



## Presupuesto de servicios cloud SaaS

Plataforma:



Premium

# Contenido

[e-ABC](#)

[Evolution](#)

[Servicio de plataforma](#)

[:: Cronograma:](#)

[:: Puesta en marcha \(Startup\)](#)

[:: Mantenimiento y soporte técnico](#)

[Especificaciones técnicas de la Calidad del Servicio](#)

[Módulo e-analytics](#)

[Recursos e Informes](#)

## e-ABC

**e-ABC** es una empresa que nace en el año 2002 que cuenta con una vasta experiencia en soluciones de e-learning. A la vanguardia del mercado, brindamos capacidad artística, pedagógica y tecnológica en la consultoría tecnológica y pedagógica, creación de contenidos para entornos digitales; instalación y personalización de campus virtual; integración del con sistemas de recursos humanos y gestión académica, Instalación de repositorios digitales, videoconferencia; capacitación y soporte.

### **Hay Equipo:**

Contamos con un calificado equipo de líderes de proyecto, pedagogos, guionistas, informáticos, diseñadores gráficos y de control de calidad que aseguran un servicio de excelencia desde el inicio hasta la implementación de la solución.

### **Somos especialistas en:**

- *Implementación de la plataforma Moodle y desarrollo de nuevas funcionalidades a demanda.*
- *Traducir requerimientos pedagógicos y de capacitación en soluciones de elearning.*
- *Integraciones de sistemas*
- *Migraciones entre plataformas*

**Sedes:** Miami (USA), Santiago (Chile), Buenos Aires (Argentina), Bogotá (Colombia)

**Representaciones:** Contamos con diferentes representaciones en México, Brasil, Guatemala, Costa Rica, Ecuador y Perú.

**Certificación ISO 9001, 2008:** e-ABC cuenta desde el año 2010 con la certificación por parte de la DNV de la norma ISO 9001/2008 en DESIGN, DEVELOPMENT AND IMPLEMENTATION OF E-LEARNING PROJECTS.

**e-ABC** tiene la experiencia, el conocimiento y la libertad para poder identificar aquellas soluciones tecnológicas y dar una respuesta integral a sus clientes en función de su negocio y de esta manera no ser un proveedor sino un socio estratégico.

***e-ABC es elearning sin límites para transformar la educación***

## Cientes

A continuación, se mencionan algunos clientes de Latinoamérica a modo de referencia:

- **At&t:** Colombia, Chile, Argentina, Estados Unidos, México, Perú, Ecuador, Puerto Rico, Brazil,
- **Univesidad Fray Luca Paccioli:** México
- **Laboratorios Recalcine/Abbot:** Chile
- **Ministerio de Modernización:** Argentina
- **Promperu:** Perú
- **Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de Calidad Educativa (SINEACE) - Mineduc:** Perú
- **Universidad Católica San Pablo:** Perú
- **AON Risck:** Colombia, Chile, Argentina, Estados Unidos, México, Perú, Ecuador, Puerto Rico, Brazil, Uruguay y Paraguay
- **Ministerio de Educación:** Argentina
- **Universidad Autónoma del Estado de México:** México
- **Ministerio de Turismo:** Argentina
- **Outsdourcing:** Colombia
- **Hospital Italiano:** Argentina
- **Universidad Iberoamericana:** México
- **Tecpetrol:** Argentina
- **Sulliar:** Latinoamérica
- **Techint:** Regional
- **VISA:** Argentina
- **Coelgio San Bartolomé:** Colombia
- **Direc TV:** Latinoamérica
- **Universidad Santo Tomas:** Argentina
- **Microsoft:** Colombia
- **Laureate Networks:** Estados Unidos
- **Universidad de Buenos Aires:** Argentina
- **Prosegur:** Argentina
- **Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación. (ICFES) Mineduc:** Colombia
- **General Motors:** Argentina
- **Naciones Unidas:** Latinoamérica
- **Unesco:** Latinoamérica
- **OEA (Organización de Estados Americanos):** Estados Unidos y Latinoamérica
- **Petrobras:** Argentina y Brazil
- **Editorial SM:** España
- **Peugeot:** España y Francia

## Partners

Las alianzas estratégicas nos permiten brindar soluciones integrales y probadas, para resolver necesidades específicas, con los mejores productos y Servicios.



## Evolution

### :: Qué es Evolution ?

Evolution es un sistema de administración de cursos de e-learning de código abierto (LMS). Está basado en Moodle, que es el sistema más instalado del mundo. Es usado por organizaciones educativas, gobierno y empresas y posee: una enorme comunidad de usuarios, integraciones con otros sistemas y es actualizado permanentemente.

### :: e-ABC hace evolucionar a Moodle

Somos líderes en la implementación, integración y personalización de la plataforma. Proporcionamos una solución completa para todo tipo de organizaciones, con hosting y servicios de Mesa de ayuda especializado.

### :: Módulos y componentes adicionales

Hemos ampliado las funcionalidades con componentes adicionales desarrollados por e-ABC o seleccionados de la comunidad para potenciar y ampliar las opciones de nuestros clientes por ejemplo:

#### **Reportes y Estadísticas a medida.**

Tanto a nivel de módulos que hemos seleccionado y probado desarrollos ad-hoc para cada necesidad específica. Pudiendo hacer seguimiento a los docentes y alumnos.

**Acciones masivas:** Este conjunto de acciones masivas están destinadas a ayudar y facilitar la administración del campus. Por ej: - eliminar, desmatricular, usuarios de la plataforma, asignar templates, etc.

**Newsletter:** Permite armar y distribuir un sencillo newsletter entre los usuarios de la plataforma según grupos y perfiles

**Analytics:** basado en google analytics permite recopilar información estadística para la gestión del campus.

**Sesiones presenciales:** esta actividad permite fijar sesiones presenciales con cupo de asistentes de tal modo que los alumnos puedan inscribirse. Asistencia: permite dar de alta días de clases y tomar asistencia.

**Soporte de e-ABC:** A través de este bloque el administrador podrá solicitar soporte técnico Además el plugin informa del peso total en MB del espacio ocupado en el servidor por los archivos de la plataforma.

**Otros:** Certificado, Encuestas personalizadas, Galería de imágenes, formatos de cursos, etc etc.

### :: Integraciones

- Sistema ERP/HRM: Meta4, SAP, Oracle
- Sistemas de gestión académica
- Microsoft Office 365, Google, Wordpress, Joomla, Drupal, elgg, Mahara y otros
- Video conferencia: Skype, Adobe Connect
- Repositorios y bibliotecas digitales (Dspace, Omeka)

## Servicio de plataforma Evolution

El servicio de plataforma Evolution desde nuestros servidores en e-ABC en la modalidad de **software como servicio Cloud SaaS**, se realiza en dos etapas: la primera de **Puesta en marcha (Startup)** y la segunda de **Servicio de mantenimiento y soporte técnico**



### :: Cronograma:

La puesta en marcha del sistema tiene una duración aproximada de 1 mes, siguiendo la siguiente planificación

Tareas / Semanas	1	2	3	4
Coordinación y planificación en detalle de las tareas del proyecto				
Instalación del sistema				
Formulación de las propuestas gráficas y desarrollo del tema (Template)				
Capacitación				

## :: Puesta en marcha (Startup)

1. **Instalación de la Plataforma** en servidor Azure (Microsoft) de e-ABC
2. **Personalización y configuración de la Plataforma:**
  - **Personalización Gráfica:** armado del look and feel de una plantilla (Template) en base a especificaciones e imagen de la institución a fin de lograr la identificación con sus diseños preestablecidos: isotipos, logotipos, colores, títulos, encabezados, y toda otra definición que contribuya a la clara visualización de la organización.
  - **Configuración de las funcionalidades:** Asesoramiento para la organización inicial de la plataforma y el análisis y establecimiento de los circuitos de inscripción, matriculación, codificación de cursos, usuarios, etc. Asistencia en la configuración de las distintas herramientas y recursos en función de los requerimientos del proyecto.
3. **Capacitación** al administrador y al equipo docente (hasta 5 usuarios) por un total de (6) seis horas las que podrán distribuirse según la conveniencia del cliente.
4. **Facilitación de Manual:** disponible en la web de la comunidad Moodle.

## :: Mantenimiento y soporte técnico

Concluido la puesta en marcha de la plataforma se inicia la presente etapa que incluye los servicios de:

1. **Características Generales del Servicio:**
  - Creación ilimitada de aulas virtuales.
  - Cantidad de usuarios ilimitado.
  - Espacio inicial dedicado en disco de: 1Gb (con la posibilidad de expandirse en función de las necesidades del cliente).
2. **Mantenimiento Técnico y hosting de la aplicación**
  - Hosting en cloud de Microsoft Azure con ancho de banda ilimitado. Más información en <http://azure.microsoft.com/en-us/>
  - Mantenimiento de los servidores
  - Seguridad y monitoreo de los sistemas
  - Actualizaciones del software de base: sistema operativo y base de datos
  - Corrección de errores
  - Backups diarios
  - **Actualización de la versión** del sistema para clientes con una antigüedad mínima de 6 meses.
3. **Mesa de Ayuda:** El Centro de Atención a Clientes de e-ABC es el encargado la Mesa de Ayuda al administrador de la plataforma, atendiendo sus consultas de soporte mediante nuestro sistema de tickets.  
**El Sistema de Tickets** está disponible las 24 horas: siendo el medio habitual a través del cual el administrador canaliza las consultas de **Soporte funcional** (Asesoría y capacitación continua en el uso de las funcionalidades del sistema), **Soporte técnico:** (Resolución de incidencias y funcionamiento erróneo de la plataforma) y **Recepción de consultas** administrativas, peticiones



comerciales y reclamos de los clientes. El sistema le permitirá realizar el seguimiento de las mismas de acuerdo con los tiempos de respuestas indicados en el **SLA (Service Level Agreement)**.

El horario de atención telefónica es 10 a 17 hs. horario de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires GMT-3

:: **Jornada Anual de Clientes de e-ABC:** Todos los años e-ABC organiza una jornada sin cargo exclusiva para sus clientes, con el objeto de actualizarlos respecto a las mejoras de sus sistemas, que por ser de código abierto se actualizan periódicamente y también darles una formación en torno a las cuestiones tecnológicas del e-learning de manera de convertirlos en orientadores de su propia organización.

#### **4. Soporte de e-ABC:**

A través de este bloque el administrador podrá solicitar soporte técnico Además el plugin informa del peso total en MB del espacio ocupado en el servidor por los archivos de la plataforma. Nuestra mesa de ayuda brinda soporte tecnológico y pedagógico para profundizar y mejorar el uso de la plataforma.

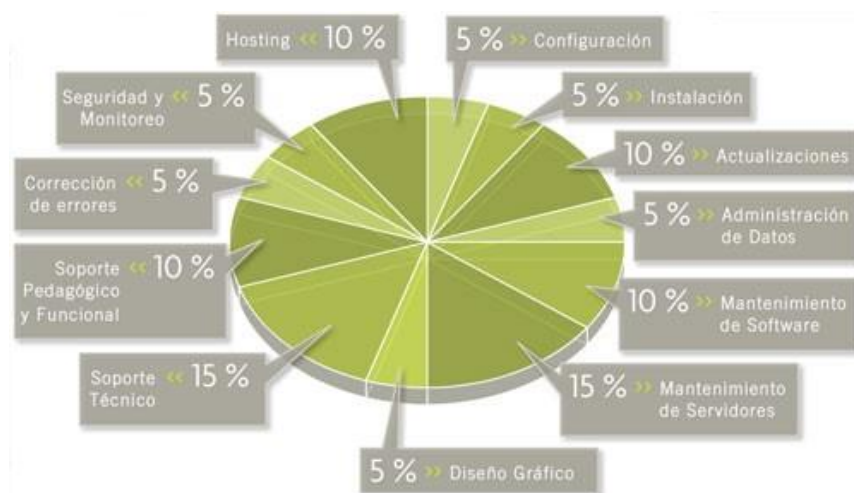
#### **5. Web de Clientes:**

Es una web con recursos que facilita la actualización permanente a quienes están a cargo de administrar la plataforma.

Nuestra web de clientes es un centro de formación permanente, con 1 webinar mensual de formación sobre funcionalidades que no se conocen o que necesitan mayor dominio.

Siendo un total de 11 a 12 encuentros en el año. A su vez con 3 a 4 instancias de formación para docentes con temáticas para potenciar el uso de las tecnologías en sus aulas.

Los Webinars de actualización de funcionalidades de Moodle para capacitar a nuestros clientes, apunta que nuestros clientes puedan profundizar en el uso de las herramientas en la plataforma para potenciar el uso, nos basamos en los conceptos de mejora continua y aprendizaje permanente.



## Especificaciones técnicas de la Calidad del Servicio

El hosting de la plataforma es solo un pequeño porcentaje de nuestro servicio.

El mantenimiento de un sistema informático y su exitosa implementación requieren de una serie de tareas y atenciones. A continuación, se muestran los diferentes aspectos que comprenden nuestro servicio y su importancia porcentual en el mismo.

:: Servidores y ancho de banda en la nube:

Microsoft Azure es una plataforma en la nube flexible, sólida y segura, que permite disponer de servidores y almacenamiento como servicio en centros de datos administrados por Microsoft.

Más info en: (<http://azure.microsoft.com/en-us/>)

:: Backups

Se realizan backups diarios de todo el sistema. Ante alguna contingencia estos puntos de restauración permiten recuperar la información y realizar una instalación completa del campus al momento en el que se realizó el Backup. El sistema de almacenamiento que se utiliza es el Azure Premium Storage, que emplean disco SSD y mantiene tres copias de los datos. Más información en:

<https://azure.microsoft.com/en-us/documentation/articles/storage-premium-storage-preview-portal/>

:: SLA - Niveles de servicio (Service Level Agreement)

El servicio cuenta con 4 niveles atención que abarcan desde incidentes técnicos y funcionales hasta recomendaciones pedagógicas para el uso de sistema. La atención es acompañada por un sistema de tickets.

## Modulo e-Analytics

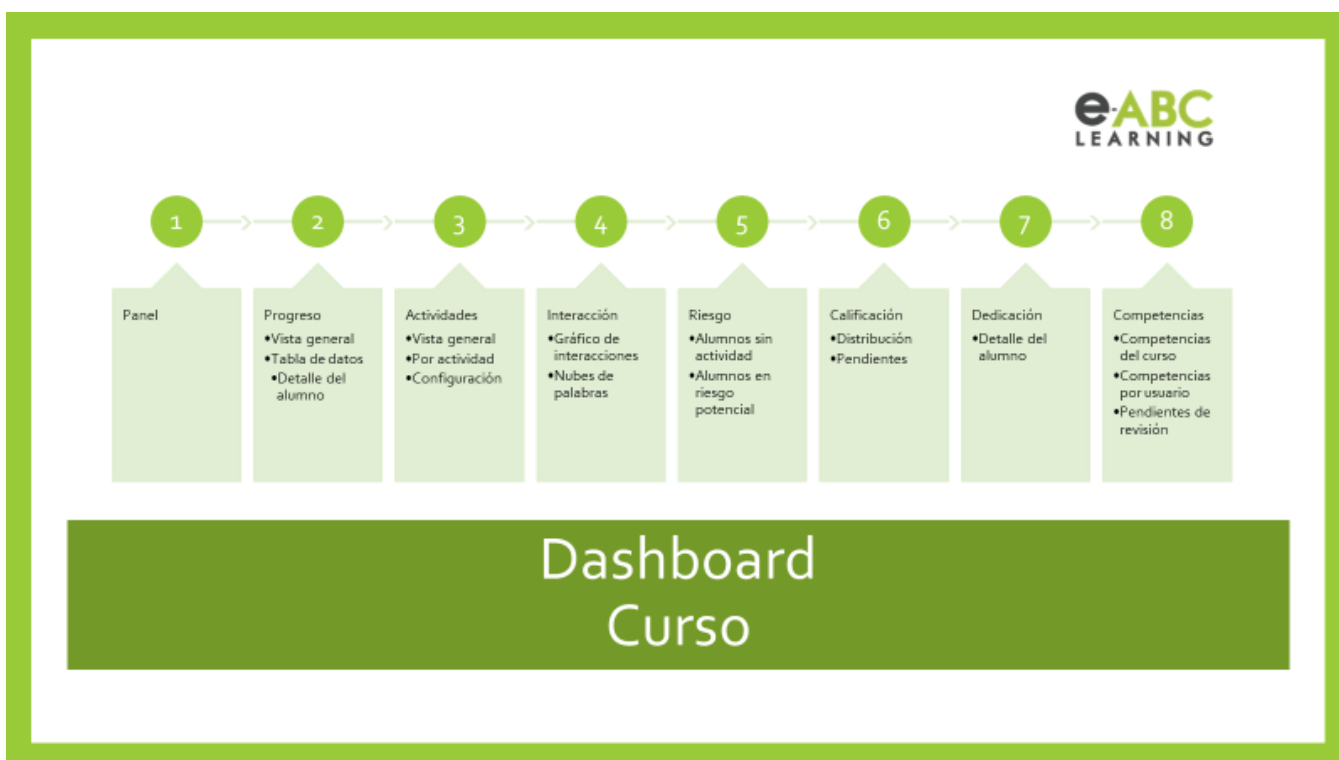
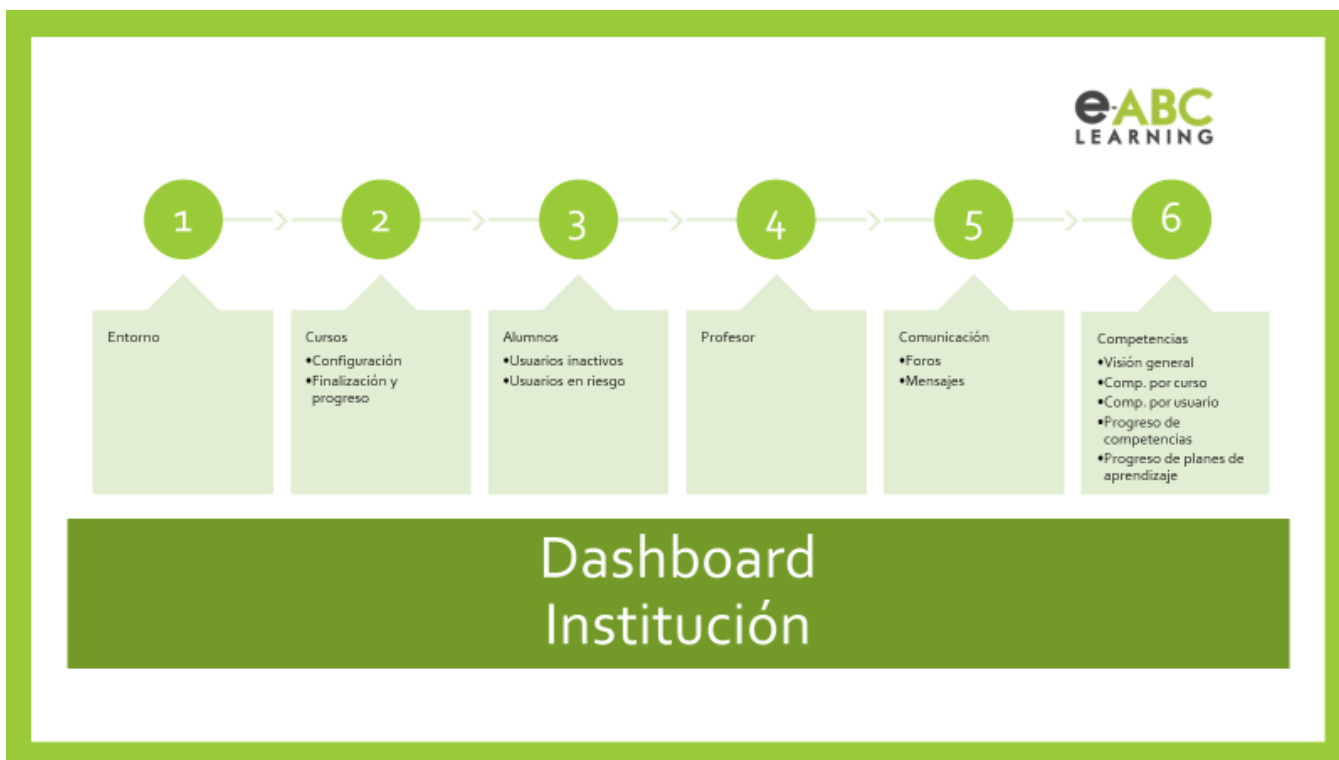
Las analíticas de Evolution permiten monitorear los proyectos formativos basándose en los datos de los participantes, los docentes y la institución. La información que brinda Analytics de Evolution es crucial para garantizar los objetivos y la efectividad de la formación. De esta forma, es factible aplicar a tiempo las correcciones que resulten necesarias.

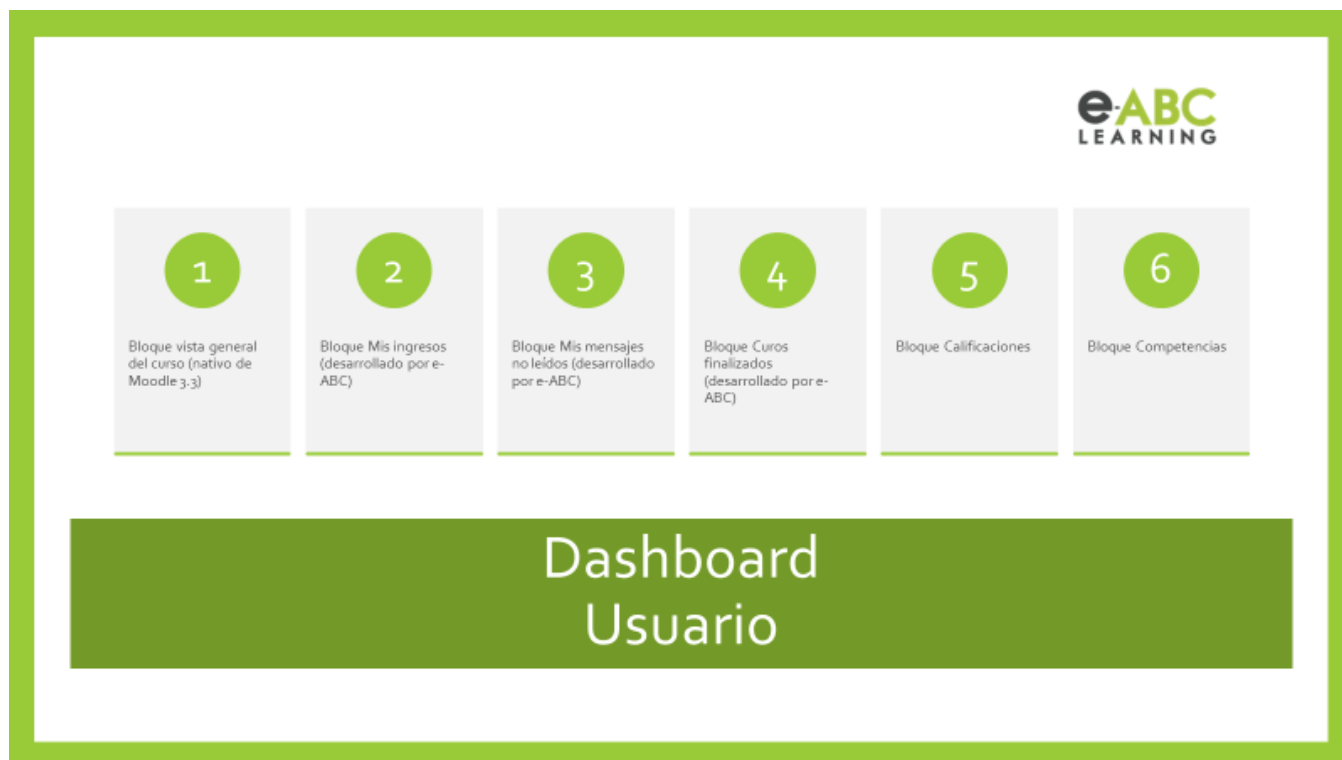
### Recopilación - Medición - Análisis

Entre los principales beneficios de e-Analytics podemos mencionar:

- ▶ mejorar los procesos de enseñanza y de aprendizaje
- ▶ potenciar los campos virtuales y las aulas (aulas de e-learning, aulas blended o aulas de apoyo a la enseñanza y aprendizaje presencial)
- ▶ aprendizaje se torna más personalizado y más efectivo.
- ▶ Mejorar la comunicación entre los agentes
- ▶ predecir el abandono y el desempeño de los participantes en el curso
- ▶ identificar necesidades de aprendizajes
- ▶ perfeccionar las estrategias de comunicación de los tutores dentro del campus
- ▶ optimizar los recursos de formación
- ▶ guiar y motivar a los estudiantes o participantes de una capacitación a través de un aprendizaje que tiende al aprendizaje personalizado
- ▶ evaluar los programas de capacitación y las competencias que otorgan

La implementación de analíticas implica un espacio de revisión de la estructura de nuestras aulas virtuales con la necesidad de estandarizaciones y fijación de hitos de revisión para poder lograr estadísticas homogéneas.





### Planeamientos y tareas:

La implementación de un sistema de Analytics implican varias etapas. La primera que llamaremos piloto tiene como finalidad el conocimiento y uso de la herramienta en contextos limitados para entender qué acciones se deben a cabo en las aulas virtuales tal que permitan realizar mediciones confiables.

La segunda etapa (no incluida en esta propuesta) conlleva a la explotación generalizada de los datos y un seguimiento de la evolución de las estadísticas y de las aulas virtuales buscando refinar le método.

El servicio de Implementación de Analytics “Piloto” incluye las siguientes tareas:

1. Qué es Analytics.
2. Tareas previas en la plataforma para obtener datos confiables.
3. Relevamiento de las aulas virtuales testigo para establecer un diagnóstico.
4. Informe diagnóstico con las recomendaciones de cambios
5. Selección de aulas virtuales para realizar la etapa piloto inicial.
6. Capacitación en los diferentes tableros de control.
7. Generación de reportes
8. Reuniones con Dirección y tutores

Para la realización de estas tareas se estiman unas 16 horas de trabajo entre relevamientos, capacitaciones y análisis repartidas en un mes para aprovechar y poder analizar el flujo de los datos.

## Recursos e Informes

### Recursos

Evolution permite incorporar una serie de recursos para potenciar el campus virtual:

- Diseño personalizado : UX/UI
- Plugins propios y de la comunidad
- Plug in soporte e-ABC
- App personalizada
- Capacitación continua
- Newsletter e-ABC

## Informes y recursos más relevantes para Administración:

- Reporte de cambios en la configuración - Muestra los cambios hechos por administradores a la configuración del sitio
- Reporte de vista general del curso
- Reporte de lista de eventos
- Reporte de instancias de preguntas - Reporta en que partes del sitio son empleados tipos particulares de preguntas
- Comentarios - Ver todos los comentarios creados en el sitio.
- Respaldos - muestra una lista de todos los respaldos de curso (copias de seguridad) hechos, el tiempo empleado para crearlos, su estatus, y la hora de ejecución del siguiente respaldo automatizado agendado
- Bitácoras - Reportes de actividad para cursos o sitio
- Bitácoras en vivo - Bitácoras en vivo de la última hora como tabla
- Vista general sobre desempeño - vista general de configuraciones que pueden impactar el desempeño del sitio, tales como emplear el Modo de diseñador de temas o la Depuración
- Notificación de Matrícula
- Marcos de Competencias
- Planes de Aprendizaje
- Informes personalizados
- Verificación de certificados
- Acciones Masivas

## Informes y bloques más relevantes dentro de los cursos:

- Reporte de desglose de competencias
- Bitácoras
- Reporte de actividad
- Reporte de participación
- Estadísticas
- Monitoreo de evento
- Informe de actividad SCORM
- Barra de Progreso
- Dedicación al curso
- Seguimiento del curso
- Interacción en foros
- Tabla de Contenidos
- Encuestas
- Certificados
- Quiz e-ABC
- Chat e-ABC
- Tutorización de alumnos

## Características Técnicas

Usabilidad, accesibilidad y experiencia de usuario

Gráfica y diseño de temas

Mejoras de performance de la plataforma

Características Especiales

APP Mobile

Extensiones

Herramientas sincrónicas

Estandarización de los cursos: Group Topic, Snippet, Búsqueda global

Integraciones