Página: 1 de 9

Código de verificación : 0b7501f57ca9e495

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=0b7501f57ca9e495

UNIVERSIDAD DE BURGOS
CENTRO DE ENSEÑANZA VIRTUAL (UBUCEV)

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA COMPRA LA LICENCIA DEL SOFTWARE DE PROCTORING PARA EVALUACIÓN ONLINE.

Contenido

1. INTRODUCCIÓN 1
2. OBJETO 2
3. ESPECIFICACIONES 2
4. ATENCIÓN DE INCIDENCIAS 3
5. SEGUIMIENTO DEL CONTRATO 5
6. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN 5
7. ACUERDOS E INDICADORES DE NIVEL DE SERVICIO 6
8. PROPIEDAD INTELECTUAL Y CONFIDENCIALIDAD 7

1. INTRODUCCIÓN

En la última década, la educación ha experimentado una transformación significativa con la integración de la tecnología digital en los procesos de enseñanza y aprendizaje. La expansión de la enseñanza online ha permitido mejorar el acceso a la educación superior eliminando barreras geográficas y flexibilizando los horarios. Sin embargo, este avance también ha traído consigo nuevos desafíos, especialmente en el ámbito de la evaluación.

Uno de los mayores retos en la educación online es garantizar la integridad y autenticidad de las pruebas de evaluación. Aquí es donde las herramientas de *proctoring* o vigilancia remota se vuelven esenciales. Estas soluciones tecnológicas permiten monitorear a los estudiantes durante los exámenes online mediante el uso de cámaras web, micrófonos y software avanzado de análisis de comportamiento. Las herramientas de *proctoring* no solo verifican la identidad del estudiante, sino que también detectan actividades sospechosas, como el uso de dispositivos no permitidos, la presencia de personas no autorizadas en el entorno de examen o comportamientos inusuales que podrían indicar intentos de hacer trampa.

Firmado por: VICTOR ABELLA
Fecha: 04-07-2024 10:22:09

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Página: 2 de 9

Código de verificación : 0b7501f57ca9e495

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=0b7501f57ca9e495

La implementación de herramientas de *proctoring* es crucial para mantener la credibilidad y el prestigio de las titulaciones online que ofrece la Universidad de Burgos. Además, brindan a los estudiantes la confianza de que todos están siendo evaluados en igualdad de condiciones, reforzando así un sentido de justicia y mérito. Por lo tanto, contar con herramientas de *proctoring* para los exámenes online no solo es necesario, sino indispensable. Estas herramientas garantizan la integridad académica, protegen la reputación de la institución y asegura que los estudiantes obtengan las calificaciones que realmente merecen, basadas en su propio esfuerzo y conocimiento.

2. OBJETO

El objeto de este pliego es la contratación de la licencia de software de *proctoring* para garantizar la autoría y la honestidad en las pruebas de evaluación online de convocatorias oficiales que se realicen en los títulos no presenciales impartidos en la Universidad de Burgos. Se estima que el volumen de uso sea de 7000 pruebas anuales.
La facturación se realizará anualmente en base al número real de pruebas realizadas durante el curso académico.

3. ESPECIFICACIONES

Se indican a continuación las directrices que deben guiar la evolución de la aplicación UBUVirtual. Cualquier nuevo desarrollo o modificación deberá tener muy en cuenta estas pautas.

- **Especificaciones técnicas a nivel institucional**

  - Integración completa en UBUVirtual (Moodle).
  - Sistema basado en cloud computing.
  - La universidad no debe hacer ningún cambio en sus servidores en cuanto a capacidad de procesamiento o almacenamiento.

- **Especificaciones técnicas del proveedor**

  - Ubicación de servidores en Europa.
  - No maneja datos sobre la identidad del alumnado.

- **Especificaciones técnicas del alumno**
  - Sistema multi navegador.

Firmado por: VICTOR ABELLA
Fecha: 04-07-2024 10:22:09

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Página: 3 de 9

Código de verificación : 0b7501f57ca9e495

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=0b7501f57ca9e495

- Sistema multi dispositivo (Ordenadores de sobremesa, ordenadores portátiles).
- Sistemas operativos de PC admitidos, Windows, MacOS..
- Webcam 640 x 480 pixels.
- No es necesario un ancho de banda específico. Suficiente con 512 kbps. Velocidad de subida: 0.077Mbps – 0.165 Mbps.

➢ **Características del servicio**

- El sistema que incluirá la posibilidad de supervisión manual.
- Registro único para cada estudiante.
- Sistema disponible 24/7 sin necesidad de reservar la sesión de monitorización.
- Sistema pasivo para el alumno.
- Panel de control de incidencias en tiempo real.
- Resultados revisados en menos de 24 horas (ampliables a 48 horas en caso de más de 2000 exámenes el mismo día).
- Alarmas e incidencias automáticas.
- Análisis de ubicación.
- Bloqueo/control del navegador que permita controlar el acceso a otras aplicaciones y sitios web durante la realización de la prueba.
- Monitorización del escritorio el estudiante durante la realización de la prueba.
- Supervisión por webcam.
- Control del entorno mediante segunda cámara.
- Posibilidad de incluir la supervisión humana.
- Informe de resultados y analíticas.
- Se deberán proporcionar los mecanismos necesarios para la activación y uso del software en las últimas versiones disponibles. Se deberá dar soporte técnico telefónico y/o on-line para resolver incidencias críticas relacionadas al suministro en el menor tiempo posible.

4. ATENCIÓN DE INCIDENCIAS

La empresa adjudicataria deberá garantizar el correcto funcionamiento del software objeto del contrato, poniendo los medios necesarios para la resolución de las incidencias de funcionamiento, que le comuniquen los interlocutores designados por la Universidad de Burgos, sin que represente coste alguno para la Universidad.

Firmado por: VICTOR ABELLA
Fecha: 04-07-2024 10:22:09

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Página: 4 de 9

Código de verificación : 0b7501f57ca9e495

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=0b7501f57ca9e495

La comunicación de las incidencias por parte de los técnicos de la universidad podrá ser realizada como mínimo a través de correo electrónico y vía telefónica. La empresa adjudicataria indicará en su oferta los mecanismos de comunicación de incidencias.

El horario de atención de incidencias como mínimo será el intervalo de tiempo durante el cual se registrarán las llamadas y se atenderán de manera remota. Este horario de será **de al menos 8 horas diarias, de lunes a viernes, cubriendo necesariamente la franja horaria de 9 a 14h y de 16 a 19h,** de lunes a viernes, excluyendo festivos locales, autonómicos de la Comunidad de Castilla y León y festivos nacionales.

Se requieren los siguientes acuerdos de nivel de atención:

- **Tiempo de respuesta**: **4 horas laborales** desde la notificación de la incidencia. Se entiende por tiempo de respuesta, el tiempo que tarda el Servicio Técnico en comprobar la incidencia y no tiene por qué coincidir con el tiempo de solución de la misma.
- **Tiempo de solución temporal**: **10 horas laborales** desde la notificación de la incidencia. Se entiende por tiempo de solución temporal, el tiempo que tarda el Servicio Técnico en dar una solución alternativa temporal.
- **Tiempo de solución definitivo**: **32 horas laborales** desde la notificación de la incidencia. Se entiende por tiempo de solución, el tiempo que tarda el Servicio Técnico en solucionar la incidencia y dejar el software operativo.

El licitador deberá presentar claramente en su oferta los mecanismos para la comunicación de las incidencias, el horario laboral efectivo de prestación del servicio, así como los recursos técnicos y humanos de que dispone, especificando claramente los tiempos de respuesta y solución.

Se valorará que la empresa adjudicataria ponga a disposición de la Universidad un portal web que permita la recepción y el seguimiento de las incidencias o solicitudes en 7*24. Este sistema permitirá a los responsables de la Universidad acceder a la información sobre los partes de avería abiertos, el diagnóstico y los plazos de solución previstos.

Durante la ejecución de los trabajos, el adjudicatario se compromete a facilitar en todo momento, la información y la documentación que el personal de la UBU solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que estos se desarrollan, así como

Firmado por: VICTOR ABELLA
Fecha: 04-07-2024 10:22:09

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Página: 5 de 9

Código de verificación : 0b7501f57ca9e495

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=0b7501f57ca9e495

de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

5. SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

Una vez adjudicado el presente concurso y realizados los trámites administrativos necesarios para la formalización del contrato, el adjudicatario se reunirá con el personal de la Universidad de Burgos y se procederá al nombramiento de una **Comisión de Seguimiento del Proyecto**. Esta Comisión estará presidida por el director de proyecto e incorporará personal perteneciente a la UBU y a la empresa adjudicataria.
Corresponde a la Comisión de Seguimiento la supervisión y dirección de los trabajos, proponer las modificaciones que sea conveniente introducir o, en su caso, proponer la suspensión de los trabajos si existiese causa suficientemente motivada.
La Comisión de Seguimiento se reunirá como mínimo **semanalmente** durante la fase de implantación o a petición del responsable del proyecto en la UBU y tendrá sus reuniones por videoconferencia.
Formarán parte de la Comisión de Seguimiento:

- El Director del UBUCEV, que será el responsable del proyecto por parte de la UBU.
- Un técnico del Centro de Enseñanza Virtual de la Universidad de Burgos (UBUCEV).
- Un técnico asignado al proyecto por la empresa adjudicataria.

Las funciones de esta Comisión serán las siguientes:

- Seguimiento y evaluación del progreso de las tareas y plazos planificados para la prestación de los servicios.
- Coordinación de las reuniones e informes de seguimiento del proyecto.
- Verificación del cumplimiento de las especificaciones solicitadas y definición de los requisitos pendientes.
- Cualquier otro asunto que la propia comisión considere de interés.

La empresa adjudicataria elaborará un acta en la que quede constancia del seguimiento realizado por ambas partes al contrato y se puedan establecer las siguientes actuaciones de mejora del mismo.

6. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Según se establece en el apartado VIII.2 de la Resolución de 13 de octubre de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Instrucción

Firmado por: VICTOR ABELLA
Fecha: 04-07-2024 10:22:09

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Página: 6 de 9

Código de verificación : 0b7501f57ca9e495

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=0b7501f57ca9e495

Técnica de Seguridad de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, es responsabilidad de las entidades públicas contratantes notificar a los operadores del sector privado que participen en la provisión de soluciones tecnológicas o la prestación de servicios, la obligación de que tales soluciones o servicios sean conformes con lo dispuesto en el Esquema Nacional de Seguridad y posean las correspondientes Declaraciones o Certificaciones de Conformidad.

En cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad (ENS), el adjudicatario se compromete a:

- Aplicar los principios y requisitos mínimos establecidos por el ENS.
- Aplicar las correcciones necesarias para solventar las vulnerabilidades o no conformidades detectadas en las auditorías realizadas por el equipo técnico de la UBU o por empresas de auditoría contratadas por la Universidad. Asimismo, colaborará con el Servicio de informática y Comunicaciones en la resolución a los incidentes de seguridad, que se considerarán incidencias críticas.

El personal asignado por la empresa adjudicataria deberá conocer y respetar la normativa de seguridad de información de la UBU:
http://wwww.ubu.es/normativa/administracion-y-gestion-general-de-la-universidad/seguridad-de-la-informacion

7. ACUERDOS E INDICADORES DE NIVEL DE SERVICIO

El servicio de mantenimiento incluirá como mínimo los siguientes Requisitos de Nivel de Servicio que, junto con las mejoras aportadas sobre los mismos por el adjudicatario, formarán parte del Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA):

- **Disponibilidad de la aplicación:**

Eliminando aquellos fallos que puedan ser achacables al sistema de hosting así como con su conexión de red, lo que no es objeto de contratación de este pliego, se requiere:

- Disponibilidad de la aplicación: 99% (medido mensualmente).

- **Rendimiento:**

- Se entiende un rendimiento aceptable como aquél que permite el acceso y uso simultáneo de la aplicación a los usuarios, con tiempos de respuesta considerados como aceptables en aplicaciones similares y en entornos de explotación homólogos,

Firmado por: VICTOR ABELLA
Fecha: 04-07-2024 10:22:09

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Página: 7 de 9

Código de verificación : 0b7501f57ca9e495

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=0b7501f57ca9e495

supuesto el cumplimiento por parte de la Universidad de los requisitos técnicos mínimos establecidos por la empresa adjudicataria.

- La empresa adjudicataria deberá implantar mecanismos de seguimiento y supervisión para garantizar el buen funcionamiento y rendimiento del sistema, tanto bajo la carga habitual de usuarios de la Universidad como en los períodos de más carga. Ambas partes se comprometen a informar a la otra de cualquier incidencia que pueda suponer o haya supuesto una disminución del rendimiento.

- La Universidad y la empresa adjudicataria acordarán parámetros para medir el rendimiento, que serán validados al inicio del contrato y serán verificados en las sucesivas actualizaciones.

- La empresa adjudicataria deberá definir los distintos grados de escalabilidad de la solución, de tal forma que sea previsible y valorable la inversión o modificaciones en la infraestructura necesaria para aumentar el volumen de entidades a tratar (datos, usuarios, etc.) y/o para mejorar el rendimiento.

- **Monitorización:**

El servicio estará monitorizado de forma continua, al menos de dos formas:

- Monitorización end-to-end o experiencia de usuario: verificando el correcto funcionamiento del sistema.
- Monitorización de los componentes hardware de la infraestructura.

Ante una incidencia detectada por la monitorización se debe garantizar que se abren los registros de incidencias oportunas para su resolución lo antes posible, según los términos de soporte descritos.

8. PROPIEDAD INTELECTUAL Y CONFIDENCIALIDAD

Toda información que se encuentre en las instalaciones de la Universidad de Burgos es confidencial y de su propiedad, por lo que la empresa adjudicataria y cualquier persona dependiente de la misma que desempeñe las funciones objeto de este pliego deberán mantener la confidencialidad plena sobre la información inherente a los servicios objeto del mismo. Esta obligación de confidencialidad se entenderá plenamente vigente incluso con posterioridad a la extinción del servicio prestado.

En cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 13 de Diciembre Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, la empresa adjudicataria se compromete a garantizar la confidencialidad de los datos personales aportados por la UNIVERSIDAD DE BURGOS, la no aplicación o utilización de dichos datos para un fin distinto al del ámbito de

Firmado por: VICTOR ABELLA
Fecha: 04-07-2024 10:22:09

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Página: 8 de 9

Código de verificación : 0b7501f57ca9e495

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=0b7501f57ca9e495

la actividad suscrita en este contrato, y la no cesión de los datos a personas ajenas al cumplimiento de los acuerdos derivados de la prestación del servicio..

También se compromete a tratar los citados datos, únicamente conforme a las instrucciones de la Universidad de Burgos y a no aplicarlos o utilizarlos con fin distinto al del servicio objeto de este pliego ni a comunicarlos, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

Asimismo, la empresa adjudicataria se compromete a adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal, si los hubiera y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural y en especial las previstas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de Diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal o en la norma que, en su caso, pudiera sustituirle.

Una vez cumplida la prestación del servicio, la empresa adjudicataria se compromete a destruir o devolver a la Universidad de Burgos los datos de carácter personal, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

Todos los informes, estudios y documentos resultantes de este pliego serán propiedad de la UBU, reservándose ésta todas las facultades inherentes a este derecho, pudiendo reproducirlos, publicarlos o divulgarlos parcialmente o en su totalidad, en la medida que tenga conveniente, sin que pueda oponerse por ello la empresa adjudicataria alegando derechos de autor.

El adjudicatario no podrá hacer ningún uso o divulgación de los informes, estudios y documentos elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa por escrito de la UBU.

Los trabajos englobados en este pliego se entenderán como confidenciales, debiendo el adjudicatario asegurar de la forma más razonable posible esta característica.

Todos los elementos suministrados, tanto los explícitamente requeridos en este pliego como aquellos que sin estarlo faciliten y garanticen la funcionalidad descrita en este documento pasarán a ser propiedad de la UBU.

El Director del Centro de Enseñanza Virtual de la UBU

Firmado por: VICTOR ABELLA
Fecha: 04-07-2024 10:22:09

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do

Página: 9 de 9

Código de verificación : 0b7501f57ca9e495

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=0b7501f57ca9e495

Firmado por: VICTOR ABELLA
Fecha: 04-07-2024 10:22:09

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección http://contratacion.ubu.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do