

**PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE IMPARTICIÓN DE ACCIONES FORMATIVAS PLAN INTEGRAL DE CUALIFICACIÓN Y EMPLEO EN EL TRAMO DE FORMACIÓN ONLINE**

<b>Nº Expediente</b>	A02/2020		
<b>Fecha aprobación:</b>	28/09/2020		
<b>Procedimiento</b>	Abierto	<b>Tramitación</b>	Ordinaria

## 1. OBJETO

La CAMARA OFICIAL DE COMERCIO, INDUSTRIA, SERVICIOS Y NAVEGACION DE ALICANTE (en adelante “CAMARA ALICANTE”) participa en el Programa Integral de Cualificación y Empleo (en adelante, “PICE”) impulsado por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social en el marco del Programa Nacional de Garantía Juvenil, programa que beneficia a las empresas facilitando la incorporación en sus plantillas de trabajadores jóvenes, mediante un conjunto de acciones de orientación y formación, que persigue la empleabilidad de este perfil de trabajadores, todo ello cofinanciado por el Fondo Social Europeo de la Unión Europea.

A este respecto CÁMARA ALICANTE considera necesaria la contratación de servicios de impartición de “Formación on line”, dentro del citado plan. Gracias a esta formación, CÁMARA ALICANTE podrá dar respuesta formativa de manera más ágil a los jóvenes

Esta contratación versa por tanto sobre la selección de la empresa que suministrará la formación online y los contenidos formativos asociados a distintas áreas, así como los servicios de tutorización de los contenidos, impartición y evaluación de los mismos en el marco del Programa Integral de Cualificación y Empleo (programa PICE) mediante una plataforma de teleformación y su correspondiente soporte.

Este contrato comprenderá los servicios de “Formación on line”. La empresa adjudicataria, deberá facilitar las siguientes prestaciones, conforme a las especificaciones de Prescripciones Técnicas:

- Puesta a disposición de una plataforma de formación online y acceso integro a la misma hasta pasados cuatro años desde la terminación del plan contable del Programa Operativo de Empleo Juvenil FSE 2014-2020.
- Suministro de acciones formativas online ajustadas a lo exigido en el presente procedimiento abierto.
- Servicios de tutorización de contenidos, seguimientos y evaluación de las acciones formativas online.
- Infraestructura tecnológica necesaria y mecanismos de sensibilización y fomento de la participación. Junto con la propuesta económica el adjudicatario deberá aportar una descripción del enfoque de la propuesta y descripción de sus puntos más representativos, indicando el valor añadido que proporciona y elementos diferenciadores.

## 2. SERVICIOS SOLICITADOS

Contenido detallado de la propuesta adaptado a las prescripciones técnicas referidas a:

- Descripción detallada de la plataforma de formación online referidas a características técnicas generales y módulos funcionales.
- Catálogo de acciones formativas online que se ofertan, ajustadas a lo exigido en las
- Prescripciones Técnicas objeto de contratación, indicando ámbitos, niveles, número de horas e índice de contenidos.
- Metodología de trabajo en relación al proceso de tutorización, seguimiento y evaluación de las acciones formativas online, detallando el alcance y nivel de recursos de estas tareas para cada uno de los lotes y de acuerdo con las Prescripciones Técnicas.
- Diseño y propuesta metodológica para la puesta de marcha de mecanismos de sensibilización y fomento de la participación.
- Planificación y capacidad de la empresa a la hora de atender demandas de CÁMARA ALICANTE de modificación de los contenidos formativos propuestos en su caso.

### 3. REQUISITOS TÉCNICOS

El adjudicatario deberá detallar de manera clara la metodología a seguir durante el desarrollo de sus trabajos, cumpliendo los objetivos fijados. Las prestaciones contratadas deberán responder a los requisitos técnicos descritos en los siguientes apartados:

A continuación, se describen las características básicas de los servicios a prestar por el adjudicatario dentro del objeto del presente procedimiento:

#### A. PLATAFORMA DE TELEFORMACIÓN.

##### Características técnicas:

<b>Multidispositivo</b>	Accesible desde tablets y smartphones
<b>Formatos de cursos admitidos</b>	SCORM
<b>Modular</b>	La plataforma permite habilitar los módulos apropiados a cada tipología de curso
<b>Escalable</b>	En cuanto a número concurrente de usuarios soportados y funcionalidades
<b>Parametrizable</b>	En cuanto look & feel, perfiles de usuarios y otros aspectos operativos como pueden ser el modelado de los procesos de formación, configuración de diferentes layouts y adaptación de imagen corporativa.
<b>Compatibilidad</b>	Con las últimas versiones de navegadores más comunes: Explorer, Chrome, Safari, Firefox, Edge.
<b>Gestión de la seguridad</b>	Basada en roles/perfiles y permisos. Como mínimo los siguientes roles/perfiles: invitado, alumno, tutor, autor, administrador, tutor cameral.

#### Funcionalidades:

<b>Learning Management System</b>	Permite gestionar de forma integral la formación y aprendizaje de los alumnos: gestión de alumnos, gestión de cursos y actividades, gestión de planes formativos, gestión de formadores/tutores, gestión de la formación (desempeño, asistencias, resultados, evaluaciones, estadísticas etc.
<b>Mediateca</b>	Permite disponer de una biblioteca general de conocimiento de acuerdo a un orden y estructura definibles. Soporte a múltiples formatos de archivo.
<b>Buzón de Soporte</b>	Donde se atienden dudas o problemas de los alumnos relacionadas con el funcionamiento de la plataforma.
<b>Módulo de Informes</b>	Facilita el seguimiento online de todos los procesos de formación. Permite diseñar, generar y programar completos cuadros de mandos e informes a partir de cualquier dato de formación.

#### - Infraestructura

<b>Hosting</b>	Alojada en Internet Service Provider especializado con infraestructuras de alta disponibilidad
<b>Entornos</b>	Disponibles entornos de preproducción y producción
<b>Entorno de producción</b>	Dimensionamiento necesario para soportar el número de usuarios concurrentes previsto
<b>Protección perimetral</b>	Firewall, Intrusion Detection System, Intrusion Protection System, etc.
<b>Arquitectura</b>	Multi capa con servidores Web, de aplicaciones y BBDDs dedicados

#### - Servicios de Soporte

<b>Administración técnica de la infraestructura base: servidores, comunicaciones, bases de datos, servicios</b>	Administración de los sistemas operativos, software base, software de aplicación, comunicaciones, base de datos, etc. con el objeto de garantizar la máxima disponibilidad del servicio
<b>Soporte correctivo y evolutivo de la plataforma LMS</b>	Prestado por el proveedor de la plataforma, en función de la tipología de la incidencia reportada y Acuerdos de Nivel de Servicio establecidos
<b>Administración operativa / funcional de la plataforma LMS</b>	Prestado por el proveedor de la plataforma, a través de su oficina técnica

<b>Monitorización</b>	24x7 temperatura, humedad, otros parámetros físicos, estado / disponibilidad de los sistemas y servicios, etc.
<b>Backup</b>	Estrategia de backup que garantiza la continuidad del servicio
<b>Helpdesk</b>	Atención de problemas de funcionamiento reportados por usuarios de la plataforma a través de diversos canales de acceso

El adjudicatario prestará todo el soporte necesario al equipo encargado de la actividad de administración de la plataforma de teleformación de CÁMARA ALICANTE durante la fase de carga y configuración inicial de los cursos ofertados en dicha plataforma.

El adjudicatario, durante toda la duración del contrato, subsanará cualquier error detectado que sea directamente imputable al contenido o formato de los cursos ofertados. Para ello nombrará un interlocutor único con CÁMARA ALICANTE y contará con un equipo de técnicos competentes que puedan dar resolución a los problemas de acuerdo con los acuerdos servicio ofertados.

El adjudicatario prestará los servicios de tutoría sobre los cursos ofertados de acuerdo a los requisitos establecidos en la convocatoria y a las condiciones identificadas en su oferta. Para desarrollar esta actividad dispondrá de las herramientas de colaboración y soporte existentes en la plataforma de teleformación y, adicionalmente, de cualquier otro medio que el ofertante aporte al proyecto. En todo caso, la utilización de dichos medios habrá de ser aprobada previamente por CÁMARA ALICANTE, previa evaluación de los mismos, en aras a preservar la existencia de un canal de comunicación integrado y una mejor experiencia de usuario por parte de los alumnos de los cursos.

Como condición de carácter esencial en este contrato CÁMARA ALICANTE tendrá acceso continuo a la citada plataforma, mediante el perfil tutor cameral, teniendo la plataforma que permitir al mismo las siguientes funcionalidades:

- Dinamización y seguimiento del alumno: debiendo la plataforma mantener un registro de las actuaciones y comunicaciones llevadas a cabo a tal fin, y pudiendo generar informes en documento independiente extraíble que contengan dicha información.
- Realización informes en documento independiente y extraíble, de cualquier periodo que se necesite, de la situación del joven: fecha del informe, identificación del alumno, fecha de inicio y fin en el curso, su progreso en el curso, porcentaje de visualización de los contenidos, accesos y tiempo de formación en la plataforma, seguimiento en la evaluación y adquisición de los conocimientos, participación en la acción formativa y observaciones relevantes. (Historial completo desde la matriculación del alumno hasta la finalización del curso conteniendo todos los datos relacionados).
- Realización de informe final de evaluación, en documento independiente y extraíble de la plataforma, donde se reflejen con integridad las evaluaciones realizadas durante la acción formativa (exámenes, cuestionarios, respuestas del alumno, puntuación...)

- Finalización de los participantes según los criterios definidos.

La plataforma de formación online que se ponga a disposición de CÁMARA ALICANTE tendrá que permitir el acceso integro a la misma hasta pasados 4 años desde la terminación del plan contable del Programa Operativo de Empleo Juvenil FSE 2014-2020.

## **B. SUMINISTRO DE ACCIONES FORMATIVAS ONLINE.**

La plataforma deberá de contener un catálogo de cursos orientados a la empleabilidad de los jóvenes y / o al itinerario formativo marcado en su orientación vocacional. La formación online debe responder a una repercusión directa en la empleabilidad del joven, por lo que los contenidos de dichas formaciones estarán relacionados con las necesidades de las empresas así como con las necesidades formativas de la demarcación.

La estructura de las acciones formativas debe de seguir un patrón en cuanto a duración y en cuanto a contenido didáctico multimedia constando de módulos scorm para la visualización del contenido y una evaluación final.

**El contenido debe modularse en bloques de 50 horas.**

La propuesta realizada por la empresa licitadora tendrá que combinar texto y recursos multimedia (necesarios y relevantes), tanto estáticos como interactivos (imágenes, gráficos, audio, vídeo, animaciones, simulaciones, etc.).

Las acciones formativas propuestas comprenderán actividades, recursos, contenidos complementarios y demás documentación extra que aporte mayor valor a la experiencia formativa y que enriquezca el proceso de aprendizaje del alumno/a.

La propuesta técnica a aportar deberá incluir detalle de contenidos de cada una de las acciones formativas que son objeto del presente procedimiento, incluyendo material gráfico que permita comprobar la estructura de funcionamiento de los cursos. Igualmente, tendrá que aportarse índice de contenidos de cada una de las acciones formativas, y material complementario asociado a cada una de las mismas que suponga un valor añadido para la mejora de las competencias y capacidades del alumno.

Las acciones comprenderán mecanismos de autoevaluación sobre la adquisición de conocimiento durante el desarrollo de la acción formativa, a través de controles online que sirvan al tutor para verificar el progreso del aprendizaje del alumnado, hacer un seguimiento de sus dificultades de aprendizaje, participación y prestarle el apoyo adecuado.

La propuesta presentada tendrá que contar con un catálogo de acciones formativas online teniendo cada curso 100. **Deberá de proponerse al menos 100 cursos de las siguientes familias profesionales:**

- Administración y gestión.
- Comercio y Marketing.

- Sociocultural.
- Turismo y Hostelería.
- Seguridad y Medio Ambiente.
- Informática.
- Imagen y sonido.

**de los siguientes ámbitos:**

- Idiomas.
- Comercio internacional.
- Marketing digital y Community Manager.
- Gestión integral de las TIC.
- Técnico en gestión hotelera.
- Técnico en contabilidad financiera.
- Formación de formadores.

El proveedor deberá acreditar mediante declaración jurada que cuenta con la titularidad de la propiedad intelectual de los cursos y de los contenidos formativos o autorización del titular, teniendo libertad para modificar o ampliar dicho contenido en caso de solicitud de CÁMARA ALICANTE.

Se establecen las siguientes duraciones horarias que se planificarán en base a una programación de formación online de entre 3 y 4 horas diarias, de manera que se seguirán los siguientes estándares:

100 horas será un mes de formación aproximadamente.

El contenido debe modularse en bloques de 50 horas.

**C. SERVICIOS DE TUTORIZACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS ON LINE.**

La propuesta contemplará la puesta a disposición de tutores de contenidos que ayuden a resolver al participante las dudas de contenidos o realización de actividades que le pueden surgir durante el proceso de aprendizaje, así como de mecanismos que faciliten la actividad, participación y ejecución de los cursos por parte de los jóvenes inscritos. En este sentido deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Contemplar la utilización de técnicas innovadoras y con un carácter lúdico que permitan maximizar los niveles de retención y atención del público objetivo.
- Ofrecer una tutorización que dé respuesta inmediata a las dudas y consultas de los jóvenes respecto a la materia que estén cursando, habilitando un espacio para que los participantes expongan sus dudas, y transmitan los ejercicios de evaluación y actividades prácticas para que sean revisados y evaluados por el equipo tutorial, siendo la respuesta en 48 horas. Los tutores deberán ser especialistas en la materia a impartir.

- Contemplar aquellas habilidades relacionadas con las competencias y necesidades formativas del colectivo al que va dirigido el Plan de Garantía Juvenil.
- Realizar un seguimiento diario de los jóvenes, su participación y el progreso en su experiencia de aprendizaje y generar en documento extraíble e independiente informe de seguimiento.
- Realizar informes en documento independiente y extraíble de cualquier periodo que se necesite, de la situación del joven: su progreso en el curso, porcentaje de visualización de los contenidos, accesos y tiempo de formación en la plataforma, seguimiento en la evaluación y adquisición de los conocimientos, participación en la acción formativa y observaciones relevantes. Se establecerán al menos dos contactos telefónicos y que deberán quedar registrados en emails y en la propia plataforma (Historial completo desde la matriculación del alumno hasta la finalización del curso conteniendo todos los datos relacionados) Dichos informes han de ser accesibles tanto para los tutores de contenidos como los tutores camerales.)
- Realizar evaluaciones finales que contemplen toda la participación, progreso y resultados de los alumnos/as.
- Realizar el informe-resumen de dedicación horaria de las tareas desarrolladas durante la tutorización del alumno en el desempeño de la formación.
- Realizar informe final de evaluación en documento independiente y extraíble de la plataforma, donde se reflejen con integridad las evaluaciones realizadas durante la acción formativa (exámenes, cuestionarios, respuestas del alumno, puntuación, visualización del contenido y porcentaje,...).
- Dinamizar la acción formativa a través de foros de debate.
- Contener una propuesta de actividades prácticas y trabajos individuales a desarrollar mediante la plataforma de tele formación.
- La puesta en contacto telefónico con los alumnos que requieran mayor seguimiento previniendo el abandono de estos y fomentando la participación e implicación en la formación.
- El criterio de finalización de los participantes vendrá determinado por la visualización de los contenidos en la plataforma ( al menos el 75% de los mismos) y la realización de la evaluación ( modo de completar, no es necesario que se supere dicha evaluación) Los entregables asociados al joven finalizado serán: anexo de Inscripción en la Formación Online PICE, Diploma de aprovechamiento firmado por CÁMARA ALICANTE y el Joven, ficha de seguimiento de cada alumno, e informes de avance y estado de los participantes siguiendo los patrones de información descritos. Este punto condiciona la facturación por alumno finalizado.

La oferta tendrá que detallar la propuesta de tutorización y seguimiento de los alumnos que cursen las acciones formativas ofertadas, concretando el número de tutores y especialistas profesionales de cada área propuestos para dar servicio a los jóvenes inscritos y cuantos otros perfiles sean necesarios para la realización de los servicios contratados. Este número se expresará a través de la ratio de alumnos atendidos por un tutor, que no podrá superar la ratio de 80 alumnos por tutor.



La propuesta deberá contemplar la adecuada capacidad y recursos para disponer de un número de tutores adecuado y suficiente para tutorizar de manera simultánea convocatorias formativas de hasta 100 alumnos.

#### **D. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA NECESARIA**

Infraestructura tecnológica necesaria para las prestaciones citadas y servicios de soporte que garanticen el funcionamiento de la aplicación en condiciones óptimas por parte de los agentes involucrados.

#### **4. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA**

El adjudicatario generará la documentación e información, tanto en formato papel como en soporte electrónico, necesaria y suficiente para la adecuada ejecución de cada uno de los capítulos anteriormente indicados.

En concreto en relación con el alcance del presente proyecto, como mínimo los siguientes:

Actas de reunión.

- Informes de seguimiento con la periodicidad que se determine.
- Informes de control de calidad con la periodicidad que se determine.
- Contenidos formativos, que cumplan los requisitos técnicos de los certificados de profesionalidad, en formato estándar para su incorporación en plataformas LMS.
- Contenidos complementarios a dichos cursos en formato estándar para su incorporación en la plataforma.
- Procedimiento de atención y resolución de solicitudes relacionadas con los servicios de soporte correctivo y evolutivo.
- Procedimientos de tutorización, seguimiento y evaluación de los alumnos/as.
- Manuales de uso adaptados al perfil de usuario alumno.
- Informe-resumen de dedicación horaria de las tareas desarrolladas durante la tutorización del alumno en el desempeño de la formación
- Todos los mencionados en las especificaciones técnicas indicadas en el número tres del presente pliego.

#### **5. EQUIPO DE TRABAJO**

El oferente deberá proponer un equipo de trabajo formado por un director de proyecto con al menos seis años de experiencia, y al menos dos consultores y personal de apoyo que tengan tres años de experiencia en la realización de trabajos análogos a los indicados.

Además, tendrá que adjuntarse la relación del personal dedicado a las tareas de tutorización, aportando currículum vital de las personas seleccionadas, teniendo en cuenta la ratio alumno/tutor establecido. El citado personal deberá acreditar una experiencia mínima de dos años en el ejercicio de tareas análogas a las descritas en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

En los términos expresados en el Pliego de cláusulas administrativas, el licitador deberá demostrar que el equipo de trabajo asignado reúna los requisitos mínimos de solvencia técnica exigidos.

El equipo de trabajo estará compuesto por las mismas personas durante la duración del contrato en lo referente a las personas dedicadas a cada uno de los programas, salvo las circunstancias excepcionales que así se determinen y que motiven la sustitución de alguno de sus componentes.

Si durante la ejecución del contrato la empresa adjudicataria tuviese necesidad de cambiar alguno de los medios personales propuestos en la oferta, lo podrá hacer previa información a CÁMARA ALICANTE y con el acuerdo de éste, sin que ello suponga menoscabo en la calidad de los trabajos o de las fechas comprometidas.

CÁMARA ALICANTE se reserva el derecho a solicitar la sustitución de alguno o de todos los miembros del equipo cuando exista razón justificada para ello. Dicha petición deberá ser indefectiblemente atendida por la empresa prestataria del servicio.

El citado personal dependerá exclusivamente de la empresa adjudicataria, y por tanto ésta tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresa, debiendo cumplir las disposiciones vigentes en materia Laboral, de Seguridad Social y de Seguridad y Salud, sin que en ningún caso pueda alegarse, por dicho personal, derecho alguno en relación con CÁMARA ALICANTE, ni exigirse a éste responsabilidades como consecuencia de las obligaciones existentes entre la empresa adjudicataria y sus empleados.

## **6. CONTROL Y SEGUIMIENTO**

Para la supervisión de la marcha del proyecto por CÁMARA ALICANTE se podrán establecer las instrucciones y orientaciones que estime pertinentes para la correcta realización del objeto del contrato, se convocarán cuantas reuniones de seguimiento sean necesarias para su correcto desarrollo.

A la finalización del contrato la adjudicataria deberá de presentar en registro de CÁMARA ALICANTE, tanto en soporte digital como en papel, un dossier con toda la documentación referida a cada alumno: informes de actividad, seguimiento, finalización etc. y cualquiera otra que CÁMARA ALICANTE pudiera requerirle.

## **7. ESTRUCTURA DE LAS PROPUESTAS PRESENTADAS**

La propuesta técnica tendrá que ajustarse necesariamente al siguiente esquema:

### **I) RESUMEN EJECUTIVO**

Descripción del enfoque de la propuesta y descripción de sus puntos más representativos, indicando el valor añadido que proporciona y elementos diferenciadores.

### **II) DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS SERVICIOS SUMINISTRADOS POR LA EMPRESA LICITADORA**

Contenido detallado de la propuesta adaptado a las prescripciones incluidas en el punto 3º del pliego de prescripciones técnicas referidas a:

- Descripción detallada de la plataforma de formación online referidas a características técnicas generales y módulos funcionales.
- Catálogo de acciones formativas online que se ofertan, ajustadas a lo exigido en el Pliego de Prescripciones Técnicas objeto de contratación, indicando ámbitos, niveles, número de horas e índice de contenidos.
- Metodología de trabajo en relación al proceso de tutorización, seguimiento y evaluación de las acciones formativas online, detallando el alcance y nivel de recursos de estas tareas para cada uno de los lotes y de acuerdo con el Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Diseño y propuesta metodológica para la puesta de marcha de mecanismos de sensibilización y fomento de la participación.
- Planificación y capacidad de la empresa a la hora de atender demandas de CÁMARA ALICANTE de modificación de los contenidos formativos propuestos, en su caso.

### **III) PLAN DE TRABAJO**

Cronograma de ejecución donde se detallen los plazos propuestos por el licitador para cada una de las fases de trabajo que se indiquen en la propuesta.

El plazo máximo para las tareas de implantación, disposición de tutores necesarios y puesta en marcha de las acciones formativas en la Plataforma será de 3 semanas desde la comunicación de la adjudicación, con la posibilidad de valorar la reducción del plazo de ejecución en función del compromiso adquirido por la empresa en este apartado de su propuesta técnica.

### **IV) EQUIPO DE TRABAJO**

Organización del equipo vinculado al proyecto, perfiles asignados, responsabilidades y tareas determinadas por el licitador para la ejecución del contrato, detallando los miembros que conformarán dicho equipo.

### **V) INFORMACIÓN ADICIONAL**

Incluyendo toda aquella información que la empresa ofertante considere de especial interés o relevancia y que no haya sido incluida en los puntos anteriores.

**El número máximo de folios admitido para el global de la propuesta es de 50 impresos a una sola cara en tamaño A4.**