



Pliego de prescripciones técnicas para la prestación del servicio de soporte y atención de la acreditación de competencias en TIC (ACTIC)

Expediente: EMO-2023-356

ES TRADUCCI3N DE SU ORIGINAL EN CATAL3N

Índice de contenidos

1. Introducción	3
2. Descripción del servicio	4
2.1. Objeto del contrato	4
2.2. Alcance.....	4
2.2.1. Características del ACTIC	4
2.2.2. Estructura organizativa del ACTIC	4
2.2.3. Procedimiento de acreditación.....	5
2.2.4. Sistema de evaluación del ACTIC	6
2.2.5. La plataforma tecnológica.....	6
3. Prestaciones a llevar a cabo por parte del contratista	7
3.1. Descripción de los servicios objeto de este contrato	7
3.1.1. Servicio de soporte directo en el equipo de gestión del ACTIC.....	7
3.1.2. Mantenimiento de los contenidos del portal ACTIC y del GUC	7
3.1.3. Servicio de atención y soporte a los centros colaboradores.....	8
3.1.4. Servicio de atención y soporte a la ciudadanía en relación con el ACTIC	9
3.2. Condiciones de prestación de los servicios.....	9
3.2.1. Aplicaciones.....	9
3.2.2. Horario de prestación del servicio	10
3.2.3. Equipo de trabajo.....	11
3.2.4. Canales de comunicación.....	11
3.3. Gobernanza del servicio	11
4. Plan de devolución del servicio	12
5. Forma de pago.....	13

1. Introducció

Este documento recoge las prescripciones técnicas para la prestación del servicio de soporte y atención a la acreditación de competencias en tecnologías de la información y la comunicación (ACTIC).

El documento está estructurado en los siguientes apartados:

- La descripción del servicio actual;
- La exposición de las prestaciones que el contratista tendrá que llevar a cabo durante la ejecución del contrato;
- La devolución del servicio;
- La forma de pago.

2. Descripción del servicio

2.1. Objeto del contrato

El objeto de este contrato es la prestación de los servicios de soporte y de atención de la acreditación de competencias en TIC (ACTIC).

2.2. Alcance

2.2.1. Características del ACTIC

La sigla ACTIC corresponde a la denominación “acreditación de competencias en tecnologías de la información y la comunicación”.

El ACTIC es la certificación acreditativa de la competencia digital, entendida como la combinación de conocimientos, habilidades y actitudes en el ámbito de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) que las personas despliegan en situaciones reales para alcanzar objetivos determinados con eficacia y eficiencia.

El ACTIC permite a cualquier persona demostrar sus competencias en TIC mediante una prueba por ordenador que se evalúa automáticamente. La prueba es telemática, aunque se tiene que hacer en un centro colaborador reconocido por la Generalitat, el cual garantiza que se hace en las condiciones adecuadas. Hay más de 350 centros distribuidos por toda Cataluña, con mucha diversidad de horarios de evaluación. La solicitud de acreditación y la obtención del certificado también son telemáticos. No hay que esperar ninguna convocatoria para presentar la solicitud.

Las personas que superan satisfactoriamente la prueba obtienen un certificado (básico, medio o adelantado) que emite a la Generalitat, y que les posibilita acreditar un determinado nivel (1, 2 o 3, respectivamente) de competencias en TIC ante cualquier empresa o administración. Estos certificados son, pues, una herramienta que puede facilitar la obtención de un trabajo, la promoción profesional, el acceso a herramientas de aprendizaje virtual o la obtención de una certificación profesional.

2.2.2. Estructura organizativa del ACTIC

La acreditación de competencias en tecnologías de la información y la comunicación (en adelante, ACTIC) se regula por el Decreto 13/2021, de 2 de marzo.

La estructura organizativa del ACTIC, formada por los órganos y los centros que se mencionan a continuación tienen que garantizar el derecho de la ciudadanía a disponer de un medio de acreditación de las competencias en tecnologías de la información y la comunicación:

- Consejo Rector del ACTIC.
- Comisión Asesora del ACTIC.
- Servicio de Inclusión y Capacitación Digital.
- Centros colaboradores.

El Consejo Rector del ACTIC es el órgano colegiado de composición interdepartamental adscrito al departamento competente en materia de sociedad digital que tiene como misión la dirección estratégica del ACTIC.

La Comisión Asesora del ACTIC es el órgano colegiado de consulta y participación del ACTIC, que se adscribe a la dirección general competente en materia de sociedad digital.

Al Servicio de Inclusión y Capacitación Digital (en adelante, SICD), además de las previstas en el decreto de reestructura del departamento competente en materia de sociedad digital,

le corresponden, en relación con el ACTIC, las funciones siguientes:

- Llevar a cabo el seguimiento técnico y administrativo y la supervisión de los centros colaboradores.
- Gestionar el portal de Internet ACTIC.
- Elaborar las propuestas de diseño de la prueba de evaluación, así como hacer las propuestas de revisión y actualización de los contenidos competenciales del ACTIC.
- Hacer propuestas sobre la determinación de los títulos, diplomas y certificados que pueden ser considerados equivalentes a los que regula este Decreto.
- Informar, asesorar y orientar a las personas interesadas, directamente o mediante otros canales institucionales, sobre las características de la acreditación y el procedimiento para la obtención del ACTIC.
- Gestionar el proceso de inscripción, evaluación y certificación de las personas usuarias del ACTIC.
- Gestionar las reclamaciones presentadas por las personas usuarias del ACTIC.
- Proporcionar en las oficinas de atención ciudadana de la Generalitat de Catalunya la información actualizada en lo referente al ACTIC.
- Preparar y emitir informes de seguimiento relativos al procedimiento para la obtención del ACTIC, y hacer propuestas de mejora.
- Recoger sistemáticamente información para la elaboración de informes, que incluyan datos relativos a la participación y la acreditación, con un especial foco en las mujeres y en las personas con discapacidad.

La persona responsable del SICD es directamente responsable de ejercer estas funciones y, para desarrollarlos, cuenta con el equipo de gestión del ACTIC (en adelante, CG) coordinado por la persona coordinadora de gestión del ACTIC (en adelante, CG).

Los centros colaboradores del ACTIC son establecimientos o locales donde se hace la prueba de evaluación para obtener la acreditación. Tienen que cumplir como a condición de que se lleven a término con carácter habitual actividades de formación o de divulgación del conocimiento. Pueden ser de titularidad pública o privada.

2.2.3. Procedimiento de acreditación

La ciudadanía puede obtener un certificado del ACTIC siguiendo el procedimiento siguiente:

- Tiene que llenar el modelo normalizado de solicitud de inscripción a la prueba para la obtención del ACTIC, que consta en el portal de Internet ACTIC, aprobado mediante la resolución de la persona titular de la dirección general competente en materia de sociedad digital.
- Satisfacer el pago de la tasa legalmente establecida, si procede.
- Hacer la reserva telemática del centro colaborador donde se quiere realizar la prueba: fecha y hora para hacer la prueba.
- Realizar y superar la prueba de evaluación en la fecha y hora reservadas.

La plataforma de gestión de usuarios y centros (GUC) permite gestionar completamente la tramitación de las solicitudes de acreditación. El procedimiento consta de las fases siguientes:

- Solicitud de acreditación
- Verificación, si procede, de los supuestos que afectan al importe de la tasa (exención o bonificación).
- Pago de la tasa.
- Selección del centro y la fecha de la prueba.
- Acceso a la prueba.
- Acceso al certificado de la acreditación una vez superada la prueba.

2.2.4. Sistema de evaluación del ACTIC

El ACTIC se basa en un modelo de evaluación por competencias a partir de unos contenidos de referencia.

Hay que tener presentes los siguientes elementos estructurales de los contenidos competenciales:

- *Indicadores.* A cada competencia, según el nivel, corresponden un conjunto de indicadores que expresan los diversos aspectos en que se manifiestan las competencias digitales de la persona evaluada. Los indicadores son los elementos de referencia de las preguntas. Cada pregunta se tiene que referir a unos o más indicadores.
- *Conocimientos, procedimientos y actitudes.* Para hacer efectivas las capacidades expresadas en los indicadores, la persona pone en juego un conjunto de elementos que se clasifican en conocimientos, procedimientos y actitudes, y que también están especificados en los contenidos competenciales. El conjunto de preguntas de la base de datos tiene que evaluar el máximo número de estos elementos.

El sistema de evaluación tiene que garantizar que las pruebas respondan a estos criterios.

2.2.5. La plataforma tecnológica

La plataforma tecnológica utilizada actualmente para prestar los servicios del ACTIC es formada por los siguientes componentes:

- El portal ACTIC;
- La aplicación de gestión de usuarios y centros (en adelante, GUC);
- La plataforma de evaluación;
- El entorno de explotación de datos (BI).

Estos componentes se encuentran hospedados en los centros de procesamiento de datos (CPD) de la Generalitat de Catalunya.

3. Prestaciones a llevar a cabo por parte del contratista

3.1. Descripción de los servicios objeto de este contrato

El servicio de soporte y de atención de la acreditación de competencias en tecnologías de la información y la comunicación consiste en:

- el servicio de soporte directo en el EG del ACTIC;
- el mantenimiento de los contenidos del portal ACTIC y del GUC;
- el servicio de atención y soporte a la ciudadanía en relación con el ACTIC;
- el servicio de atención y soporte a los centros colaboradores;

3.1.1. Servicio de soporte directo en el equipo de gestión del ACTIC

El servicio de soporte directo en el equipo de gestión del ACTIC se centrará, entre otras funciones, en los aspectos siguientes:

- Elaborar los informes sobre el ACTIC que le pida el CG o el jefe del Servicio de Inclusión y Capacitación Digital;
- Dar soporte al EG en las actividades de difusión y promoción del ACTIC
- Mantener informado al CG de la situación y de las acciones llevadas a cabo en relación con las diversas funciones de soporte al EG que son objeto del contrato;
- Coordinar las tareas y funciones del equipo de trabajo con el EG según se describe en el punto 3.3.

La prestación del servicio de soporte directo se basa en la realización de los procedimientos siguientes:

- Recepción y alta de las peticiones del equipo de gestión del ACTIC (el contratista tendrá que registrar las peticiones del equipo de gestión del ACTIC y comunicar explícitamente la recepción);
- Revisión y resolución de las peticiones del equipo de gestión del ACTIC (el contratista tendrá que revisar periódicamente el estado de las peticiones del equipo de gestión del ACTIC y documentar la resolución);
- Respuesta y cierre de las peticiones del equipo de gestión del ACTIC (el contratista tendrá que dar respuesta explícita a las peticiones del equipo de gestión una vez se haya acordado su resolución, en la respuesta se indicará el tiempo dedicado y la resolución adoptada).

Para el desarrollo de estos procedimientos, el contratista podrá utilizar una solución informática de soporte.

El contratista seguirá los procedimientos de escalado que se acuerden con el Área TIC del departamento al cual se encuentre adscrito el Servicio de Inclusión y Capacitación Digital y, si procede, con la empresa responsable del mantenimiento informático, de cualquier petición o incidencia que no pueda ser resuelta por el contratista a causa de carencias en las plataformas del portal ACTIC o bien de gestión de usuarios y centros.

3.1.2. Mantenimiento de los contenidos del portal ACTIC y del GUC

El servicio de mantenimiento de los contenidos del portal ACTIC incluye la introducción, eliminación y actualización de los contenidos del portal ACTIC, según las instrucciones y los contenidos que proporcione el CG. Esta tarea puede incluir la reestructuración de los contenidos, si procede.

El portal ACTIC está desarrollado con GECO+ (el gestor de contenidos web de la Generalitat de Catalunya). La documentación de GECO+ se puede encontrar a la dirección web <http://guiaweb.gencat.cat/ca/suport-a-los-usuarios-gecoplus/>.

El servicio de mantenimiento de los contenidos del GUC consiste en la actualización (alta, modificación y baja) de los datos de las personas aspirantes y de los centros colaboradores en aquellas situaciones en que sea necesario.

3.1.3. Servicio de atención y soporte a los centros colaboradores

El servicio de atención y soporte a los centros colaboradores (en adelante, CC) se desarrollará con la supervisión del CG y se centra, principalmente, en los aspectos siguientes:

- Elaborar y poner a disposición de los CC guías, manuales de buenas prácticas y documentostécnicos, según las instrucciones y los contenidos proporcionados por el CG;
- Hacer llegar a los CC comunicados y mensajes con instrucciones;
- Dar soporte al EG en la preparación y el desarrollo de actividades formativas dirigidas a los CC;
- Atender y solucionar las incidencias que se produzcan en la actividad de los centros colaboradores cuando la solución sea al alcance del contratista o, en caso contrario, hacer propuestas de actuación al EG. Eso incluye un servicio de guardia telefónica para garantizar la atención técnica de urgencia a los CC con respecto a las incidencias producidas en la ejecución de las pruebas de evaluación.

La metodología de prestación de los servicios de atención y soporte a los centros colaboradores se basa en los procedimientos siguientes:

- de elaboración y revisión de las guías, manuales o de buenas prácticas y documentos técnicos de manera que se pueda (el contratista tendrá que proponer la estructura del documento y, una vez validada por el EG, se procederá a desarrollar los contenidos haciendo entregas parciales que permitan revisar y reconducir, si procede, la orientación del documento);
- de envío de comunicados y de mensajes en los centros colaboradores (el contratista tendrá que proponer el texto de los comunicados y los mensajes y, una vez validados por el EG, hacer el envío);
- de soporte al EG en la preparación y el desarrollo de actividades formativas dirigidas en los centros colaboradores (el contratista tendrá que preparar y, en aquellas partes que ocurra, impartir las actividades formativas dirigidas en los centros colaboradores del ACTIC, en coordinación con el EG);
- de recepción y alta de una incidencia o petición de atención (el contratista tendrá que registrar las incidencias o peticiones de atención de los centros colaboradores y comunicar explícitamente la recepción);
- de revisión y resolución de una incidencia o petición de atención (el contratista tendrá que revisar periódicamente las incidencias o peticiones de atención de los centros colaboradores y documentar la resolución);
- de respuesta y cierre de una incidencia o petición de atención y soporte (el contratista tendrá que dar respuesta explícita a las incidencias o peticiones de atención de los centros colaboradores una vez se haya acordado su resolución, en la respuesta, si procede, se indicará la resolución adoptada)

Para el desarrollo de estos procedimientos, el contratista podrá utilizar una solución informática de soporte.

3.1.4. Servicio de atención y soporte a la ciudadanía en relación con el ACTIC

El servicio, entre otras funciones, se tiene que desarrollar en los aspectos siguientes:

- Atender y resolver, hasta donde sea posible, las incidencias que se produzcan en relación con el proceso de acreditación de la ciudadanía;
- Aplicar y velar por el respecto a la normativa de protección de datos personales;
- Acompañar y dar soporte presencial, cuando sea necesario, a las personas con discapacidad que necesiten adaptaciones específicas fuera del alcance de los centros colaboradores;
- Atender a las personas que pidan información en relación con el ACTIC.

La metodología de prestación de los servicios de atención y soporte a la ciudadanía en relación al ACTIC se basa en los procedimientos siguientes:

- de recepción y alta de una incidencia con el procedimiento de acreditación de la ciudadanía (el contratista tendrá que registrar las incidencias de la ciudadanía en relación a la acreditación y comunicar explícitamente la recepción);
- de revisión y de resolución de una incidencia con el procedimiento de acreditación de la ciudadanía (el contratista tendrá que revisar periódicamente las incidencias de la ciudadanía en relación a la acreditación y documentar la resolución);
- respuesta y cierre de una incidencia con el procedimiento de acreditación de la ciudadanía (el contratista tendrá que dar respuesta explícita a las incidencias de la ciudadanía en relación a la acreditación una vez se haya acordado su resolución, en la respuesta, si procede, se indicará la resolución adoptada)

3.2. Condiciones de prestación de los servicios

3.2.1. Aplicaciones

Aplicación de Gestión de Usuarios y Centros

El contratista tiene que utilizar el GUC como herramienta para prestar parte de los servicios de soporte y atención. El GUC es un producto propiedad de la Generalitat de Catalunya, desarrollado y mantenido en el marco del Acuerdo Marco por el servicio de construcción, desarrollo y mantenimiento de aplicaciones de la Generalitat de Catalunya y su sector público.

Al iniciar la prestación de los servicios, el contratista tendrá que comunicar a las diferentes personas para las cuales pide autorización para abrir incidencias sobre el funcionamiento de este producto. La DGSD pondrá a disposición del contratista las cuentas de usuario del GUC con los permisos necesarios para desarrollar sus funciones de soporte.

Estas personas utilizarán esta aplicación de forma intensiva y, por lo tanto, podrán detectar incidencias o carencias que tendrán que comunicar a la CG y, si se procede, al proveedor responsable del mantenimiento de la aplicación a través del Gestor de tickets (Remedy).

El contratista tendrá que velar para que las personas que presten los servicios objeto de este contrato adquieran el conocimiento necesario para utilizar esta herramienta. Así pues, el contratista tendrá que desarrollar un plan de formación para el personal que participe en los servicios objeto del contrato que permita la capacitación para utilizar las herramientas siguientes:

- Plataforma web de gestión de contenidos (Portal ACTIC);

- Plataforma de gestión de usuarios y centros (GUC); i
- Gestor de tickets (Remedy).

Portal ACTIC

El contratista tendrá que utilizar el Portal ACTIC como herramienta para prestar parte de los servicios de soporte y atención.

El Portal ACTIC es un portal web desarrollada con el Gestor de contenidos web de la Generalitat de Catalunya (GECO+).

La DGSD pondrá a disposición del contratista las cuentas de usuario de GECO+ con los permisos necesarios para desarrollar sus funciones de soporte. Asimismo, se facilitará el acceso seguro a la red interna de la Generalitat a fin de que se puedan llevar a cabo estas actuaciones.

El contratista tendrá que velar para que las personas que presten los servicios objeto de este contrato adquieran los conocimientos necesarios para utilizar esta aplicación.

Gestor de tickets (Remedy)

En aquellos casos el contratista no pueda resolver una incidencia en los cuales o no pueda atender una petición por limitaciones del GUC o del Portal ACTIC, tendrá que comunicarlo al EGdel ACTIC y, si se considera conveniente, escalar la incidencia o petición a las entidades responsable del mantenimiento de estas aplicaciones. Para trasladar estas incidencias o peticiones, el contratista tendrá que utilizar al gestor de tickets de la Generalitat de Catalunya (Remedy).

La DGSD pondrá a disposición del contratista las cuentas de usuario de Remedy con los permisos necesarios para desarrollar sus funciones de soporte.

El contratista tendrá que velar para que las personas que presten los servicios objeto de este contrato adquieran los conocimientos necesarios para utilizar esta aplicación.

3.2.2. Horario de prestación del servicio

El horario del servicio de evaluación del ACTIC es de las 8:00h a las 22:00h, del lunes al viernes, y de las 8:00h en las 14:00h, los sábados, excepto los días festivos según el calendario laboral de la ciudad de Barcelona. Este horario podrá ser modificado según las necesidades específicas de la DGSD, pero sin aumentar la cantidad diaria de horas.

- Horario de soporte

El horario mínimo de soporte será de las 9:00 h a las 17:00 h, del lunes al viernes excepto los días festivos según el calendario laboral del municipio donde tenga la sede la DGSD. Este horario podrá ser modificado según las necesidades específicas de la DGSD sin aumentar la cantidad diaria de horas en ningún caso.

El contratista tendrá que garantizar el servicio en este horario durante todos los meses del año.

- Horario de guardia telefónica

El horario de guardia telefónica será, como mínimo, de las 8:00h a las 22:00h, de lunes a viernes, y de las 8:00 h a las 14:00 h, el sábado, excepto los días festivos según el calendario laboral de Cataluña. Este horario podrá ser modificado según las necesidades específicas de la DGSD, pero sin aumentar la cantidad diaria de horas.

3.2.3. Equipo de trabajo

Para la prestación de los servicios objeto de este se propone dos consultores digitales (sénior y júnior para realizar las siguientes tareas:

- Servicio de soporte directo en el equipo de gestión del ACTIC,
- Servicio de mantenimiento de los contenidos del portal ACTIC,
- Servicio de atención y soporte a la ciudadanía en relación con el ACTIC,
- Servicio de atención y soporte técnico a los centros colaboradores.

3.2.4. Canales de comunicación

La DGSD facilitará un teléfono móvil y un buzón de correo que tendrán que estar atendidos durante el horario de soporte establecido.

Para comunicar las incidencias o peticiones se hará uso de la herramienta corporativa que determine con carácter general el Área TIC (actualmente, esta herramienta es Remedy), la cual habrá dado previamente acceso en la herramienta a las personas que designe el contratista.

Las condiciones del servicio pueden hacer necesario que las personas que presten este servicio se tengan que desplazar a las instalaciones donde desarrolla su actividad el EG. En concreto, esta circunstancia se puede producir para llevar a cabo las actividades siguientes:

- Reuniones mensuales de coordinación, reuniones semanales de seguimiento del servicio y otras reuniones que requieran la presencia del contratista;
- Soporte al desarrollo de actividades formativas para los centros colaboradores.

Toda la documentación y las comunicaciones que se realicen en el marco de esta contratación se realizarán en catalán.

3.3. Gobernanza del servicio

La gobernanza del servicio se hará a partir de reuniones semanales de seguimiento y de reuniones mensuales de coordinación.

El contratista designará, del equipo de trabajo, una persona responsable o coordinadora del servicio y, en todas estas reuniones, se requerirá la presencia de esta persona. En casos particulares, cuando por el contenido de los temas a tratar se considere conveniente, se puede requerir que asistan a estas reuniones todo el equipo adscrito a la ejecución del contrato.

Asimismo, el contratista tendrá que elaborar, con una periodicidad mensual, informes del servicio de atención realizado durante el mes anterior que incluyan, como mínimo, la información siguiente de cada consulta:

- Entidad o persona consultando o solicitando (EG, centro colaborador o persona aspirante que ha hecho la consulta o petición);
- Fecha de la consulta o petición;
- Motivo de la consulta o petición;
- Resumen de la resolución;
- Tiempo de resolución (si procede);
- Relación de la documentación elaborada (si procede).

4. Plan de devolución del servicio

El contratista tendrá que elaborar un plan de devolución del servicio, atendiendo a la siguiente terminología:

- Adjudicatario actual: es el contratista de este contrato que se hace cargo de los servicios objeto de este pliego.
- Nuevo adjudicatario: será el contratista de una futura licitación para dar continuidad a los servicios objeto de este pliego.
- Fase de captura de conocimiento y planificación de la devolución: es la fase previa a la devolución, durante la cual el nuevo adjudicatario realizará, con el soporte del contratista actual, la captura del conocimiento necesaria que le permitirá alcanzar la provisión definitiva del servicio al final de la fase de transición.
- Fase de ejecución de la devolución: es el periodo de tiempo que empieza en el momento que el nuevo adjudicatario se hace cargo del servicio y que acaba cuando el servicio está estabilizado en los niveles de servicio esperados.

El plan de devolución describirá las tareas y los procedimientos necesarios para prestar los servicios objeto del contrato.

La primera versión de este documento se tendrá que entregar dos meses antes de la finalización del contrato y la versión definitiva un mes antes de la finalización del contrato.

5. Forma de pago

El pago se hará mediante la presentación, por parte de la empresa contratista, de las facturas electrónicas mensuales, previa certificación de la correcta ejecución del contrato por el responsable del contrato.

Ricard Faura Homedes

El jefe del Servicio de Inclusión y Capacitación Digital