

---

---

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS

***LICITACIÓ PÚBLICA MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT  
NO HARMONITZAT***

Contractació d'un servei d'implantació, contingut i tutorització d'una plataforma de formació no reglada en modalitat en línia.



## ÍNDEX

|                                                                                            |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 1. OBJECTE DEL CONTRACTE .....                                                             | 2 |
| 2. ACTUACIONS .....                                                                        | 2 |
| 2.1. Objectius .....                                                                       | 2 |
| 2.2. Continguts. ....                                                                      | 2 |
| 2.3. Característiques.....                                                                 | 3 |
| 2.4. Funcionament .....                                                                    | 4 |
| 2.5. Requisits específics del servei .....                                                 | 5 |
| 2.6. Coordinació tècnica del projecte, seguiment i control de les actuacions formatives: . | 8 |
| 2.7. Confidencialitat, protecció de dades personals i seguretat de la informació:.....     | 8 |
| 2.8. Material i propietat intel·lectual .....                                              | 8 |



## **1. OBJECTE DEL CONTRACTE**

Amb aquesta licitació es pretén contractar el servei d'implantació, contingut i tutorització d'una plataforma de formació no reglada en modalitat en línia.

## **2. ACTUACIONS**

### **2.1. Objectius**

Els OBJECTIUS que es pretenen aconseguir amb el servei a les persones que cursin les actuacions formatives són els següents:

- Beneficiar-se d'un servei de formació en línia flexible, que els permeti realitzar al seu ritme les actuacions formatives per a l'adquisició de coneixements i habilitats.
- Oferir formació totalment gratuïta. Garantint que el personal treballador tingui l'oportunitat de formar-se sense cap cost.
- Millorar les capacitats, competències, habilitats i destreses del personal d'FGC sense necessitat d'ajustar-se a horaris podent compatibilitzar-ho amb altres activitats.
- Disposar d'una plataforma formativa en línia amb una oferta formativa que els permeti formar-se i millorar el seu currículum.
- Disposar d'una ampla oferta en cursos vinculats al sector ferroviari

### **2.2. Continguts.**

El projecte constarà d'una Plataforma de Formació En línia, basada en accés a través d'enllaç web personalitzat amb logotips, text i imatges de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya.

La plataforma allotjada en direcció web, estarà realitzada amb codi HTML comptant amb l'opció de disposar un accés directe des de la pròpia web de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, per mitjà de la URL corresponent.

L'allotjament i domini de la web serà per part de l'empresa licitadora.



Les actuacions formatives que haurà d'ofertar la plataforma de formació seran de les següents temàtiques:

1. Competències digitals (ofimàtica , TIC's, noves tecnologies)
2. Benestar
3. Habilitats comercials
4. Productivitat
5. Treball en equip
6. Lideratge
7. Habilitats personals i Directives
8. Ferrocarrils
9. Big Data
10. gestió
11. Enginyeria (civil, infraestructures...)
12. Administració i oficines, Gestió i RRHH
13. Sistemes de qualitat i medi ambient
14. Gestió de projectes d'infraestructura i gestió contractual
15. Drons
16. Masterclass de diferents activitats

La durada per a les actuacions formatives a realitzar en la Plataforma i que seran descrites en un "Catàleg Formatiu" seran mínim de 5 hores, la durada mínima de les masterclass serà d'1 hora

### **2.3. Característiques**

L'empresa licitadora haurà de fer una proposta d'un sistema integral de gestió, impartició i tutorització en modalitat en línia d'accions formatives.

Les empreses licitadores hauran de presentar una oferta de cursos per a ser impartits en modalitat en línia.



## 2.4. Funcionament

Les propostes a presentar per part de les Empreses Licitadores de les seves Plataformes hauran de contemplar el funcionament que en aquest punt es desenvolupa:

### a) Inscripció de l'alumnat

FGC farà arribar periòdicament la llista de les persones actives a l'empresa i s'actualitzarà la bases de dades de la plataforma. Les persones donades d'alta es podran automatricular directamet.

Les persones que no estigui en el llistat mensual s'hauran de donar de baixa.

### b) Catàleg Formatiu:

La plataforma disposarà d'un Catàleg Formatiu amb la descripció de les actuacions formatives que estaran a disposició per a l'alumnat.

Aquest catàleg descriurà la càrrega horària, objectius i continguts de cada actuació formativa, a més d'indicació expressa de l'eix al qual correspon de l'àrea formativa.

Aquest Catàleg haurà de disposar d'un cercador de cursos, que permeti a les persones usuàries la cerca de cursos, emplenant paraules cable en l'esmentat cercador.

Les actuacions formatives que comprenen el Catàleg formatiu, versaran amb les àrees descrites com a eixos principals i assenyalats en la relació del Punt 2.2

Les accions formatives hauran de ser revisades i actualitzades un cop a l'any.

### c) Accés a plataforma

Una vegada realitzada la matriculació la plataforma haurà d'enviar de manera immediata a l'alumnat per mitjà de correu electrònic, la benvinguda al curs amb les claus d'accés i podrà començar la seva formació.

La Plataforma adjudicatària haurà de disposar d'una eina per a recordar a les persones que s'envien els correus amb els accessos als cursos sol·licitats, enviament d'un recordatori d'accés al curs.

També haurà de disposar d'un enviament de recordatori quan l'alumnat tingui un curs començat i més de 20 dies sense activació



Cal tenir eines de motivació i missatges d'informació amb actualitzacions, nous cursos.. personalitzats amb els logos d'FGC, en català i que es gestionaran automàticament o a través d'una persona de referència d'FGC

#### d) Acreditació de la formació

La proposta presentada tindrà la capacitat de realitzar els Diplomes amb les dades dels alumnes/as que realitzen les actuacions formatives i que rebran automàticament una vegada finalitzats els cursos o bé es podran descarregar directament quan els usuaris/as de la plataforma finalitzin de manera satisfactòria una actuació formativa, identificant el curs realitzat, la modalitat del mateix juntament amb la data d'expedició; en revers del mateix hauran de descriure's els continguts impartits en el curs.  
Els diplomes que l'alumnat rebi, deuran imprescindiblement personalitzats pers FGC i en català.

Els missatges de finalització de la formació hauran de ser missatges personalitzats per FGC i en català

## **2.5. Requisits específics del servei**

Les propostes presentades per les empreses licitadores hauran de complir amb aquests requisits específics:

#### a) Personalització de la Plataforma:

La Plataforma estarà personalitzada amb la identitat corporativa d'FGC.

#### b) Servidors:

La Plataforma estarà instal·lada en els servidors de l'empresa adjudicatària i serà accessible exclusivament en internet. Haurà de tenir capacitat per a suportar el número d'almenys 500 persones connectades en el mateix instant. La velocitat de resposta del servidor a l'alumnat i el temps de càrrega de les pàgines web i accés al mateix haurà de disposar de la capacitat tècnica perquè no es produeixi retard en la comunicació audiovisual en temps real, amb una velocitat suficient de baixada i pujada.

#### c) Compatibilitat:

Serà compatible i es podrà integrar amb qualsevol sistema operatiu i navegador d'internet.



d) Disponibilitat:

Estarà disponible les 24 hores del dia, tots els dies de la setmana (24/7).

e) Administració:

Comptarà amb un Sistema d'administració per a la gestió d'usuaris/as (altes, modificacions, esborrat, definició, assignació i gestió de permís i perfils, autenticació i assignació de nivells de seguretat) i la gestió d'accions formatives sol·licitades per l'alumnat.

f) Continguts, estructura i funcionalitat de la Plataforma:

Per a garantir la qualitat del procés, el contingut virtual de les actuacions formatives, mantindrà una estructura i funcionalitat homogènia, complint:

- Continguts aplicats als objectius i eixos assenyalats.
- Organització a través d'índexs, mapes, esquemes, epígrafs o titulars que permetin la seva comprensió.
- Que promoguin la seva aplicació pràctica i permetin verificar el progrés.
- Continguts que incloguin determinats recursos, tant estàtics com interactius (imatges, gràfics, àudio, vídeo, animacions...)
- Autoevaluables o valorats per tutor-formador, que avaluin l'adquisició de coneixements, destreses i habilitats a través d'exercicis, preguntes, problemes, proves, treballs que permetin mesurar el rendiment o acompliment de l'alumnat.

g) Resolució d'incidències:

L'empresa adjudicatària, haurà de disposar de solució per a la resolució d'incidències, assistència tècnica, problemes d'accés i dubtes que per part de l'alumnat facin arribar; Aquesta solució estarà operativa almenys de dilluns a divendres en horari de 09.00 a 20.00 hores.

Incidència de resposta per a elements no crítics, amb una prioritat baixa.

- Resposta en 3 hora
- Solució dintre de les 24 hores/3 dies

La disponibilitat de la plataforma es farà amb la següent fórmula:

- Disponibilitat=  $\left(\frac{T-D}{T}\right) \times 100$

On:

T, seria la duració en hores del mes.

D, seria la duració de la indisponibilitat del servei.



La disponibilitat haurà de ser superior al 95%. Això vol dir que la plataforma en un més de trenta dies, haurà de tenir el sistema sense funcionament un període inferior a un dia i mig (36 hores).

La penalització per indisponibilitat es calcularà de la següent manera:

$$\text{MIST} = \text{Hores d'indisponibilitat} * \text{valor dels serveis mensual} * 0.002$$

Es consideraran els següents SLAs:

1. Temps de resposta davant el report de la falla (tiquet d'incidència)
2. Termini d'entrega del diagnòstic de la falla
3. Termini de solució de la incidència
4. Termini d'entrega de l'informe d'incidència

Les hores d'indisponibilitat responen a la suma d'indisponibilitats del servei acumulades durant el mes:

$\text{Temps d'indisponibilitat (D)} = \text{Temps de resolució de la incidència que inhabilita el sistema} - \text{Temps d'obertura del tiquet}$  .

El temps de resposta vindrà donat per la diferència entre el temps la trucada del mantenidor i l'obertura del tiquet.

h) Seguiment de la formació:

Des d' FGC, se sol·licitaran amb la freqüència fixada per aquesta, diferents dades estadístiques de l'ús i servei de la plataforma, "Informe" on figuraran com a mínim, el nombre d'inscripcions, accions finalitzades i abandons que es produeixin, identificats per actuacions formatives. També haurà de disposar de les eines necessàries per extreure llistats per part d'FGC.

i) Resultats de satisfacció:

La Plataforma haurà de disposar d'un qüestionari de satisfacció, que emplenaran les persones participants, i on es posarà obtenir un resum i resultats de satisfacció respecte al funcionament de la plataforma.

j) Nombre mínim de persones que s'han de poder connectar al mateix temps:

La proposta de Plataforma a presentar per les empreses licitadores, comptarà amb la possibilitat de que puguin estar 1.000 persones connectades fent formació al mateix temps.

.





## **2.6. Coordinació tècnica del projecte, seguiment i control de les actuacions formatives:**

Es designarà per part de l'empresa adjudicatària una persona com a Coordinadora Tècnica del projecte, tenint com a funcions:

- Contacte directe amb FGC
- Emissió i recepció de comunicacions.
- Comunicació d'incidències i resolució de problemes. - Enviament i recepció de documentació i informes.

FGC es reserva el dret a realitzar el seguiment i control en tot moment del correcte compliment, per part de l'empresa adjudicatària, de totes les obligacions que assumeix a través d'aquesta contractació, tenint lliure accés a la Plataforma.

Així mateix podrà recaptar la documentació necessària per al seguiment i control dels cursos, quedant obligat l'adjudicatari a facilitar aquestes comprovacions a través de la persona designada

## **2.7. Confidencialitat, protecció de dades personals i seguretat de la informació:**

L'empresa adjudicatària únicament tractarà les dades personals als quals tingui accés per a la prestació el contracte conforme al contingut d'aquest plec de prescripcions tècniques i del contracte per encàrrec de tractament que s'adjunta en aquest plec com a DOCUMENT DE CONFIDENCIALITAT

## **2.8 Material i propietat intel·lectual**

Els adjudicataris hauran de demostrar que disposen dels drets, bé perquè siguin de producció pròpia, bé perquè han pagat per ells, per tal d'utilitzar qualsevol material (escrit, multimèdia, etc.) que s'utilitzi en les accions.

Qualsevol material necessari per la realització de les formacions (documentació, àudios, etc.) anirà a càrrec de l'adjudicatari.