

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE IMPARTICIÓN ON LINE PARA USUARIAS/OS DENTRO DEL PROYECTO B – FORMACIÓN - PROGRAMA PLAN DE EMPRENDIMIENTO – ESPAÑA EMPRENDE MEDIANTE UNA PLATAFORMA DE TELEFORMACIÓN Y SU CORRESPONDIENTE SOPORTE, EN EL MARCO DEL PROGRAMA OPERATIVO DE EMPLEO, FORMACIÓN Y EDUCACIÓN (POEFE – FSE / 2014-2020), PARA LA ANUALIDAD DE 2022. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN Nº FE /01/2022

Expediente Nº FE/O1/2022

CAPÍTULO I. GENERAL

OBJETO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

1. OBJETO

Esta contratación tiene por objeto la selección de la empresa que dará soporte para la formación online dentro del PROYECTO B – FORMACIÓN - PROGRAMA PLAN DE EMPRENDIMIENTO – ESPAÑA EMPRENDE en el marco del PROGRAMA OPERATIVO DE EMPLEO, FORMACIÓN Y EDUCACIÓN (POEFE – FSE / 2014-2020), para la anualidad de 2022, mediante una plataforma de teleformación y su correspondiente soporte. Este servicio comprenderá los contenidos formativos en temáticas de emprendimiento y desarrollo empresarial, así como la tutorización, impartición y evaluación de los mismos.

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 Educación (POEFE – FSE / 2014-2020).
- Impartición de acciones formativas online ajustadas a lo exigido en el Pliego de Prescripciones Técnicas objeto de contratación
- Tutorización, seguimientos y evaluación de las acciones formativas online.
- Infraestructura tecnológica necesaria y mecanismos de sensibilización y fomento de la participación.

Quedará exceptuada de esta contratación aquella formación online que, por su especialización, especificidad de contenidos o complejidad técnica, a juicio de la Cámara de Córdoba, deba de realizarla otra empresa, distinta a la empresa adjudicataria.

2. DURACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

El contrato tendrá un plazo máximo de ejecución desde la fecha de formalización del contrato hasta el 31 de diciembre de 2022.

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 4 semanas desde la formalización del contrato.

CAPÍTULO II. ESPECÍFICO

3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

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 de Córdoba 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 de Córdoba y contará con un equipo de técnicos competentes que puedan dar resolución a los problemas de acuerdo con los servicios ofertados.

El adjudicatario prestará los servicios de tutoría sobre los cursos ofertados de acuerdo a los requisitos establecidos en la convocatoria. 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 de Córdoba,

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 de Córdoba 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:** visualización del 75% de los contenidos de la formación y realización de la prueba final (modo completar, no siendo necesario superar dicha evaluación).

La plataforma de formación online que se ponga a disposición de la Cámara de Córdoba 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), cofinanciado por FSE 2014-2020.

B. IMPARTICIÓN 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.

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 elegida deberá de suministrar detalle de contenidos de cada una de las acciones formativas, incluyendo material gráfico que permita comprobar la estructura de funcionamiento de los cursos. Igualmente, tendrá que aportar 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 una duración de 150 o 200 horas. Deberá de proponerse al menos 5 cursos de cada temática y un mínimo de 25 cursos. Además, como criterio de adjudicación se valorará el aumento en el catálogo de cursos que oferte la empresa licitante por encima de esos 25 obligatorios, siempre y cuando tengan relación con el ámbito emprendedor y/o empresarial.

El número de cursos ofertados en ese catalogo será objeto de valoración, ya que es uno de los criterios de valoración no económicos. La máxima puntuación en ese apartado se conseguirá con 100 o más cursos ofertados. Para la contabilización de un curso con el mismo nombre pero con dos duraciones distintas (150 o 200 horas) se computará como dos cursos, a modo de ejemplo, un curso cuya denominación sea “Ingles Comercial”, que tenga duraciones de 150h y 200h, serán contabilizados como 2 cursos diferentes.

Las temáticas de las formaciones deberán estar relacionadas con necesidades detectadas a los beneficiarios de la actuación siempre y cuando tengan relación con el ámbito emprendedor y/o empresarial. A continuación, se recogen unos ejemplos que pueden servir como orientación para la planificación de las mismas:

- Competencias financieras: fiscalidad, plan de empresa, fuentes de financiación, etc.
- Competencias administrativas: conocimientos jurídicos-legales, relaciones con las Administraciones Publicas, RR. HH, etc.
- Competencias digitales: marketing online, técnicas de venta online, uso de herramientas web, gestión de RR. SS, etc.
- Soft skills: coaching empresarial, liderazgo, motivación y habilidades directivas, gestión de equipos, tiempo, proyectos y conflictos, inteligencia emocional, etc.

- Otras: competencias comerciales, gestión de ventas, negociación comercial, atención y fidelización de clientes, etc.

El proveedor deberá acreditar mediante declaración responsable 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 de Córdoba.

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:

- 150 horas serán un mes y medio de formación aproximadamente
- 200 horas serán dos meses de formación aproximadamente

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

La propuesta técnica contempla 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 Proyecto B – Formación - Programa Plan de Emprendimiento España Emprende.
- 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, Diploma de aprovechamiento firmado por la Cámara de Córdoba y el Joven, Fichas de seguimiento de cada alumna/o, e informes de avance y estado de los participantes siguiendo los patrones de información descritos.

La oferta seleccionada tendrá que detallar la propuesta de tutorización y seguimiento de las/os alumnas/os 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 del ratio de alumnos atendidos por un tutor, que no podrá superar el ratio de 80 alumnos por tutor.

La propuesta seleccionada 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 500 alumnas/os.

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 durante la ejecución del servicio, 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.
- Además deberá de suministrar cualquier otro documento adicional exigido por la Unidad de Gestión del Programa Plan de Emprendimiento España Emprende de Cámara de España.

5. EQUIPO DE TRABAJO

El oferente deberá proponer un equipo de trabajo formado por un director de proyecto con al menos 1 año de experiencia en la implementación de formación online en proyectos europeos, al menos dos consultores con al menos un año de experiencia en la implementación de formación online de proyectos europeos y al menos 2 técnicos de personal de apoyo que tengan un año de experiencia en la Implementación de formación online en proyectos europeos. Estos requisitos son los mínimos exigidos para demostrar la Solvencia Técnica.

Además la experiencia del equipo de trabajo será uno de los criterios de adjudicación no económicos, cuya máxima valoración llegará a 15 puntos (ver apartado de Criterios de Adjudicación).

La empresa seleccionada, deberá de contar además con personal necesario para las tareas de tutorización, teniendo en cuenta el ratio alumno/tutor establecido.

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

La Cámara de Córdoba 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 de Córdoba, 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 de Córdoba 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 soporte digital, un dossier con toda la documentación referida a cada alumno: informes de actividad, seguimiento, finalización etc. y cualquiera otra que la Cámara de Córdoba pudiera requerirle.

7. ESTRUCTURA DE LAS PROPUESTAS PRESENTADAS

La propuesta tendrá que ajustarse necesariamente al siguiente esquema de conformidad con las instrucciones contenidas en el Pliego de cláusulas administrativas:

Sobre 1. Solvencia

A) Solvencia Económica-Financiera

- Volumen Anual de Negocios.

B) Solvencia Técnica y Profesional

- Relación de los Principales Servicios o Trabajos de igual o similar naturaleza.
- Declaración responsable de que todo el Equipo Técnico que se adscriba al proyecto cumple los requisitos exigidos y que se dotara de todo el personal necesario para las tareas de tutorización.

Sobre 2. Criterios de Valoración:

A) Criterios No Económicos

- **Catálogo de acciones formativas online que se ofertan**, ajustadas a lo exigido en las Prescripciones Técnicas objeto de contratación, indicando ámbitos, niveles, y número de horas.
- **Tiempo de Puesta en marcha desde firma Contrato**: Declaración Responsable con el plazo en puesta en marcha las acciones formativas.
- **Equipo Técnico**: Curriculum de los 5 personas que lo integran para su valoración, especificando claramente los años de experiencia en la implementación de formación online en proyectos europeos, y si tienen experiencia en la implementación de formación online en proyectos ejecutados por Cámara de España.

B) Criterios Económicos

- **Oferta Económica**: Coste/hora de formación (único).

En Córdoba, a 2 de febrero de 2022