organización y estructura empresarial serán por tanto coherentes y adaptadas a la naturaleza y características del objeto del contrato y de sus diferentes prestaciones.

La empresa o entidad adjudicataria deberá contratar al personal que resulte preciso para atender el cumplimiento de sus obligaciones.

En ningún caso existirá vinculación laboral alguna entre el personal que se destine a la ejecución de este contrato por la adjudicataria y el órgano de contratación, por cuanto el personal queda expresamente sometido al poder direccional y de organización de la adjudicataria.

Por ello, la empresa o entidad adjudicataria aportará el personal técnico con la cualificación tanto en euskera como en castellano y nivel de dedicación necesaria para

la realización de los trabajos solicitados desde el IVAP y será responsable de la realización de todos los procesos y trabajos necesarios para la ejecución del presente contrato.

6. INSTALACIONES, LUGAR Y HORARIO DE DESARROLLO DEL CONTRATO RELATIVO A LAS TAREAS DE GESTIÓN.

Los servicios se realizarán desde las instalaciones de la empresa o entidad adjudicataria en el horario que se especifica más adelante.

El servicio se prestará con carácter ordinario y continuado en el horario laboral de las personas empleadas en las administraciones públicas vascas. Desde octubre a mayo:

- de lunes a jueves en horario de 8:00 a 17:00 horas y los viernes en horario de 8:00 a 15:00

Desde junio a septiembre:

-de lunes a viernes en horario de 8:00 a 15:00 horas

Con carácter excepcional fuera del horario indicado anteriormente, la empresa tendrá que garantizar actuaciones de urgencia ante necesidades de las personas usuarias que les permita realizar el curso con normalidad, de conformidad a lo establecido en el apartado 11 "Soporte a personas usuarias" del presente pliego de prescripciones técnicas.

7. CONTROL DE LOS TRABAJOS

El órgano de contratación ejercerá por medio de las personas responsables del contrato de una manera directa y continuada la comprobación, coordinación y supervisión de la correcta realización de los trabajos.

8. EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Serán destinatarias de los cursos las personas empleadas de la administración general e institucional de: la Comunidad Autónoma de Euskadi, las administraciones forales de los territorios históricos y las administraciones locales vascas. Así mismo, serán destinatarias las personas empleadas en los demás entes previstos de acuerdo con las condiciones y requisitos establecidos en la normativa de aplicación.

9. REQUISITOS TÉCNICOS

Los contenidos de los cursos ofertados deberán cumplir con las especificaciones técnicas que se detallan a continuación:

- Estarán desarrollados para una distribución 100% online desde un servidor Web.
- Capacidad para trabajar con Proxy
 - Acceso de los clientes a través del Proxy por el puerto 80.
 - No se soportarán contenidos en Flash Player (formato .flv o .swf)
 - Cacheo de contenidos gestionado desde el producto. El Proxy, de la red EJ-GV, cacheará por defecto, todos los contenidos, si hay alguno de los mismos

- que no debe ser cacheado para el correcto funcionamiento del sistema, ésta debe ser capaz de indicárselo al Proxy.
- Simultaneidad de conexiones, con rendimiento garantizado.
 - Características de vídeo/audio.
 - Tamaño de imagen 640 x 480, máximo.
 - Frame rate: 25 fps, máximo.
 - Calidad de emisión:
 - Video: 256 kbps, máximo
 - Audio: 64kbps, máximo.
 - También podrá accederse desde los domicilios particulares del personal con una conexión ADSL doméstica.
 - Deberán posibilitar una correcta visualización para los navegadores Edge, Firefox Chrome y Safari, en sus últimas versiones.
 - Se evitará, en la medida de lo posible el uso de plugins, así como la instalación de ningún software en el equipo cliente. En caso contrario, éstos han de ser proporcionados por la adjudicataria en forma de paquetes instalables automáticamente de forma desatendida y sin requerir privilegios de administración en el equipo, de manera que pueda ser realizada la instalación por el alumnado final sin privilegios de administración y sin necesidad de personal informático.
 - No será necesaria la modificación de ningún componente del equipo cliente, ni en la configuración del navegador, ya que, por políticas de seguridad, los usuarios no pueden realizar estas acciones.
 - Será requisito imprescindible que los materiales sean probados previamente a la realización de la formación tanto por el IVAP, como por personal de la Sociedad Informática del Gobierno Vasco (EJIE), para validar que se adaptan a las políticas del Gobierno Vasco y a lo recogido en este pliego. En el caso de no ser así, la adjudicataria deberá realizar las modificaciones necesarias sobre sus materiales para adaptarse a las políticas definidas.

10. GESTIÓN DE MODIFICACIONES DE ACCIONES FORMATIVAS O CAMBIOS DURANTE LAS MISMAS

Publicado el Plan de formación y realizadas las inscripciones, el IVAP remitirá a la empresa seleccionada la relación de personas matriculadas en cada acción como mínimo una semana antes de dar comienzo a la fase formativa.

Se atenderá:

- Cualquier cambio, modificación o actualización de/en la edición de los cursos, imágenes, vídeos, contenidos, etc.,
- Actualización de cursos existentes a las herramientas técnicas elegidas para la creación de contenidos.
- Instalación, desinstalación o actualización de plugins o programas existentes necesarios para el correcto funcionamiento de la acción formativa. Así como la implantación de posibles cambios o mejoras tecnológicas de nuevos plugins o programas. Para la instalación o actualización de nuevos plugins, se deberá consultar con las personas responsables del contrato con el asesoramiento del área informática del IVAP, con dos meses de antelación por si la instalación de los mismos requiriera una actuación específica en los servidores del Gobierno Vasco o la instalación de algún componente de hardware adicional.
- Gestión de usuarios; altas, bajas y modificación de grupos...

- Actualización de la documentación técnica existente o creación de nueva documentación (en euskera y castellano) conforme a los cambios que ocurran con el paso del tiempo en la infraestructura.
- Creación/actualización de la documentación que sea necesaria para que proveedores externos conozcan las directrices generales y parametrizaciones básicas del entorno informático estándar, así como el didáctico. A su vez, deberá formar a los proveedores en el estándar antes de hacer cualquier intervención y resolver las dudas que puedan aparecer durante el proceso.
- Unido al tema de la documentación, la empresa ha de elaborar píldoras formativas (video tutoriales, animaciones, documentos...) en euskera y castellano que ayuden en las instrucciones didácticas para el alumnado y pedagógicas para los proveedores.
- Cualquier incidencia acaecida respecto a cada acción formativa; problemas de las personas usuarias (profesorado y alumnado), modificaciones en la acción formativa (diseño, contenido, evaluación, etc.)

11. SOPORTE A PERSONAS USUARIAS

La empresa dispondrá de un servicio de atención al alumnado que lo coordinarán las personas responsables del contrato junto con los correspondientes servicios de formación del IVAP para prestar soporte para una adecuada navegación por los contenidos de los cursos y adecuada realización de los mismos, así como al profesorado dándole soporte en el uso y edición de las acciones formativas en la plataforma.

- La atención y asistencia a la persona usuaria se prestará en los dos idiomas oficiales: euskera y castellano, siendo el euskera la primera elección.

- Recogida de la incidencia/petición por los canales establecidos, en primer lugar, recibe las incidencias EJIE, clasifica la incidencia/petición por servicio de formación del IVAP, y se la envía por email. Dependiendo la naturaleza de la incidencia, se resolverá en el servicio correspondiente o se dará traslado a la empresa adjudicataria. Los medios de comunicación a utilizar con la empresa adjudicataria, dependiendo de la urgencia, serán el email o el teléfono.

- Alta de la incidencia/petición en el sistema.

- Resolución en el primer nivel: incidencias críticas; impiden el uso del servicio contratado a todas las personas usuarias (alumnado y profesorado) de la plataforma de formación del IVAP. La empresa o entidad adjudicataria registrará y atenderá dicha incidencia en el plazo máximo de 1 hora hasta solucionar el problema y reestablecer el servicio.
- Segundo nivel: incidencias importantes: impiden el uso de una o varias funcionalidades importantes del servicio pero que no afectan a todas las personas usuarias ni impiden que se utilicen la mayoría de las funcionalidades. La adjudicataria registrará y atenderá dicha incidencia en el plazo máximo de 2 horas hasta solucionar el problema y reestablecer el servicio.
- Tercer nivel: resto de incidencias: impiden el uso de una o varias funcionalidades, a uno o varias personas usuarias, pero que no impiden la realización de los cursos. La adjudicataria registrará y atenderá dichas incidencias en un plazo máximo de 24 horas hasta solucionar el problema y reestablecer el servicio.
- Escalado a niveles superiores cuando proceda.

- Reporte específico de quejas.
- Compromiso de la adjudicataria de mantener periódicamente informado al IVAP de todas las incidencias que se produzcan con la descripción de la incidencia, servicio afectado, usuario afectado, origen de la incidencia, solución aplicada, resultado, fecha de recepción y de resolución.

La empresa deberá disponer de una base de datos del conocimiento que permita:

- Acortar los tiempos de resolución de incidencias.
- Extraer estadísticas de las incidencias más frecuentes, y, por tanto, proponer medidas de mejora continua que reduzcan el número total de incidencias.
- La formación a los agentes del servicio.
- Adelantarse a los problemas mediante los errores conocidos (gestión proactiva).
- Identificar, ante una incidencia determinada, qué soluciones son aplicables para cada nivel de soporte.

Además, las incidencias cuya resolución dependa de terceros serán canalizadas y escaladas a sus correspondientes agentes resolutivos (EJIE, IVAP...), colaborando con ellos en la resolución y haciendo un seguimiento de las mismas hasta que queden solucionadas. Esta colaboración puede implicar analizar, hacer pruebas, preparar el entorno, auditar...ciertos problemas según lo demande el IVAP.

12. FINALIZACIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS

Al final de cada mes (período estimado de finalización de los cursos), la empresa o entidad adjudicataria remitirá un informe (fichero de datos brutos) a los correspondientes servicios de formación del IVAP en el cual se hará constar, como mínimo, lo siguiente:

- Relación de personas que no han accedido al curso.
- Seguimiento de las personas participantes en los cursos.
- Resultados de evaluación de las personas participantes en los cursos
- Valoración global de cada curso.
- Dichos datos han de desagregarse en función del sexo, con indicación de porcentajes, con el fin de incorporar la perspectiva de género y detectar posibles diferencias que justifiquen la adopción de medidas correctoras.

Finalizados los cursos, la adjudicataria remitirá a las personas responsables del contrato a través de los correspondientes servicios de formación del IVAP toda la información necesaria para, en su caso, proceder el IVAP a la emisión de los certificados que correspondan.

La adjudicataria estará obligada a comunicar de inmediato cualquier incidencia relevante que se produzca.

Las personas responsables del contrato podrán transmitir en cualquier momento a la adjudicataria actualizaciones sobre las instrucciones relacionadas con la organización y gestión de los cursos.