

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'IMPLEMENTACIÓ D'UN PROGRAMA DE COMPETÈNCIES DIGITALS I TREBALL COL·LABORATIU MITJANÇANT L'ELABORACIÓ D'UN PLA DE FORMACIÓ EN L'ÚS DE LES EINES MICROSOFT 365 EN L'ÀMBIT DEL CONSORCI SANITARI DE BARCELONA (CSB)

1. Objecte i context

L'objecte del present contracte és el servei d'implementació d'un programa de competències digitals i de treball col·laboratiu en entorns de treball híbrid mitjançant l'elaboració d'un pla de formació per a l'ús de les eines de Microsoft 365 en l'àmbit del Consorci Sanitari de Barcelona (CSB).

El CSB és una entitat de dret públic de base associativa, constituïda per l'Administració de la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona que s'adscriu funcionalment al Servei Català de la Salut i que té com a finalitat de dirigir i coordinar la gestió dels centres, els serveis i els establiments d'atenció sanitària, sociosanitària i els de promoció i protecció de la salut de la regió sanitària de la ciutat de Barcelona.

Actualment el CSB, com entitat del sector públic de l'Administració de la Generalitat, es troba en un procés de transformació per tal d'adequar el model de relació i gestió al nou paradigma digital, aprofitant tot el potencial de la innovació i la tecnologia i, alhora, promovent un canvi cultural que doni cobertura tant als processos interns com als serveis que s'ofereixen als ciutadans.

Aquest procés de transformació digital pretén impulsar la millora dels serveis públics satisfent les expectatives dels ciutadans i millorar l'eficiència interna de l'administració.

Amb aquesta finalitat cal adequar el model de relació i de gestió al nou paradigma digital, aprofitant tot el potencial de la innovació i la tecnologia i promovent un canvi cultural. Per aconseguir-ho és fonamental disposar de nous enfocaments, models, metodologies i noves formes de fer i treballar.

En aquest marc, el personal del CSB constitueix una peça clau per la transformació digital, atès que per fer efectiva la implementació de l'administració digital és imprescindible que el personal que hi treballa tingui els coneixements, la preparació i la capacitat per dur-ho a terme.

El CSB disposa d'una plantilla de personal de 55 treballadors amb diferents perfils i rols. Aquest projecte d'evolució i millora de les capacitats digitals de treball en xarxa, col·laboratiu i individual, té com a propòsit formar els treballadors i treballadores del CSB mitjançant l'adopció de les solucions Microsoft 365 per tal de potenciar-ne el seu ús i generar noves formes de treballar on la base sigui el treball en xarxa.

Els objectius de la iniciativa són:

- Contribuir, a través de la formació, al procés de transformació digital del CSB.
- Reduir l'esclatxa digital entre el personal.
- Acompanyar el canvi cultural que porta implícit aquest procés de transformació.
- Millorar l'experiència del personal en l'ús de les eines i les solucions
- Impulsar i desenvolupar la productivitat, l'organització, els mètodes i la cultura del personal i els seus equips de treball i col·laboradors en un context híbrid de teletreball que combina la presencialitat i el treball en remot.

2. Descripció del servei

L'execució del servei es realitzarà en tres fases amb l'objectiu de facilitar l'elaboració i el desplegament del Pla de formació que s'ha de fonamentar i adequar a les situacions reals i necessitats del personal del Consorci Sanitari de Barcelona.

2.1 Fase de planificació: plantejament del pla de formació

El pla de formació es planteja a partir de la formulació de "casos d'ús", que són la descripció d'una acció, activitat o situació real existent en forma de requeriments, elaboració, obtenció i transferència d'informació en els àmbits assistencials del CSB.

El propòsit de la fase de planificació és dur a terme totes les activitats indispensables per identificar i concretar els casos d'ús existents, les competències digitals necessàries per al seu desenvolupament i definir les activitats i les funcions imprescindibles per a la correcta execució del projecte en la seva globalitat.

El temps estimat d'aquesta fase és de 4 setmanes.

Les activitats incloses en aquesta fase són:

- Definir i elaborar l'estratègia i la metodologia d'execució del servei.
- Definir els nivells de competències digitals i les necessitats de capacitat i identificar els diferents col·lectius.
En la conceptualització del projecte s'haurà de tenir en compte el *target* ampli de persones a qui s'adreça el Pla de formació (diferents edats, qualificació i situació professional). D'aquest enfocament i de la interacció que es proposi en dependrà l'*engagement* de l'alumnat a la formació que se li proposa, així com l'aprofitament que en farà.
- Identificar els casos d'ús existents i establir els criteris per definir les modalitats de les sessions formatives que es duran a terme per realitzar el desplegament dels casos d'ús. Es preveu un model majoritàriament en línia.
- Definir l'Equip de treball amb persones clau del CSB.
- Definir el Model de Governança per als casos d'ús: protocols, recomanacions i bones pràctiques.
- Identificar les barreres i riscos: anàlisi dels impactes del canvi en l'organització.
- Identificar i definir els indicadors de seguiment de l'execució del pla de formació.
- Definir i executar el pla de comunicació i de gestió del canvi del servei, amb una visió transversal i vertical que permeti informar del projecte que s'està duent a terme per aconseguir la implicació, la fidelització i la satisfacció del personal
- Establir el model organitzatiu que asseguri el desenvolupament del pla de formació.
- Identificar i revisar les actuacions i/o projectes de capacitat duts a terme o en curs, així com la documentació i materials, entre d'altres lliurables, que s'hagin pogut elaborar.

El contractista en aquesta fase haurà d'elaborar i lliurar un document, pla de formació, on s'estableixi

- 1) Estratègia i metodologia d'execució del servei.
- 2) Metodologia per a la identificació dels col·lectius i detecció de les necessitats de capacitat.
- 3) Pla de comunicació i de gestió del canvi.
- 4) Model, mètode i cronograma per a la realització de les sessions formatives de desplegament.
- 4) Estimació de les volumetries dels professionals segons la tipologia de les sessions.
- 5) Model de Governança associat al desplegament.
- 6) Metodologia per realitzar el seguiment de la implementació del pla de formació.

7) Casos d'ús comuns revisats i posats al dia, amb la seva documentació i materials actualitzats.

Els casos d'ús recolliran les noves formes de treballar amb les eines incloses dins del programari Microsoft 365. Els casos d'ús han de reflectir i versaran sobre la descripció de les activitats i accions del CSB en les àrees següents:

- comunicació
- col·laboració i coordinació
- treball personal i treball en equip
- gestió de projectes
- gestió de dades i redacció d'informes
- presentacions
- automatització de processos

2.2 Fase d'execució: desplegament del pla de formació

En aquesta fase s'han d'executar les tasques prèviament definides a la fase inicial. L'objecte principal és desplegar el model del projecte o pla de formació.

El temps estimat d'aquesta fase és d'11 setmanes.

Les principals tasques identificades són:

- Aplicar el model de relació i governança previst per assegurar l'encaix del desplegament a nivell organitzatiu.
- Executar el pla de comunicació i de gestió del canvi, amb les particularitats que convingui.
- Dur a terme les activitats formatives necessàries per a l'adopció dels casos d'ús com a tasca essencial del desplegament.
- Facilitar el suport necessari durant el desplegament, d'acord amb el model previst. Es garantirà un seguiment estret, continu i simultani durant la jornada laboral, amb resposta síncrona als requeriments i preguntes que es vagin produint.
- Mesurar, a través dels indicadors, l'impacte del desplegament des del mateix inici per assegurar que es compleix el propòsit del cas d'ús.

L'empresa contractista haurà de preparar els programes formatius, els recursos i el material didàctic, ajustat als continguts de cada sessió d'acord amb els casos d'ús definits.

Els programes formatius contindran mòduls o píndoles específiques intensives d'una durada mitja d'una hora i trenta minuts sobre els casos d'ús segons la distribució següent:

- | | |
|---|------------------------|
| • comunicació: | 1'5 hores x 2 edicions |
| • col·laboració i coordinació | 1'5 hores x 2 edicions |
| • treball personal i treball en equip | 1'5 hores x 2 edicions |
| • gestió de projectes | 1'5 hores x 2 edicions |
| • gestió de dades i redacció d'informes | 1'5 hores x 2 edicions |
| • presentacions | 1'5 hores x 2 edicions |
| • automatització de processos | 1'5 hores x 2 edicions |

El nombre de participants a cada sessió ha de permetre que l'aprenentatge sigui òptim. Un gran nombre d'alumnes pot dificultar les dinàmiques lectives. Per aquets motius caldrà realitzar dues edicions de cada mòdul.

Per tal que la translació de coneixement i pràctiques dels casos d'ús sigui amb aprofitament caldrà avaluar els coneixements adquirits als alumnes amb exercicis pràctics.

Després de la impartició de cada mòdul o píndola formativa, es donarà resposta als dubtes que tinguin els alumnes, amb un seguiment estret, continu i simultani durant la jornada laboral, amb resposta síncrona als requeriments i preguntes que es vagin produint.

Per realitzar les activitats formatives el contractista farà servir, entre d'altres, dels recursos didàctics, en llengua catalana, següents: presentacions, infografies, manuals de formació, vídeos explicatius, casos pràctics i casos d'ús.

El material didàctic de les sessions formatives haurà de ser aprovat pel CSB amb caràcter previ a la seva impartició, motiu pel qual l'empresa adjudicatària haurà de posar aquest material a disposició del CSB amb 10 dies d'antelació a la data d'inici prevista.

L'empresa contractista impartirà les sessions formatives previstes en el pla de formació mitjançant personal docent amb la formació acadèmica i l'experiència professional adequades a les matèries objecte de formació.

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar el seguiment del desplegament del pla d'acord amb la metodologia aprovada en la fase de planificació.

2.3 Fase de tancament: avaluació

L'objectiu de la fase de tancament és treure conclusions i avaluar l'èxit del desplegament realitzat amb els usuaris del CSB. Per a poder extreure aquestes conclusions, es recolliran els resultats de les diverses línies de treball que s'hauran executat al llarg del projecte.

Temps estimat 1 setmana

Concretament, algunes de les activitats contemplades en aquesta fase són:

- Elaborar un Informe de tancament.
- Definir següents passos per a reforçar l'adopció dels casos d'ús amb Microsoft 365.
- Realitzar inventari i traspàs del coneixement generat en el transcurs del projecte.

3. Condicions d'execució del servei

Equip tècnic

Els equips que presten el servei objecte d'aquest contracte han de disposar dels coneixements necessaris i específics relacionats amb el context de la present licitació.

Per al cap de projecte i pels tècnics formadors, s'exigeix titulació superior: llicenciatura, grau o equivalent homologat conforme a la normativa d'aplicació, preferentment en enginyeria.

Per a la prestació del servei es consideren, els següents perfils i es determinen les principals funcions sota la seva responsabilitat.

a. Perfil cap de projecte:

La principal responsabilitat és dirigir el servei des de l'inici fins a la finalització, duent a terme la interlocució estratègica i tàctica amb el CSB. És essencial l'experiència, el lideratge, la capacitat de relació i la capacitat de mantenir motivat l'equip que participarà en el servei, i ha de vetllar per

mantenir constantment la qualitat i millora del servei. Es requereix un mínim de 2 anys d'experiència en treballs d'adopció tecnològica.

b. Perfil dels tècnics formadors:

Es requereix maduresa, experiència, empatia, habilitats de gestió i capacitat de gestió i de treball. Es considera cabdal la capacitat d'interlocució i d'entesa amb el personal a qui va adreçada la formació per tal de comprendre les seves necessitats, sent capaç d'establir mecanismes de treball i de coordinació. Experiència en impartir formació i alt nivell d'habilitats comunicadores. Constitueixen la connexió entre les necessitats funcionals i les especificitats tècniques requerides. Es requereix un mínim de 1 any en treballs d'adopció tecnològica.

Les empreses licitadores han d'adscriure a l'execució del contracte tres tècnics, els perfils diferenciats de tècnic de comunicació, tècnic de formació i tècnic de suport funcional.

L'empresa contractista procurarà que existeixi estabilitat en l'equip de treball, i que les variacions en la seva composició siguin excepcionals i obeeixin a raons justificades, en ordre a no alterar el bon funcionament del servei, informant en tot moment al CSB. En el cas que sigui necessari substituir algun membre de l'equip de treball caldrà fer-ho per un/a professional amb un perfil i experiència anàleg al personal substituït.

Calendari i horaris

Les sessions formatives es prestaran segons el calendari laboral oficial publicat per la Generalitat de Catalunya, i tindran la consideració de dies laborables aquells que ho siguin en qualsevol dels centres de treball de la Generalitat que faci ús dels serveis TIC objecte d'aquesta licitació. Concretament, es realitzaran en l'horari comprès entre les 9:00h i les 17:00h o de 8:00 a 15:00 si es tracta de jornada intensiva.

Així mateix, els tècnics formadors quedaran a disposició dels destinataris de la formació durant la jornada especificada per tal de poder resoldre dubtes o qüestions vinculades a la formació.

Ubicació

Totes les sessions es realitzaran de manera online.

4.- Model de relació

Sens perjudici de les funcions que corresponen a la persona responsable del contracte, el model de relació entre l'empresa contractista i el CSB s'instrumentarà a través d'una Comissió de Seguiment formada per tres persones designades per part del CSB i un representant de l'empresa contractista.

A aquests efectes, el CSB designarà una persona responsable que actuarà en el seu nom i assumirà el control i la coordinació de l'execució del contracte per garantir la qualitat de la prestació objecte d'aquest plec, assistint a les reunions de la Comissió de Seguiment i tractant directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec amb la persona responsable del contracte que designi per l'òrgan de contractació.

La Comissió de Seguiment es reunirà amb una periodicitat mínima mensual per tal de supervisar, controlar i tractar qualsevol aspecte vinculat amb el desenvolupament del contracte, a fi d'assegurar que el mateix s'està executat conforme l'establert en el present plec.

Adicionalment s'establiran i es realitzaran les reunions operatives i/o tàctiques necessàries de seguiment del projecte entre l'adjudicatari i el CSB amb el propòsit d'avaluar el progrés i qualitat de les activitats del projecte.