



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE
IMPLANTACIÓN Y GESTIÓN DE UNA PLATAFORMA DE FORMACIÓN ON LINE EN EL
CONSORCIO DE AGUAS BILBAO BIZKAIA**

Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares

Contenido

1	OBJETO DEL CONTRATO	2
2	DESCRIPCIÓN DEL CONTRATO	2
	2.1 CARACTERÍSTICAS DE LA PLATAFORMA ON-LINE	2
	2.1.1 CARACTERÍSTICAS REQUERIDAS A NIVEL DE PLATAFORMA	2
	2.1.2 CARACTERÍSTICAS VALORABLES A NIVEL DE PLATAFORMA	3
	2.1.3 CONTENIDOS INCORPORADOS A LA PLATAFORMA.....	5
	2.2 SERVICIO DE DINAMIZACIÓN	5
4	CONDICIONES TÉCNICAS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	6
5	CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.....	6
6	CONDICIONES PARA LA FACTURACIÓN	6
7	COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD.	6
8	PROPIEDAD DEL SOFTWARE	6
9	HORARIO DE SERVICIO Y LUGAR DE TRABAJO.....	6
10	EQUIPO DE TRABAJO	7



1 OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas es fijar las condiciones técnicas por las que se deben regir los servicios de implantación y gestión de una plataforma de formación online para difusión con contenidos propios, a medida y con posibilidad de incorporar contenidos externos.

Forman parte del objeto de los trabajos las siguientes actividades:

Plataforma de formación on-line:

- Provisión una plataforma multi-plataforma y multilingüe para la realización de formaciones on-line de diversa índole, con contenidos propios, a medida y con posibilidad de incorporar contenidos externos.
- Realización de labores de gestión, soporte, adaptación y configuración de plataforma online.

Servicio de Dinamización sobre la plataforma:

- Dinamización, soporte especializado y creación de contenidos divulgativos, tanto en la plataforma de formación como en otras plataformas basadas en O365, así como en las plataformas necesarias para la correcta dinamización de los contenidos. En definitiva, impulso de los contenidos formativos generados de cualquier índole u origen.
- Dinamización de los cursos on-line tanto existentes como creados a medida a través de la plataforma de formación y también mediante otros medios de difusión, principalmente Office 365.

El Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia, de ahora en adelante CABB, pretende contratar los servicios de empresas especialistas en el campo de la formación, referente en cuanto a creación, gestión y dinamización de plataformas online y sus contenidos, con el fin de conseguir los objetivos que desde el CABB se puedan determinar con respecto al objeto de la presente licitación.

2 DESCRIPCIÓN DEL CONTRATO

El objetivo del presente contrato es la implantación y gestión de una plataforma de formación online para difusión con contenidos propios, a medida y con posibilidad de incorporar contenidos externos.

A continuación, se detallan las características mínimas que tiene que cumplir la plataforma y las características deseables.

2.1 CARACTERÍSTICAS DE LA PLATAFORMA ON-LINE

2.1.1 CARACTERÍSTICAS REQUERIDAS A NIVEL DE PLATAFORMA

Se considera necesario disponer de una plataforma de formación online para la gestión e integración de los recursos formativos y/o divulgativos principalmente, en formato vídeo.

Se detallan a continuación las funcionalidades mínimas que debe cumplir la plataforma:

- Personalización con la imagen corporativa del CABB
 - Logotipo
 - Colores corporativos
- Sistemas de Acceso
 - Acceso multidispositivo. Acceso web adaptado para uso desde ordenadores, tablets y smartphones
 - Generación de apps personalizadas con imagen del CABB en iOS y Android
 - Posibilidad de acceso libre a contenidos sin necesidad de inscripción previa.
- Idiomas
 - La plataforma debe estar disponible al menos en castellano y en euskera



- El usuario debe poder elegir el idioma de la plataforma
- Contenidos/cursos
 - Capacidad de enlazar vídeos formativos desde plataformas de terceros, tipo Vimeo, Youtube, etc.
 - Se podrán subir al menos los siguientes tipos de cursos/contenidos, todos ellos guardando registros de acceso y actividad de visitando.
 - Videos en formato microlearning (mp4 o similar)
 - Cursos scorm en versiones 1.2 y 2004
 - Todo tipo de contenido mediante conexión LTI
- Otros recursos formativos
 - Además de poder incorporar videos y cursos la plataforma debe poder ofrecer la posibilidad de crear
 - Tests de evaluación
 - Encuestas de satisfacción
- Tipo de formación
 - La solución propuesta debe incluir la posibilidad de gestión de todo tipo de actividades formativas en modalidad elearning, semipresencial y presencial.
- 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
- 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 mismos desde plataforma guardando registros de actividad por cada persona
 - Debe permitir la integración de videoconferencias con Microsoft Teams
- Cuadro de mando e Informes de seguimiento
 - La plataforma debe contar con un sistema de seguimiento de la actividad de cada usuario a través de 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...)
 - Visionado de cursos, videos...
 - Tiempos de conexión a plataforma
 - Franjas horarias de acceso
 - Tipos de acceso por dispositivo (ordenador, móvil o tablet)
- Comunicación y mensajería
 - Se debe notificar a los usuarios de las principales actividades en plataforma (altas, accesos a cursos, noticias...)
 - La comunicación con el usuario podrá desarrollarse mediante mail o, en caso de que los alumnos no dispongan de mail, mediante SMS
 - Capacidad para la automatización de mensajes, programación de envíos su seguimiento y trazabilidad, etc.
- Colaboración
 - La plataforma debe disponer al menos de las siguientes herramientas colaborativas
 - Chat
 - Foros
 - Mensajería grupal
- Plataforma abierta que permita la posibilidad de realizar evoluciones y nuevas funcionalidades a medida

2.1.2 CARACTERÍSTICAS VALORABLES A NIVEL DE PLATAFORMA

- Sistemas de Acceso
 - La plataforma podrá enviar notificaciones a los alumnos con accesos personalizados de tipo links de acceso directo sin necesidad de introducir ni usuario ni contraseña
- Comunicación
 - Posibilidad de enviar mensajes a los usuarios mediante whasapp, integración con whasapp



- Contenidos/cursos
 - Se podrán subir al menos los siguientes tipos de cursos/contenidos, todos ellos guardando registros de acceso y actividad de visitando.
 - Pdfs, ppts y recursos generados con herramientas con Genially
- Otros recursos formativos
 - Además de poder incorporar videos y cursos la plataforma debe poder ofrecer la posibilidad de crear
 - 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
 - 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 CABB 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
 - Los videos deben agruparse por diferentes criterios como:
 - videos recientes
 - videos destacados
 - videos más vistos
 - videos mejor valorados
- Herramienta de autor de contenidos
 - Facilidades 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.
- Multiorganización
 - Posibilidad de crear tantas plataformas dependientes de la plataforma principal como se precise para gestionar diferentes áreas u otras organizaciones de forma independiente
 - 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.
- Integraciones
 - La plataforma se debe poder integrar con el directorio activo de CABB.
 - Plazo de integración no superior a 30 días
- Migración
 - La plataforma debe permitir incluir los datos de actividad de los 12 últimos meses de la plataforma elearnig anterior empleada por el CABB de manera que se pueda acceder al perfil de cada alumno y se pueda recoger su actividad de los 12 últimos meses. E
 - Plazo de migración no superior a 30 días
- 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
 - Control de IP con acceso a plataforma, para evita el acceso fraudulento a IPs no aceptadas
 - Control de dominios con acceso a plataforma, controla que solo los dominios de una lista blanca puedan tener acceso a la plataforma
 - Estándares de programación OWASP y SANS25, listados standard de buenas prácticas de programación en Caducidad de claves, para forzar la renovación de claves de los usuarios
 - Obligatoriedad de fortaleza de claves de acceso, para hacer más difícil la usurpación de claves por baja complejidad



2.1.3 CONTENIDOS INCORPORADOS A LA PLATAFORMA

Cursos on-line de ofimática

Deberán existir obligatoriamente a nivel de plataforma, al menos, los siguientes contenidos formativos sobre ofimática, tanto en euskera como en castellano:

- Windows 10
- Microsoft Word (*)
- Microsoft Excel (*)
- Microsoft Access (*)
- Microsoft PowerPoint (*)
- Microsoft Outlook (*)
- Microsoft OneNote (*)
- Microsoft SharePoint (*)
- Microsoft Teams (*)
- Microsoft Planner (*)

(*) versiones Office 365 y superiores

Cursos on-line sobre normativas y capacidades

Además de lo anterior, será requisito disponer de otro tipo de cursos on-line como:

- Normativos - Administrativos: RGPD, LCSP, Procedimiento Administrativo, ...
- Transversales: Ciberseguridad, Igualdad de género, ...
- Habilidades: Gestión del estrés, Trabajo en equipo, ...
- Teletrabajo y Capacidades digitales

Será requisito, que cada uno de los contenidos formativos anteriores, se personalice según las directrices que el CABB determine a nivel de imagen corporativa.

La empresa licitadora deberá proporcionar acceso a la plataforma y el catálogo de cursos disponibles, en un periodo de prueba de entre 15 días y un mes para poder comprobar tanto las funcionalidades mínimas exigidas anteriormente, como la existencia de las materias de formación solicitadas.

2.2 SERVICIO DE DINAMIZACIÓN

Se trata de un servicio de dinamización a través de diferentes canales realizando labores como:

- Creación de contenidos, informativos, de seguimiento, de enganche al uso de las plataformas y al desarrollo y evolución de los recursos formativos e informativos creados a través de la plataforma.
- Dinamización en diferentes canales, en la propia plataforma de formación, y en los entornos de Office 365 principalmente, de recursos, materiales y contenidos creados, tanto por el equipo de trabajo como por terceros.
- Dinamización de ayuda e información relacionada con dudas surgidas en las formaciones realizadas, para realimentar al colectivo de personas a las que se preste servicio con las dudas principales que hayan surgido y que puedan ser de interés/ayuda de forma generalizada.

4 CONDICIONES TÉCNICAS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La empresa contratada ofertará un procedimiento de funcionamiento en el que se indicará claramente la persona responsable de cada uno de los servicios, e información de contacto para la comunicación de las incidencias o errores, e indicará los medios de consulta y seguimiento de cada una de las acciones y tareas realizadas.

5 CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO



El adjudicatario comunicará por escrito la designación de una persona de su organización, encargada de ejercer las facultades de dirección, organización y disciplinarias en lo referente a las personas que prestan los servicios contratados.

Además, se creará un Comité de seguimiento del Servicio formado por una o dos personas del CABB, pertenecientes a la Subdirección de Informática, y el responsable designado por el adjudicatario.

Este Comité de seguimiento resolverá los conflictos que pudieran suscitarse y tendrán las reuniones necesarias para conseguir un servicio satisfactorio.

Para agilizar las labores de control y de seguimiento se confeccionarán unos informes, redactados con periodicidad mensual, que serán analizados y aprobados por el Comité de seguimiento. El documento deberá recoger también las incidencias y su resolución.

La frecuencia de las reuniones de seguimiento las determinará el Comité y en ellas se tratarán los siguientes aspectos:

- Cumplimiento de objetivos e indicadores del nivel de calidad del servicio
- Incidencias del servicio
- Avance de las mejoras
- Planificación de los trabajos

6 CONDICIONES PARA LA FACTURACIÓN

A principios de cada uno de los periodos anuales se procederá al pago del licenciamiento de la plataforma y los cursos contratados.

En cuanto al resto de servicios, antes del vencimiento de cada mes el adjudicatario enviará al coordinador del CABB un informe de las tareas realizadas y el número de horas trabajadas en cada tarea, lo cual servirá de base para la facturación de servicios al CABB.

7 COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD.

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener indefinidamente, absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, incluidos en ficheros declarados ante la Agencia de Protección de Datos y dados de alta en el correspondiente Registro General de Protección de Datos, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

8 PROPIEDAD DEL SOFTWARE

Todos los contenidos desarrollos durante la ejecución de este contrato serán propiedad del CABB, por lo que su utilización fuera del ámbito de este proyecto deberá ser aprobada por la Dirección del CABB.

9 HORARIO DE SERVICIO Y LUGAR DE TRABAJO

El servicio de formación y asistencia técnica sobre la plataforma, y el servicio de dinamización estará disponible en la jornada normal de lunes a viernes en horario de 8 de la mañana a 3 de la tarde.

Se estima necesaria una bolsa de horas para formación y asistencia técnica sobre la plataforma de 240 h/año y una bolsa de horas para el servicio de dinamización de 160h/año.

10 EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo propuesto no podrá ser cambiado en el transcurso del contrato sin previa notificación.

El CABB se reservará el derecho a exigir al Adjudicatario la sustitución del personal que no demuestre un normal rendimiento o mostrase una conducta irregular.



Bilbao, a 16 de junio de 2022

Santiago Guillen López
Gestor del contrato

Jose Luis Unzueta Portilla
Subdirector de Informática