

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES

SOFTWARE PER A PER A L' APLICACIÓ DEL MODEL DE FORMACIÓ I
DESENVOLUPAMENT DE TMB

Expedient número: 15012524

Procediment Obert

Aprovat en data: 04 d' agost de 2023.



ÍNDIX

1. Objecte
2. Marc dels serveis
 - 2.1. Antecedents i situació actual
 - 2.2. Abast dels serveis
 - 2.3. Mòdul de desenvolupament
 - 2.4. Manteniment de la infraestructura
3. Característiques del projecte
 - 3.1. Lloc de realització dels treballs i horaris
 - 3.2. Organització del projecte
 - 3.3. Metodologia
 - 3.4. Regles d'execució del projecte
 - 3.5. Documentació
 - 3.5.1. Documentació a presentar durant el desenvolupament del projecte
 - 3.5.2. Documentació a presentar al final del projecte
 - 3.6. Formació
 - 3.6.1. Formació als usuaris finals
 - 3.7. Calendari
4. Garantia
5. Devolució de servei
6. Contingut de l'oferta

Annex- Relació no exhaustiva de les funcionalitats de cada mòdul (formació i desenvolupament)

1. OBJECTE

El present plec de prescripcions tècniques té com a objectiu descriure els requeriments funcionals i tècnics bàsics per al correcte disseny, construcció i implementació del sistema de gestió que cobreixi les necessitats de la unitat de Desenvolupament del talent i Gestió del coneixement, basat en un software, el qual haurà de ser compatible amb SAP, SAP SuccessFactors, CornerStone, Oracle o qualsevol altre sistema ERP.

L' objectiu d' aquesta contractació és disposar d' una eina de gestió integral de la formació, la qual permeti realitzar la recollida de necessitats, l' aprovació del pla de formació, la programació de les accions formatives, el seguiment i la gestió de la bonificació, en cas de ser necessari. Així com la identificació de necessitats de desenvolupament, la seva planificació i registre d' execució. En ambdós casos, inclourà mecanismes d'avaluació a diferents nivells (satisfacció, coneixements, transferència, etc....).

Dins l' abast d' aquest projecte es tindran com a requeriments mínims la implantació dels mòduls de:

- Formació
- Acompliment o apreciació de l'actuació

La definició i parametrització dels perfils necessaris per a la gestió i administració dels plans de formació i desenvolupament (administradors, prescriptors, formadors, etc...) s'haurà de realitzar abans de la posada en marxa del software. Permetent la seva administració i configuració posterior de forma autònoma a l'administrador/es assignat/s per TMB. Podent assumir un abast de fins a 9.000 usuaris finals, entre els quals no hi hagi limitació d' administradors i prescriptors, tant del mòdul de formació com del de desenvolupament.

A més, ha de permetre l' accés, a nivell d' usuari, a cadascuna de les persones treballadores de TMB.

És un requisit indispensable per a TMB que totes les tasques que es realitzin a nivell de configuració durant aquest projecte siguin compatibles i reutilitzables en el futur desplegament de noves funcionalitats/mòduls de SAP, SAP SuccessFactors, CornerStone, Oracle o qualsevol altre sistema ERP TMB utilitzi o decideixi utilitzar.

En tot el que no s' especifica en el present plec, l' adjudicatari haurà de complir l' especificitat del plec de prescripcions tècniques generals de Transports Metropolitans de Barcelona i les normatives d' obligat compliment vigents.

La participació en la present licitació i la presentació d' ofertes suposa l' acceptació plena i íntegra de totes les condicions establertes en els plecs de condicions particulars, de condicions generals i de condicions tècniques.

2. MARC DELS SERVEIS

2.1. Antecedents i situació actual

Per poder afrontar les necessitats formatives actuals, així com per realitzar la gestió de la valoració de l'apreciació de l'actuació, tant del personal de l'operació, com de les persones que treballen en altres àmbits de l'empresa, el servei de desenvolupament del talent i gestió del coneixement per realitzar la seva activitat requereixen d'una eina que permeti avaluar l'actuació de les persones al seu lloc de treball a partir de les funcions, objectius i altres que tingui assignat, i permeti potenciar les seves fortaleces alhora que detecti les mancances actuals per destinar recursos que donin resposta al desenvolupament personal i professional de cadascuna d'elles.

Necessitats que, a dia d'avui, els mòduls de SAP-R/3 no donen cobertura.

En aquests moments TMB disposa d'altres aplicacions que han de ser tingudes en compte a l'hora de plantejar una solució, com són:

- Portal de personal
- Web de TMB
- Moodle corporatiu
- Entorns de col·laboració basats en SharePoint i TEAMS

Durant aquesta fase de projecte, no es valora fer una migració de dades com poden ser cursos, catàlegs, historial formatiu, etc., tot i que no es descarta dur-lo a terme en fases posteriors del mateix.

TMB utilitza com a gestor de correu corporatiu Outlook, per tant, la solució s'ha d'adaptar a aquesta eina. L'idioma de l'eina ha de ser català i castellà.

La nova solució ha de ser compatible amb els sistemes ERP existents, assegurant el manteniment de totes les funcionalitats actuals i incorporant les millores que ofereixi l'eina.

2.2. Abast dels Serveis

Es pretén la contractació de tots els serveis tècnics necessaris per realitzar una implementació de l'eina de gestió de la formació i valoració de l'acompliment o apreciació de l'actuació.

A nivell funcional, la solució implantada ha de cobrir els requeriments especificats a continuació i tenint en compte que durant l'execució del projecte podrien ser alterats si suposa una millora o proporciona major agilitat.

De la mateixa manera l' eina ha de permetre personalitzar l' entorn i les funcions per a cadascun dels usuaris o grups homogenis d' usuaris. Cal poder adaptar, en funció del tipus d' usuari, els rols i autoritzacions, per poder assegurar que l' accés a la informació de forma segura.

És molt important per a TMB que les solucions que es proposin als requeriments que a continuació es detallen siguin totalment compatibles amb fases posteriors a aquest projecte, a nivell de funcionalitats o nous mòduls de l' ERP que utilitzi TMB, Sense necessitat d' haver de fer grans canvis en les solucions proposades.

2.2.1. Dades Mestres

Des de TMB es pretén implementar la integració de SAP amb la solució proposada, sent el mestre de dades de persones i estructura organitzativa. S' enviarà a l' aplicació la informació resident en SAP (bidireccionalment) i necessària per poder gestionar els processos de Recursos Humans.

2.2.2. Mòdul de formació

TMB disposa actualment de cursos de formació en modalitat online, aula virtual i presencial. L' eina ha de tenir la capacitat de poder gestionar la possibilitat de fer cursos de formació de manera que pugui incloure una o diverses de les modalitats indicades, i compaginar-les.

Ha de permetre l' assignació de cursos, tenint en compte el pla de formació per a l' any vinent que presentin cadascuna de les àrees i la formació de millora professional.

El sistema ha de permetre elaborar la proposta definitiva del pla de formació anual tenint en compte les propostes de cadascuna de les àrees, el pressupost total de la formació i l' estratègia empresarial.

El sistema ha de permetre la gestió del pla de formació, disposant d' un catàleg de cursos, itineraris formatius per al lloc de treball, per al desenvolupament de persones, tramesa de convocatòries per correu electrònic, inscripció a cursos amb circuits de validació, control d' assistència, avaluació final del curs, tant per part dels assistents, com per part dels docents, avaluació dels alumnes per part del professor, avaluació del professor per part dels alumnes, avaluació de la transferència al lloc de treball per part del responsable de l' alumne i control d' altres proves d' avaluació específiques que es puguin requerir. El sistema ha de permetre a TMB fer el seguiment del pla de formació de forma fàcil i intuïtiva, tant per part dels gestors de formació, com dels responsables de cada servei o unitat, persones formadores i alumnes.

Per a la gestió dels cursos, permetrà adjuntar-hi documentació: la fitxa de l' acció formativa, manual per a l' alumne, etc., el sistema ha de permetre la generació de reserves d' aules, equips de treball, espais i qualsevol altre element que sigui necessari per a la impartició del curs, a més de generar la documentació necessària per realitzar els tràmits de bonificació requerits per FUNDAE.

És molt important poder accedir des de la pantalla de creació d' un curs a la informació auxiliar com pot ser: aula, assistents, empresa que realitzarà la formació, formador/a, horari, disponibilitat de recursos, etc., aquesta mateixa pantalla ha de permetre la comunicació tant als responsables dels assistents, com als propis assistents i a l' empresa formadora i la persona formadora, com a mínim mitjançant l' ús de correu electrònic.

S' ha de poder centralitzar tota la informació relacionada amb els cursos, en el departament de desenvolupament del talent i gestió del coneixement, amb l' objectiu de poder complir els requeriments legals en relació amb les formacions necessàries per als empleats i empleades.

L' eina haurà de permetre de l' ús de recursos digitals per a la formació:

- Recursos scorm
- Documents en diferents formats: PDF, Office...
- Vídeos
- Accés aules virtuals MS TEAMS

També permetrà incloure aquelles accions formatives realitzades fora de TMB, permetent als treballadors/es disposar del seu historial formatiu.

Per facilitar el seguiment de la formació, és molt important disposar d' eines que facilitin la recerca de cursos per diferents conceptes, així com poder definir indicadors que ajudin al seguiment de la formació i obtenció de les dades per a la confecció d' informes de seguiment trimestrals o mensuals i la memòria anual.

La plataforma ha de ser accessible des d'un ordinador o dispositiu mòbil amb connexió a internet (mòbil o tablet), ha d'estar ubicada en un únic núvol d'àmbit europeu.

Com a resum de la implementació del mòdul de formació tenim els següents punts:

- Creació d' un catàleg de formacions
- Assignació de formacions en funció del lloc de treball
- Escalable i ampliable a més usuaris sense la necessitat de realitzar cap acció més que la subscripció de nous usuaris
- Permetre l' assignació de formacions per part de prescriptors o responsables
- Permetre la inscripció per part de l' usuari a formacions en obert
- Creació de rols o perfils que puguin assignar formacions als empleats, realitzar consultes i/o generar informes, aquests, com a mínim, hauran de ser:
 - o desenvolupament del talent i gestió del coneixement
 - o responsable de la unitat a la qual pertany l' empleat
 - o el responsable d' altres unitats que actuen com a prescriptors de formació: prevenció de riscos laborals, medi ambient, de qualitat, bon govern, seguretat ferroviària, etc.
 - o el mateix treballador/a
- Permetre als Administradors de la plataforma de TMB, la configuració de permisos als diferents rols, així com la creació de rols, si cal.

- Generació de diversos comptadors, com poden ser hores de formació i costos econòmics.
- Generació del flux d' aprovació tant de les sol·licituds com de l' assignació dels cursos
- Realització d' una sèrie de consultes com per exemple formacions assignades a persones, funcions, unitats organitzatives, per empresa, gènere, etc.
- programació de les formacions per a diverses dates, sales, formadors/es, horaris, recursos, etc., el sistema haurà d' avisar en cas que els recursos ja estiguin ocupats.
- Inscripció dels participants a les sessions
- L'aplicació ha de permetre la generació semiautomàtica de diversos informes de comunicació (llista no exhaustiva):
 - o comunicació a la RLT
 - o comunicació a FUNDAE
 - o comunicació a empresa gestora de la Bonificació, etc.
 - o Registre d' assistència dels assistents a les formacions
 - o Fulls de costos de la formació, etc.

tant de l' inici de la formació, com la documentació necessària per a la gestió de la bonificació en finalitzar la formació.

- Generació de diverses plantilles de correus electrònics de comunicació, tant als participants, com als seus responsables i als formadors/as, en cas de ser formadors/es externs, també a les persones que els coordinen.
- Possibilitat d' imprimir el registre d' assistència.
- Disposar d'un registre d'assistència digital, el qual es podrà utilitzar mitjançant un dispositiu mòbil per part del professor i/o els assistents al curs, aquest registre d'assistència ha d'estar validat per FUNDAE.
- Confecció de les enquestes de satisfacció i avaluació necessàries, així com permetre l' elaboració i edició si és necessari.
- Registre dels valors de satisfacció i nivells d' aprofitament de la formació per sessió formativa.
- Registre de la presència de l' alumne i càlcul del percentatge de presència.
- Creació i distribució (per correu electrònic) dels diplomes i altres certificacions.
- Generació de tota la informació necessària per a la bonificació, incloent-hi el full de costos i la llista de presències igual o superior al 75% de la forma de la formació.
- Permetre la configuració i representació gràfica de diversos KPI' s de seguiment i consecució, tant en temps real, com generant informes que es puguin guardar en carpetes específiques. El sistema d' analítica i creació d' informes ha de ser intuïtiu i fàcilment configurable per al personal de recursos humans.
- Generació d' informes que permetin la comparació entre períodes.
- Ha de garantir les actualitzacions periòdiques per part de l' empresa adjudicatària sense afectar les integracions, ni les personalitzacions realitzades.
- Capacitat per importar i exportar dades i fitxers de manera massiva, tant manualment com amb accions programades.

- Permetre l' explotació de dades mitjançant l' eina d' anàlisi Microsoft Power BI. Suport i assessorament en l' elaboració dels quadres de seguiment que s' estimin per part de TMB.

L' aplicació ha de permetre aquestes funcionalitats, però no està limitada a aquestes, ha d' estar oberta a la implementació d' altres necessitats que s' integren en la gestió de Recursos Humans. Que estan contemplades dintre de les modificacions previstes.

Els següents punts queden fora de l' abast del present plec:

- migració de tot l'històric de formacions dels empleats, tot i que es pot demanar d'un seguit d'anys enrere.
- la possibilitat de lligar formacions realitzades amb habilitacions que disposin les persones dins del sistema ERP, sempre tenint en compte que una habilitació és un itinerari que pot portar més d' una formació.
- la integració de les habilitacions amb SAP i amb el Moodle de Formació de TMB.

2.3. Mòdul de Desenvolupament

TMB disposa actualment de diferents sistemes d'avaluació de l'acompliment a partir de models de competències i perfils d'empleats i empleades.

L'eina ha de tenir la capacitat de poder gestionar les avaluacions realitzades amb anterioritat (històric), així com els plans de desenvolupament derivats d'aquestes.

Ha de permetre l' assignació d' avaluacions, tenint en compte el pla d' avaluació i desenvolupament del talent de TMB, així com les accions derivades de millora professional.

El sistema ha de permetre elaborar la proposta definitiva de mapa del talent de TMB, així com tenir les funcionalitats que permetin la correcta gestió i administració dels processos d' avaluació del personal. D'altra banda, contemplarà la definició de plans d'avaluació, que permetin diferenciar clarament els tipus de procés d'avaluació, en funció de la seva orientació: acompliment o potencial, podent-se associar a la valoració d'objectius i/o valoració de competències, funcions i altres elements específics de la descripció del lloc de treball (missió, etc...).

Es podran definir processos d' avaluació per avaluar tant competències com objectius en el mateix procés i, en aquest cas, es podran definir els pesos assignats a cadascun dels criteris que s' hagin d' utilitzar, podent tenir-se en compte per a càlculs de retribució variable.

S'inclourà la gestió del cicle de vida de l'empleat, així com el procés d'avaluació de l'acompliment en qüestió, definint el període que s'avalua, l'objectiu o objectius, qui és el responsable del procés o persona avaluada, el seu avaluador/a i supervisor/a, quins objectius es volen obtenir o indicadors de seguiment, criteris avaluable, i metodologia utilitzada (180º, potencial, etc....).

Per a l'assignació de persones avaluadores es requereix de càrrega automàtica o d'assignació massiva a partir de la tècnica d'avaluació que s'hagi definit en cadascun d'ells,

tenint en compte l'organigrama i posicions en l'estructura organitzativa definida en el Sistema d'Informació Corporatiu (SAP o el que el pugués substituir amb el temps), designant per a un procés d'avaluació les competències, objectius o combinacions d'ambdós.

Es generaran correus electrònics a les persones avaluades, avaluadores i supervisors informant dels passos i termes de realització de cada fase, segons el rol que exerceixen. Contemplant la possibilitat d'introduir resultats d'avaluació puntual o de forma continuada en el temps.

Es generaran informes de seguiment i tancament, a mode d'informes complets de forma individual i agrupada per perfils, col·lectius, àmbits organitzatius, etc., fins i tot per visió de persona avaluada, avaluadores, supervisors. O bé agrupats per resultats obtinguts. Podent definir-se diferents paràmetres d'inici amb diferents vistes amb Power BI (taules, gràfics, etc.), que podran ser administrats i generats de forma autònoma per part dels administradors de TMB a posteriori.

D'altra banda, el software permetrà que els empleats puguin actualitzar el seu perfil (CV, interessos, fortaleces, etc.), més enllà de la càrrega massiva de dades personals a partir del Sistema d'informació corporatiu (SAP o el que pugués substituir-lo amb el temps) des de la contractació o participació en processos de selecció en els quals hagi participat o pugui participar a posteriori.

El sistema haurà de permetre als empleats/des compartir i gestionar documentació de manera segura.

2.4. Manteniment de la infraestructura

Serà responsabilitat de l'adjudicatari el resoldre qualsevol incidència relativa al sistema operatiu o la plataforma on funcioni l'aplicació, que impedeixi el correcte funcionament de la mateixa.

Es defineixen els següents acords de nivell de servei:

- Horari de suport: franges de temps on el servei de suport ha d'estar operatiu i es computen les hores per mesurar el temps de resposta i el de resolució.

Acords de nivell de servei per a l'entorn productiu:

- horari de suport: laborables (de dilluns a divendres) de 08:00 a 17:00 hores

Acords de nivell de servei per a l'entorn de desenvolupament:

- horari de suport: laborables (de dilluns a divendres) de 08:00 a 17:00 hores

Les incidències seran reportades per TMB a través dels seus operadors del centre de suport tecnològic (CST). Es facilitarà un correu electrònic i un telèfon de contacte operatiu durant l'horari de suport per passar les incidències i fer-ne el seguiment.

2.4.1 Servei de manteniment preventiu i administració

Serà responsabilitat de l' adjudicatària realitzar totes les accions necessàries per mantenir el sistema actualitzat, detectar i gestionar qualsevol problema i per prevenir l' aparició d' incidències, entre les tasques s' inclouen:

- Revisió periòdica i aplicació d' accions correctores en el rendiment del sistema
- Aplicació i gestió de llicències
- Administració del sistema de fitxers
- Administració dels usuaris del sistema
- Administració de configuracions
- Aplicació de pegats i actualització del sistema
- Revisió de les mètriques i alarmes monitoritzades i documentació de les accions a realitzar
- Manteniment de la documentació associada als productes
- Qualsevol altre tipus de tasca administrativa necessària per garantir el correcte funcionament del sistema

2.4.2. Servei de manteniment evolutiu

Serà responsabilitat de l' adjudicatari realitzar totes aquelles tasques necessàries per evolucionar l' aplicació, incloent petites millores i actualitzacions menors, com canvis de versió del sistema.

3. CARACTERÍSTIQUES DEL PROJECTE

3.1. Lloc de realització dels treballs i horari

Les tasques corresponents es realitzaran a les instal·lacions de l'empresa adjudicatària o puntualment en dependències de TMB.

Tant la planificació, en durada i data d' inici, com la prioritització de les tasques, es realitzaran conjuntament entre TMB i l' adjudicatari. S' hauran de realitzar reunions de seguiment com a mínim cada 15 dies en la fase de desenvolupament.

3.2. Organització del projecte

Des del principi del projecte, l' adjudicatari i TMB determinaran el paper i la responsabilitat de les diferents persones que participaran en la realització. El proveïdor designarà un responsable de projecte o coordinador, i serà l' únic interlocutor del responsable de projecte de TMB, per a tots els assumptes relacionats amb el projecte, tant administratius, com financers o tècnics.

La comunicació de dades, informes, reunions, informacions i en general, de totes i cadascuna de les activitats relacionades amb la realització del projecte, es canalitzaran, exclusivament, per mitjà dels responsables de projecte de les dues empreses.

En la primera reunió de coordinació, l'adjudicatari haurà de presentar un calendari detallat que servirà com a guia per a la resta del seguiment del projecte.

L'adjudicatari proveirà d'un responsable de projecte que:

- serà l'únic interlocutor vàlid a l'empresa adjudicatària i TMB
- controlarà i gestionarà els recursos assignats al projecte
- realitzarà i actualitzarà en cada fase i/o iteració del pla del projecte, calendari, riscos, tasques, recursos i implicació de les parts interessades (stakeholders)
- monitoratge del pla de projecte
- gestionarà les accions correctives a les incidències
- gestionarà els canvis

TMB mitjançant la figura de cap de projecte validarà les tasques realitzades i la correcta finalització de les ordres de treball. També proporcionarà interlocutors per a les diferents disciplines del projecte, per a la presa de requeriments, disseny, implantació, proves i desplegament. Aquests interlocutors tindran la responsabilitat de validar les parts del sistema que estiguin sota la seva responsabilitat i segons la metodologia presentada en el present plec.

3.3. Metodologia

L'adjudicatari lliurarà informes mensuals en format digital on es descriuran les jornades consumides en el mes anterior segons el perfil de les principals tasques realitzades.

3.4. Regles d'execució del projecte

El lliurament de l'aplicació es farà exclusivament després de la satisfactòria recepció del cap de projecte de TMB o dels agents de TMB delegats a tal efecte.

Per iniciar qualsevol tasca d'instal·lació, el proveïdor haurà de comunicar-ho al cap de projecte de TMB amb 72 hores d'antelació. El proveïdor no podrà subcontractar tasques relacionades amb la instal·lació de sistemes i mòduls sense previ acord amb TMB.

Es consideren dins l'abast del projecte tots els desenvolupaments, configuracions i modificacions necessàries per a la implementació de la solució detallada en els requeriments del present plec. Aquests desenvolupaments configuracions i altres modificacions necessàries seran realitzades per l'equip de projecte en tots els sistemes d'informació implicats.

Els participants en el projecte posseiran els coneixements i l' experiència adequats a les necessitats tecnològiques del mateix, en cas de relleu o substitució de les persones assignades al projecte la seva elecció es realitzarà amb l' acord de TMB.

3.5. Documentació

3.5.1. documentació a presentar durant el desenvolupament del projecte

La documentació a presentar serà la següent:

- Document del pla de projecte que inclourà un calendari detallat del projecte, el pla de qualitat, el pla de riscos el pla de contingència, pla de comunicació, pla de formació i aquells documents que TMB consideri necessaris a l' inici del projecte. Qualsevol element de comunicació i formació haurà de realitzar-se en les dues llengües oficials a Catalunya, català i castellà.
- Documents d' actes de totes les reunions de presa de requeriments o qualsevol el tipus de reunió.
- Document de model conceptual detallat, on s' especifica la solució a implementar des del punt de vista funcional i tècnic de la solució.
- Disseny detallat d' aquells desenvolupaments que impliquin la participació d' elements de tercers en el sistema.
- Documentació de proves del sistema a partir de les principals funcionalitats inventariades en el document del model conceptual

Durant la fase d' execució del projecte TMB es reserva el dret de requerir aquella documentació que consideri necessària associada al projecte

3.5.2. Documentació a presentar al final del projecte

La documentació a presentar constarà de:

- **Manual d' usuari:** document que descriu l' accés a l' aplicació, les pantalles i els camps dins d' elles amb els quals han d' interaccionar els usuaris, els llistats que els usuaris poden emetre, les operacions que poden realitzar i les mesures de validació i control.
- **Manual d' explotació:** que dóna informació d' ús i manteniment dels mòduls del personal informàtic de TMB encarregat dels processos de manteniment del sistema.
- **Fonts de programes de desenvolupat:** de tots els mòduls de software que s' hagin desenvolupat especialment per a aquest projecte, El proveïdor haurà de lliurar els programes font, així com les configuracions emprades.

Els manuals d' usuari de cada mòdul s' hauran de lliurar abans de la implantació del mòdul corresponent.

3.6. Formació

L'adjudicatari en coordinació amb TMB, precisarà la durada i el contingut de la formació necessària per a una correcta explotació i manteniment dels sistemes emprats. La formació s'efectuarà utilitzant com a suport la documentació tècnica dels sistemes i els manuals d'usuari lliurats.

El proveïdor determinarà un pla de formació indicant una proposta de continguts i fases en les quals es realitzarà. La formació haurà d'incloure, a més dels manuals d'usuari, el lliurament de vídeos en format MP4, que descriguin el funcionament dels mòduls.

Aquesta proposta haurà de ser aprovada per TMB.

L'adjudicatari haurà de formar el personal de TMB en la utilització i manteniment dels elements adquirits. L'adjudicatari instruirà el personal de TMB en el lloc i data prèviament establert en comú acord entre les parts, podent realitzar-se de manera presencial o mitjançant aula virtual, aquesta formació es considera inclosa en el preu de l'oferta.

Totes les despeses generades pel desplaçament de l'equip de l'empresa adjudicatària conseqüència de la impartició de totes les formacions necessàries, seran a càrrec de la mateixa empresa adjudicatària.

3.6.1. Formació als usuaris finals

La formació dels usuaris finals tindrà com a objectiu dotar-los dels coneixements del sistema necessaris per al desenvolupament de la seva funció específica de manera autosuficient.

La capacitat dels usuaris finals es realitzarà per l'empresa adjudicatària en base a un curs de formació específic per a cada perfil d'usuari, simulant el comportament real de la instal·lació i mitjançant el suport dels manuals d'usuari, aquesta formació, podrà ser mitjançant l'elaboració de vídeos explicatius en format MP4 i manuals d'ús en format PDF.

El pla de formació ha de preveure el conjunt d'activitats necessàries perquè el nou sistema es pugui utilitzar i operar per part de tots els col·lectius implicats amb plenes garanties.

3.7. Calendari

L'adjudicatari haurà de presentar en la seva oferta un calendari detallat de les tasques i termes d'execució previstos per a la realització d'aquest projecte.

Dins d'aquesta planificació l'adjudicatari haurà d'especificar la durada prevista per a la realització i arrencada de cadascun dels mòduls que es demanen en el plec.

4. Garantia

L' adjudicatari haurà de garantir el funcionament correcte dels sistemes i el software subministrat, el qual s' haurà instal·lat, configurat i desenvolupat segons les especificacions funcionals i tècniques lliurades i d' acord amb les especificacions descrites a l' apartat recepció del sistema.

L' adjudicatari haurà de corregir els errors detectats per TMB durant el termini de garantia i modificar les configuracions i el software que TMB detecti que no està complint les especificacions contractades.

El dia de posada en servei del sistema i un cop TMB hagi validat i aprovat el correcte funcionament del mateix, se signarà un document de recepció provisional que assenyalarà el començament del període de garantia contractual.

TMB es compromet, durant el període de garantia, a no efectuar cap desenvolupament o modificació del programa objecte d' aquest plec sense acord previ amb el proveïdor.

5. Devolució de servei

Li correspon a l'adjudicatari elaborar el "Pla de Devolució del Servei" sobre el conjunt dels treballs previstos en el plec per si es dona la hipòtesi de canvi d'operador a la finalització d'aquest contracte o de les seves pròrroques, si s'escau.

El disseny d'aquest "Pla de Devolució" és una obligació inherent que caldrà dur a terme durant el primer mes de durada del contracte i estarà basat en la seva proposta presentada en la fase de licitació.

En cas que aquest pla de devolució s' hagi de portar a la pràctica materialment, aspecte que es decidirà en el seu moment, l' adjudicatari resta obligat a realitzar-lo en funció de cada perfil professional i terminis previstos sense càrrec adicional al contracte.

La proposta del "Pla de Devolució del Servei" que es presenti en la fase de licitació i sobre la qual es basarà el Pla de Devolució definitiu, ha de complir aquests requisits:

- S' estima una durada d' 1 mes per garantir amb èxit l' execució del pla de devolució del servei.
- Els perfils dedicats al traspàs s'han d'explicitar en la proposta, però s'estima i exigirà un mínim d'hores.
 - Cap de Projecte: 10 hores
 - Analista: 40 hores
- El traspàs es realitzarà durant l' horari de prestació del servei.
- Es facilitarà tota informació pertinent en el format que TMB requereixi.
- Cada manteniment a traspassar haurà de tenir actualitzada la documentació ja que és obligació del contracte tal com es detalla en els punts precedents.
- Durant l'execució del "Pla de devolució" l'adjudicatari actual ha d'assegurar la continuïtat del servei amb el compliment del nivell de resolució d'incidències establert i fins a la plena assumpció per part del nou adjudicatari.

Totes les dades incloses i gestionades en la solució són propietat de TMB i hauran de ser retornades íntegrament en el moment de la Devolució del Servei en el format i mecanisme que indiqui AiTec de TMB.

L'adjudicatari haurà de definir el grau i mecanismes d'accessibilitat de les dades de mestres i gestió incloses en la solució, facilitant i donant el suport necessari per dur a terme la migració en el format requerit per AiTec de TMB cap al nou servei, en la forma i contingut que aquest estipuli, incloent documentació de la configuració, software, dades i suport a la posada en marxa per part d'un nou adjudicatari.

Aquesta consideració inclou tots els mòduls i funcionalitats que es desenvolupin sobre el transcurs del servei sobre la solució.

És responsabilitat de l'adjudicatari retornar a TMB tota la documentació funcional i tècnica actualitzada amb tots els canvis realitzats durant la prestació del servei.

L'adjudicatari ha de presentar aquest "Pla de Devolució del Servei" en el conjunt de documentació tècnica, amb el detall suficient que permeti la valoració de la seva viabilitat, coherència, realisme i estructura organitzativa previsible de la seva realització material.

7. Contingut de l'oferta econòmica.

L'oferta ha de contemplar :

- 12 mesos de servei de manteniment correctiu/ preventiu i administració segons la descripció d'aquest plec.
- 150 hores de tècnic per a la creació de continguts no inclosos en la descripció d'aquest plec, és a dir creació de funcionalitats específiques requerides per TMB (a partir de llocs de treball, empleats, models competencials, projectes estratègics, etc...).

Annex. Relació no exhaustiva de les funcionalitats de cada mòdul (formació i desenvolupament)

PROCÉS	FUNCIONALITAT
Identificació i Gestió Talent	Extracció de CV a partir de processos de selecció i promoció, mitjançant previ consentiment de l'empleat/a Actualització del CV basada en els resultats dels tests avaluats de les accions formatives realitzades Introducció del CV per part de l'empleat/da mitjançant la interfície de la plataforma (taules en el sistema) de forma intuïtiva. Anàlisi del CV de l'empleat/da, independentment de la seva font (LinkedIn, PDF, Word, ...)
Desenvolupament	Pujada de dades històriques (participació en processos de selecció, realització de coaching individuals/grupals, historial de formació, etc.), mitjançant càrrega massiva Agregació de dades a número d'empleat, que permeti identificar la carrera professional de l'empleat/ada
Gestió de competències	Possibilitat de gestionar diversos Models de Competències Una llibreria de posicions i llocs tipus en relació a competències del lloc (tècnica i transversal) Catàlegs de competències per llocs de treball/potencial... Càrrega massiva de competències Assignació de competències per posició, lloc tipus, unitat organitzativa, etc. Possibilitat de crear perfil de competències individuals/ per col·lectiu (especialment de tipus tècnic) Introducció de l'Avaluació per part del responsable directe de l'EMPLEAT/Da mitjançant la interfície de la plataforma (taules en el sistema) de forma intuïtiva, a partir de l'entrevista Avaluador/a-Avaluat/da (2/4 punts: PRA- Pla de revisió anual o estat de situació. Performance Avaluació-PE per a personal amb Direcció per objectius-DPO, Apreciació de l'Actuació-AA o altres col·lectius (segmentació a definir en cada cas), en definitiva 90°. Amb la possibilitat d'ampliar a 180° i 360° a mitjà i llarg termini. Periodicitats configurables. Anàlisi de la PE-Avaluació de l'EMPLEAT/Da, independentment de la seva font (MS-Forms, PDF, Word, ...) Signatura digital o pujada de signatura escanejada per a conformitat de la PE-Avaluació de l'EMPLEAT/A (mitjançant workflow) Possibilitat de seguiment de l'estat de cada avaluació en temps real (% de progrés i/o pendent/en curs.../finalitzat/tancat) Pujada de dades històriques (DPO, PE-Avaluació (DPO, AA...) de SAP per EMPLEAT/A (càrrega massiva) Comparativa de Resultats de DPO, PE-Avaluació (DPO, AA...) per EMPLEAT/Da de diferents anys, per veure evolutiu Explotació de dades de PARA (DPO + PE-Avaluació (DPO, AA...) per EMPLEAT/A per tipologies d'avaluacions (DPO-PE-AA) perfils, àmbits organitzatius... amb PowerBI, que permeti generar informes quantitatius i qualitatius a responsables-avaluadors/es, Direccions d'àmbits i acumulats Bus/Metro/AAFF/TMB, ...
Avaluació del potencial i PDI	Mínim registrar la participació en l'Avaluació del potencial (PRA), com a esdeveniment de "Mundet", del qual es desprèn un PDI (Lligar PDI a esdeveniments de formació i desenvolupament, i seguiment de la realització del PDI (Diferents estats per esdeveniment: pendent, en curs, finalitzat, abandonat...). % de realització del PDI (Definint el pes de cada esdeveniment), segons planificat per veure si estem en temps o hi ha hagut un decalatge en la consecució del mateix. I la possibilitat d'incorporar observacions per part d'Avaluador/a o EMPLEAT/A, i propostes de millora o complement per part de RH/Direcció àmbit de l'EMPLEAT/A
Desenvolupament	Moviments horitzontals- identificació de perfils per a llocs crítics o específics en un moment donat, a partir d'un Mapa de talent per a plans de carrera/plans de successió... (experts tècnics i responsables d'equips/àmbits). Sense procés de selecció o promoció

Identificació necessitats Formatives	Les Àrees i Unitats identificaran (en base a requeriments legals, tècnics, nous equips, evolució de la tecnologia, valoració del Pla de l'any anterior, etc.) conjuntament amb Desenvolupament del Talent, les accions formatives necessàries per a l'any següent. Detallant hores necessàries, cost, nombre de participants, formador/es, ubicació, contingut, etc. El prescriptor donarà d'alta la formació en el catàleg de formació, i quan Gestió del Talent la validi, s'incorporarà al catàleg de formacions disponibles per incorporar al Pla de formació.
Actualització catàleg de formació	Actualització del Catàleg de formació per àmbits de coneixement Visibilitat del catàleg segons tipus de públic: permetre la segmentació a través de la disponibilitat per Unitats Organitzatives, Usuaris, Grups d' Usuaris
Elaboració Pla de Formació	Recopilació en un Pla les Accions formatives de tot l' any següent. Gestió dels pressupostos de formació
Monitoratge del Pla de Formació mitjançant un Panell de Control	Gestió dels plans de formació mitjançant un Dash Board que permeti la visualització de l' estat dels mateixos mitjançant PowerBI Ha de permetre l' activació de notifikacions via email perquè els responsables de l' actualització d' aquests plans siguin informats quan el pla comença i periòdicament rebin recordatoris en funció de la seva data de venciment
Itineraris formatius	Creació i gestió per part d'administradors i la realització per part dels usuaris d'accions formatives definides en un itinerari individual o col·lectiu (incloent-hi pla d'acollida). Possibilitat d' assignar manualment o automàticament plans de formació a persones o grups
Social Learning	Definició i parametrització d' accions formatives associades a comunitats prèviament definides a la plataforma
Validació del Pla de formació	Validació del pla de formació per part de la Direcció d' Organització i Persones. Poder traslladar el pla de formació validat a les Direccions de Metro, Bus, Serveis Corporatius
Planificació de la Formació	Definició de Dates, horaris, ubicació, recursos, professors Inscripció assistents als cursos Comunicació de confirmació o anul·lació de cursos
Gestió de la formació Presencial: sales, professors, mitjans, etc.	La plataforma ha de permetre afegir, editar i eliminar, instructors tant externs com interns, sales de formació (amb possibilitat d'estructura jeràrquica per facilitar la seva gestió), així com els recursos i mitjans disponibles (Carretons, PCs, Material, etc.) Permetre la recerca i assignació de l'aula, formador, mitjans necessaris (Carretons, PCs, Material, etc.) Contractació d'empreses/formadors que han de realitzar la formació externa, etc.
Continguts digitals Responsive	L'acció formativa s'ha de poder visualitzar a través de pàgina web (Moodle) o dispositiu Mòbil
Programació i execució d' accions formatives	E-learning: Suportat en Plataforma Moodle - Continguts compatibles amb els estàndards SCORM 1.2, mp4 i HTML5 Aula Virtual: Suportat en Plataforma Moodle - Activitat d'Aula programada en MS TEAMS Cursos Presencials: Gestió (creació, edició i esborrat) d'Esdeveniments, Sessions i Parts de sessions de tipus presencial (ILT), així com la gestió d'aules, proveïdors i formadors/tutors Especificar data, formador, ubicació i assistents per a cada acció formativa. Realització de la mateixa, i registre d' assistència. Permetre el registre massiu a cursos, en funció de regles parametritzables
Comunicació a FUNDAE	Comunicació a FUNDAE d'accions programades (data, formador, ubicació, assistents, etc.)
Registre assistència	Registrar l' assistència, no presència de cadascun dels assistents programats
Creació de test, exercicis o enquestes	Disposar d' eines necessàries per a la creació i edició d' aquest tipus de recursos

Avaluació 360º de la formació, incloent mètriques de l'apreciació dels participants, valoració del grau d'aprenentatge, transferència de l'après al lloc de treball	Utilització de la metodologia Kirkpatrick per a les avaluacions de la formació, permetent habilitar per a una formació l'avaluació de nivell 1 (apreciació), nivell 2 (grau d'aprenentatge) i nivell 3 (transferència)
Valoració accions formatives	Valoració de la formació per part del professor i de l'alumne: - Enquesta de satisfacció de la sessió per part tant del professor com de l'alumne - Ha de permetre al professor valorar l'assimilació de coneixements per part de l'alumne (obligatori per FUNDAE) - Ha de permetre l'avaluació de la transferència per part de l'alumne i el seu responsable (programable i automatitzable)
Certificacions, factures, pressupostos, etc.	Gestió de les certificacions, configuració emissió documentació per correu electrònic. La plataforma haurà de permetre la configuració de certificats mitjançant HTML i l'assignació dels mateixos als diferents tipus d' accions formatives, perquè una vegada completat un curs estigui disponible per a l' usuari. Gestió amb proveïdors i anàlisi de qualitat dels cursos Permetre carregar els costos associats a cada curs presencial
Seguiment execució activitats formatives	Seguiment durant l'any de la realització de les accions formatives previstes en el pla (compliment del pla en nombre de sessions/hores/assistents). Tant per part del prescriptor de l' acció formativa, interlocutors de cada àrea, com dels tècnics i responsable de Gestió del Talent
Gestió de la bonificació de les accions formatives	Tramesa de la informació a FUNDAE per obtenir la bonificació associada
Informació al Comitè d' Empresa del Pla de formació i de les accions formatives realitzades	Remetre informació al Comitè d' Empresa referent al Pla de formació previst. Seguiment de les accions realitzades vs les planificades durant l' any
Tancament del pla (valoració en base als indicadors clau)	Informe de valoració de la idoneïtat i aprofitament de les accions formatives realitzades, compliment de les hores, cost i assistents previstos
Gestió del coneixement	Possibilitat de sistema de gestió que permetin als empleats que dominin una matèria transferir aquest coneixement a les persones que necessiten formació en aquesta matèria
Recerca de continguts	Permetre la recerca de continguts disponibles per Unitats Organitzatives, Usuaris, Grups d' Usuaris Recomanacions automàtiques en funció de la posició o dels interessos de l' empleat
Consulta Expedient Formació	Consulta d' expedient formació de l' empleat. Consulta d' expedient formació pel responsable de l' empleat
Expedient Formació	Possibilitat d' incloure accions formatives externes en l' expedient de formació d' un empleat