

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS  
PARA LA CONTRATACIÓN DE LA LICENCIA Y  
EL ALOJAMIENTO DE BLACKBOARD LEARN**

Alcalá de Henares, 7 de febrero de 2018.

## ÍNDICE

1. ANTECEDENTES .....	3
2. OBJETO DEL PLIEGO .....	4
3. LICENCIA DEL PRODUCTO .....	4
4. SERVICIO DE ALOJAMIENTO .....	5
4.1 Seguridad .....	6
5. SERVICIO DE SOPORTE .....	6
5.1 Copias de Seguridad .....	6
5.2 Soporte Técnico .....	7
6. INTEGRACIÓN DE LA PLATAFORMA.....	7

## 1. ANTECEDENTES

La vertiginosa incorporación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación están produciendo significativos cambios en todos los ámbitos de la sociedad. La Universidad de Alcalá (UAH), como institución educativa de nivel superior, se ha adaptado para cumplir la función pública que la sociedad le ha encomendado.

Por este motivo, la UAH lleva apostando varios años por una educación de calidad a través del servicio Aula Virtual, aprovechando las ventajas de las nuevas tecnologías para aplicarlas al campo de la educación a distancia, y adecuarse así a las demandas sociales y a la necesidad de nuevos perfiles profesionales.

El e-learning representa un tipo de formación que se aprovecha de las nuevas tecnologías, ofreciendo novedosas metodologías docentes y eliminando, en parte, las dificultades inherentes a la docencia presencial. Permite personalizar la información, adecuarla a la disponibilidad de tiempo del usuario, y aporta un valor añadido fácilmente medible para cualquier empresa e institución pública.

En este sentido, la UAH utiliza desde el año 2008 la plataforma denominada Blackboard como apoyo a la enseñanza presencial en cursos/asignaturas de Estudios Propios, Grados, Másteres Oficiales y Doctorado. Convirtiéndose en el eje central de muchas titulaciones oficiales y por tanto ser un sistema muy sensible y crítico para la comunidad universitaria.

Blackboard es una plataforma informática de teleformación y apoyo a la docencia, que permite construir cursos interactivos e impartir formación on-line llevando a cabo la tutorización y el seguimiento de los estudiantes. Blackboard cuenta con herramientas de comunicación, de contenidos, de evaluación y estudio.

En la actualidad, la UAH dispone de centros universitarios en tres campus universitarios diferentes, además los usuarios potenciales de la plataforma de teleformación son alrededor de 25.000 alumnos, unos 2.000 profesores, cerca de 1.000 miembros del PAS.

## 2. OBJETO DEL PLIEGO

El presente pliego tiene por objeto establecer las prescripciones mínimas exigibles para el desarrollo del contrato cuyo objeto incluye:

1. Licencias de los productos Blackboard Learn, Blackboard Mobile y Blackboard Collaborate.
2. Licencia del producto Blackboard Learn para el entorno de pruebas.
3. Licencia del producto Blackboard Learn para SaaS en un entorno de pruebas.
4. Servicio de alojamiento de la plataforma en las dependencias del proveedor: Management Hosting.
5. Servicio de soporte.
6. Integración de la plataforma con el módulo de Gestión Académica del ERP Universitario "Universitas XXI" de la Oficina de Cooperación Universitaria (OCU).

## 3. LICENCIA DEL PRODUCTO

La licencia del producto Blackboard Learn debe contemplar hasta un límite de 25.000 usuarios activos<sup>1</sup>. Esta licencia debe también incluir:

1. Cualquier software de Blackboard entregado por Blackboard Inc. como parte de Blackboard Learn
2. Todas las copias totales o parciales de dicho software y del contenido de los cursos.
3. Documentos relacionados con dicho software
4. Guías para el administrador del sistema
5. Manuales de usuario
6. Códigos impresos
7. Mejoras y actualizaciones futuras del software de Blackboard

---

<sup>1</sup> Se entiende por usuario activo aquel usuario único que ha hecho login en el sistema en los últimos 30 días

Por otra parte, la UAH, tendrá derecho y acceso a la instalación de una instancia de pruebas con la misma versión que el entorno de producción en las instalaciones del proveedor. Además, de otro entorno de pruebas para BlackBoard Learn en SaaS.

Se deberá tener en cuenta que la adquisición de la licencia sólo se hará a través de partners de Blackboard, aquellos socios de negocio a los que la propia empresa Blackboard capacita para la venta de licencias de sus productos.

#### 4. SERVICIO DE ALOJAMIENTO

Para la prestación del servicio de alojamiento será necesario que los equipos servidores estén dotados de los medios necesarios para garantizar la conectividad desde Internet con unas condiciones de calidad adecuadas, para ello la empresa licitadora del servicio deberá cubrir los aspectos técnicos y organizativos necesarios para garantizar la disponibilidad y rendimiento adecuados que a continuación se detallan:

- El ancho de banda para la conexión a Internet debe ser flexible, escalable y de alta velocidad, en concreto se debe garantizar, al menos, 100 Mbps simétricos por usuario.
- Control permanente de la red de comunicaciones, vigilándose de forma permanente las conexiones de red, el Backbone, etc.
- Se debe garantizar el acceso a vistas de la Base de Datos de la plataforma en producción.
- Se debe garantizar el espacio en disco necesario para cubrir las necesidades de la plataforma en todo momento.
- Una gestión y administración de todos los elementos que integran la solución de comunicación, garantizando en lo posible, la disponibilidad e integridad de los contenidos.
- Seguimiento y control de las comunicaciones con personal 24x7 encargado de monitorizar el ancho de banda (diario, semanal, mensual...).

La disponibilidad del servicio ofrecido será del 99,7%, excluyendo incidencias achacables a dispositivos de usuarios y a sus conexiones a la red.

La empresa licitadora se hace responsable de la continuidad del servicio, indicando las penalizaciones en el caso de que el servicio no resulte disponible.

También queda incluido en el presente servicio, el alojamiento, administración y mantenimiento de los entornos de pruebas. En este caso, no es necesario que la disponibilidad del servicio sea del 99,7 %.

#### 4.1 Seguridad

El adjudicatario utilizará todos los medios técnicos disponibles para mantener la seguridad de la instalación y cumplir con la normativa actualmente vigente. Deberá realizar análisis preventivos trimestrales sobre el estado de la seguridad del sistema, reportando el informe a los responsables del Servicio de la UAH.

### 5. SERVICIO DE SOPORTE

La empresa adjudicataria deberá prestar servicio de soporte técnico sobre la plataforma. Será imprescindible que dicho servicio sea en castellano fluido tanto del servicio de alojamiento web y comunicaciones, como para el soporte de gestión de la plataforma.

En el caso de que el servicio no funcione correctamente, la UAH deberá comunicarlo por escrito al adjudicatario. Si éste no pudiese solucionar el problema correctamente dentro de los 15 días siguientes a la recepción del aviso, la UAH podrá dar por finalizada la licencia del software y por ende el contrato.

#### 5.1 Copias de Seguridad

La empresa licitadora seguirá una política de Copias de Seguridad de los datos incluidos en la plataforma, de tal forma que permita, al menos, los siguientes puntos:

- Seguridad redundante y global almacenadas en línea y en un centro distinto.
- Las copias de seguridad deberán ser completas, incluyendo la plataforma, su instalación, las bases de datos, los contenidos de las distintas asinaturas, trabajos, correos, chats, *logs*, *scripts*, etc.
- Se realizará backup continuo de los datos con restauración hasta un punto determinado en el tiempo.
- Anualmente se podrán solicitar hasta 5 copias de cursos. Cuatro de ellas serán de carácter parcial, de modo que sólo afectarán a un listado limitado de cursos proporcionado por la UAH. La quinta copia será de carácter completo y englobará todos los cursos existentes en plataforma en un momento dado. Las fechas para la realización de dichas copias, serán determinadas por la UAH. Así mismo, e independientemente del tipo de copia a realizar, se dotará de una

infraestructura en la nube tal que permita la recuperación de dichas copias por parte de la UAH. El proceso de backup no deberá afectar a la disponibilidad del servicio.

- Se permitirá recuperar el estado de un curso (usuarios, contenidos, actividad...) a una fecha determinada, dentro de los 30 días anteriores a la fecha actual. Incluso si el curso hubiese sido eliminado.

Si, por la causa que fuera, una vez finalizado el contrato no se produce renovación del mismo, el adjudicatario se compromete a entregar a la universidad todos los datos propiedad de la UAH. El formato de entrega será según estándares internacionalmente aceptados que garanticen la interoperabilidad con otros sistemas e-learning.

## 5.2 Soporte Técnico

La plataforma y el sistema de alojamiento web y comunicaciones de la misma dispondrán del soporte técnico necesario para su mantenimiento continuado y seguro, habilitándose los mecanismos pertinentes de manera que no se produzcan interrupciones en el servicio. Por tanto, en ambos casos, el soporte técnico estará disponible las 24 horas al día, 365 días al año.

## 6. INTEGRACIÓN DE LA PLATAFORMA

La UAH necesita que la plataforma BlackBoard se encuentre integrada con la aplicación de Universitas XXI, para ello se precisa de lo siguiente:

1. El servicio incluye la integración de las asignaturas con Universitas XXI, y de todos los usuarios.
2. La integración con Universitas XXI y la plataforma Blackboard se hará usando la tecnología que se estime adecuada, valorándose la más actualizada y la más independiente de la plataforma.
3. En cuanto a la integración con Universitas XXI y la plataforma BlackBoard, son las funciones por integrar son las altas, bajas y modificaciones de usuarios y cursos.

Fdo.: Marisol Morales Ladrón

Vicerrectora de Docencia y Estudiantes