



UNIÓN EUROPEA

Fondo Social Europeo
El FSE invierte en tu futuro



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL PROCEDIMIENTO ABIERTO
PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE FORMACIÓN
EN COMPETENCIAS DIGITALES EN MODALIDAD O N L I N E PARA PERSONAS
ENTRE 45 Y 60 AÑOS (INCLUSIVE) EN SITUACIÓN DE DESEMPLEO O INACTIVIDAD
LABORAL EN EL MARCO DEL PROGRAMA 45+
PROGRAMA OPERATIVO DE EMPLEO, FORMACIÓN Y EDUCACIÓN (POEFE)
FSE 2014- 2020
(EXPEDIENTE nº 126-29/07/2021) ANUALIDAD 2021**

Nº de expediente:	126-29/07/2021
Procedimiento:	Abierto
Fecha de publicación:	29/07/2021

CAPÍTULO I. GENERAL

OBJETO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

1. OBJETO

La Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de España (en adelante la Cámara de España) articula el programa “45+” (en adelante el “Programa”) en el marco del Programa Operativo de Empleo, Formación y Educación 2014-2020 (POEFE), actuando como institución promotora, coordinadora y supervisora de la calidad del programa ante la Autoridad de Gestión del Fondo Social Europeo.

En este contexto las Cámaras de Comercio de España plantean el Programa para paliar los efectos inmediatos que la crisis del Coronavirus ha provocado sobre el colectivo de personas sin empleo con 45 años o más (hasta 60 años inclusive) a través de un conjunto de acciones, diseñadas como un itinerario formativo que acerque al participante al empleo, que parte de un diagnóstico centrado en analizar el punto de partida de la persona participante, con **una formación en competencias digitales** ajustada a su perfil, y que finaliza con un análisis personalizado sobre las oportunidades que el participante tiene en el mercado de trabajo actual.

Esta contratación versa por tanto sobre la selección de la empresa que suministrará la formación en competencias digitales en modalidad online y los contenidos formativos asociados a dichas competencias, así como los servicios de tutorización, impartición y evaluación de los mismos en el marco del Programa (Programa 45+) mediante una plataforma de teleformación y su correspondiente soporte.

La empresa adjudicataria, a través del presente procedimiento, deberá facilitar las siguientes prestaciones, conforme a las especificaciones descritas en el Pliego 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, Formación y Empleo FSE 2014-2020.
- Suministro de acciones formativas online ajustadas a lo exigido en el Pliego de Prescripciones Técnicas objeto de contratación
- 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

2. DURACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

El contrato tendrá un plazo máximo de ejecución desde la fecha de formalización del contrato hasta el 30 de diciembre de 2021.

El plazo para las tareas, en su caso, de implantación, disposición de tutores necesarios y puesta en marcha de las acciones formativas será máximo de 2 semanas desde la formalización del contrato.

CAPÍTULO II. ESPECÍFICO

3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

El adjudicatario deberá detallar de manera clara la metodología a seguir durante el desarrollo de sus trabajos, cumpliendo los objetivos fijados en el Pliego de Prescripciones técnicas. Las prestaciones contratadas deberán responder a los requisitos técnicos descritos en la siguiente cláusula.

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

Multidispositivo	Accesible desde tablets y smartphones
Formatos de cursos admitidos	SCORM
Modular	La plataforma permite habilitar los módulos apropiados a cada tipología de curso
Escalable	En cuanto a número concurrente de usuarios soportados y funcionalidades

Parametrizable	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.
Compatibilidad	Con las últimas versiones de navegadores más comunes: Explorer, Chrome, Safari, Firefox, Edge.
Gestión de la seguridad	Basada en roles/perfiles y permisos. Como mínimo los siguientes roles/perfiles: invitado, alumno, tutor, autor, administrador, tutor cameral.

- Funcionalidades

Learning Management System	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.
Mediateca	Permite disponer de una biblioteca general de conocimiento de acuerdo a un orden y estructura definibles. Soporte a múltiples formatos de archivo
Buzón de soporte	Donde se atienden dudas o problemas de los alumnos relacionadas con el funcionamiento de la plataforma
Módulo de informes	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

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

- Servicios de Soporte

Administración técnica de la infraestructura base: servidores, comunicaciones, bases de datos, servicios	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
Soporte correctivo y evolutivo de la plataforma LMS	Prestado por el proveedor de la plataforma, en función de la tipología de la incidencia reportada y Acuerdos de Nivel de Servicio establecidos
Administración operativa / funcional de la plataforma LMS	Prestado por el proveedor de la plataforma, a través de su oficina técnica
Monitorización	24x7 temperatura, humedad, otros parámetros físicos, estado / disponibilidad de los sistemas y servicios, etc.
Backup	Estrategia de backup que garantiza la continuidad del servicio
Helpdesk	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 la Cámara 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 la Cámara y contará con un equipo de técnicos competentes que puedan dar resolución a los problemas de acuerdo con los acuerdos de los servicios 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 la Cámara, 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 la Cámara 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 alumno: 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 la Cámara tendrá que permitir el acceso integro a la misma hasta pasados 4 años desde la terminación del plan contable del Programa Operativo de Empleo, Formación y Educación (POEFE) FSE 2014-2020.

B. SUMINISTRO DE FORMACIÓN EN COMPETENCIAS DIGITALES EN MODALIDAD ON LINE.

La plataforma deberá de contener un catálogo de cursos orientados a la empleabilidad del alumno/a y/o al itinerario formativo marcado en su orientación vocacional. La formación en Competencias Digitales en modalidad online debe responder a una repercusión directa en la empleabilidad del alumno/a, 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.

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 al detalle los contenidos de cada curso que estén relacionados con las Competencias Digitales 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 curso, y material complementario asociado a cada uno de los mismos que suponga un valor añadido para la mejora en el aprendizaje del alumno/a. Así mismo como mecanismos de autoevaluación sobre la adquisición de conocimiento durante el desarrollo del curso, 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 en modalidad on line con:

FORMACION EN COMPETENCIAS DIGITALES:

Deberá de proponerse como mínimo un catálogo de 5 cursos, uno por cada competencia digital que se describe a continuación y con una duración de 100 horas cada uno. Además, como criterio de adjudicación se valorará el aumento de cursos que oferte la empresa licitante por encima de esos 5 obligatorios, que tengan repercusión directa en la empleabilidad del alumno/a, relacionadas con las necesidades de las empresas:

1. Competencias relativas a la Alfabetización digital

Capacidad para identificar, localizar, recuperar, almacenar, organizar y analizar información digital y evaluar su relevancia.

2. Competencias relativas a la Comunicación y colaboración

Capacidad para comunicarse, colaborar, interactuar y participar en equipos y redes virtuales, así como hacer uso de medios, tono y comportamiento apropiados.

3. Competencias relativas a la Creación de contenido digital

Capacidad para crear, configurar, ampliar y editar contenido digital, y entender sus reglas.

4. Competencias relativas a la Seguridad Digital

Capacidad para proteger dispositivos, personas, medioambiente, contenido, datos personales y privacidad en entornos digitales utilizando la tecnología digital de manera segura y sostenible.

5. Competencias relativas a la resolución de problemas

Resolver problemas digitales y explorar nuevas formas de aprovechar la tecnología.

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 la Cámara.

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.

C. SERVICIOS DE TUTORIZACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA FORMACION ONLINE EN COMPETENCIAS DIGITALES.

La propuesta técnica 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 del alumno/a respecto a la materia que esté cursando, habilitando un espacio para que el participante exponga sus dudas, y transmita 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 Programa 45+.
- Realizar un seguimiento diario del alumnado, 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 alumno/a: 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 el curso 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/a 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 el curso (exámenes, cuestionarios, respuestas del alumno, puntuación, visualización del contenido y porcentaje,...)
- Dinamizar el curso 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 el alumnado 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 alumno/a finalizado serán: anexo de Inscripción en la Formación Online Programa 45+, Diploma de aprovechamiento firmado por la Cámara y el/a alumno/a, ficha de seguimiento de cada alumno/a, e informes de avance y estado de los participantes siguiendo los patrones de información descritos.

La oferta tendrá que detallar la propuesta de tutorización y seguimiento de los alumnos que realicen los cursos ofertados, concretando el número de tutores y especialistas profesionales de cada competencia digital propuestos para dar servicio al alumnado inscrito y cuantos otros perfiles sean necesarios para la realización de los servicios contratados. Este número se expresará a través del ratio de alumnos atendidos por un tutor, que no podrá superar el 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.



UNIÓN EUROPEA

Fondo Social Europeo
El FSE invierte en tu futuro



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 el 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 particulares, 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 la Cámara y con el acuerdo de éste, sin que ello suponga menoscabo en la calidad de los trabajos o de las fechas comprometidas.

La Cámara 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 la Cámara, ni exigirse a éste responsabilidades como consecuencia de las obligaciones existentes entre la empresa adjudicataria y sus empleados.

CAPÍTULO III. CUESTIONES ADICIONALES

6. CONTROL Y SEGUIMIENTO

Para la supervisión de la marcha del proyecto por la Cámara 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 esta Cámara, 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 la Cámara 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 cursos 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 los cursos 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 la Cámara de modificación de los contenidos formativos propuestos, en su caso.



UNIÓN EUROPEA

Fondo Social Europeo
El FSE invierte en tu futuro



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 los cursos en la Plataforma será de 2 semanas, 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.

8. GARANTÍA

Se establece un periodo mínimo de garantía sobre los productos desarrollados de 6 meses a partir de la fecha de la recepción y aceptación de los mismos por parte de la Cámara. Durante dicho periodo el adjudicatario realizará todos aquellos cambios necesarios para solventar las deficiencias existentes en los productos y documentación entregadas que le sean imputables.