

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

**ACORD MARC AMB UNA ÚNICA EMPRESA MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT
PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'IMPARTICIÓ DE FORMACIÓ EN
OFIMÀTICA PER ALS PROFESSIONALS DE L'HOSPITAL CLÍNIC DE BARCELONA**

EXP. 2023-73

ÍNDEX

<u>1 INTRODUCCIÓ</u>	<u>3</u>
1.1 Objecte	3
1.2 Definició d'objectius	3
1.3 Àmbit del projecte	4
1.4 Dimensionament	4
<u>2 SITUACIÓ ACTUAL</u>	<u>4</u>
2.1 Procés de formació	4
2.2 Indicadors i volumetries del servei	4
2.2.1 Distribució de la plantilla – formació interna	5
2.2.2 Activitat funcional de la formació	6
<u>3 REQUERIMENTS I ESPECIFICACIONS</u>	<u>6</u>
3.1 Generalitats	6
3.2 Format presencial	9
3.3 Format online	10
<u>4 RESPONSABLE DEL SERVEI</u>	<u>12</u>
<u>5 INFORMES</u>	<u>12</u>
<u>6 CONTINGUT DE LA FORMACIÓ</u>	<u>13</u>
<u>7 OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA</u>	<u>15</u>
<u>8 TERMINI D'EXECUCIÓ DEL SERVEI</u>	<u>16</u>
<u>9 GESTIÓ DEL SERVEI</u>	<u>16</u>
9.1 Organització del servei	16
9.2 Regles d'execució	17
9.3 Formació bonificable	19
9.4 Seguretat	19
9.5 Servei d'assistència i suport tècnic	20

1. INTRODUCCIÓ

1.1 Objecte

Aquest document neix amb la voluntat de proporcionar una visió general dels requeriments tècnics i funcionals que han de revestir l'execució de la prestació del servei de formació en matèria d'ofimàtica per a l'Hospital Clínic de Barcelona (d'ara endavant, "HCB").

Aquesta prestació ha de cobrir la totalitat i totes les vessants dels processos de formació, tant els que s'impartiran en format presencial com els que s'impartiran en format online, contemplant, en aquesta segona modalitat de prestació, les tipologies en Streaming i tutoritzades.

Així, el present Plec estableix les condicions necessàries per a poder disposar del:

- Servei d'impartició de formació virtual i presencial en ofimàtica i competències en l'ús d'eines digitals per al personal de l'HCB.

La impartició dels cursos es farà d'acord amb les característiques i les pautes tècniques que l'HCB estableixi i que es descriuen en aquest Plec.

1.2 Definició d'objectius

El present document té per objectiu descriure els requeriments tècnics bàsics per al correcte desenvolupament del servei d'impartició de formació en format presencial i en format online en ofimàtica i competències en l'ús d'eines digitals per al personal de l'HCB.

L'objectiu principal és doncs, la contractació d'una empresa per tal d'oferir a les persones treballadores de l'HCB els recursos i eines per poder millorar el nivell d'ofimàtica requerit.

S'inclouen els treballs relatius a l'elaboració dels continguts, manuals, guies didàctiques del curs, activitats didàctiques, així com les reunions de preparació i avaluació amb el coordinador del curs i amb el client del mateix.

Els components concrets del temari a ser tractat per part de l'empresa adjudicatària en el si de la present formació seran descrits de forma detallada en el punt oportú del present Plec.

1.3 Àmbit del projecte

El servei d'impartició de formació virtual i presencial que es sol·licita en aquest plec comprèn les actuacions en els següents àmbits:

- Gestió i control del projecte objecte de treball.
- Elaboració i control del pla de treball.
- Planificació i seguiment del projecte.
- Elaboració d'actes de reunió i de seguiment per l'acompliment d'acords.
- Coordinació de l'estratègia per a la posada en marxa del Servei de formació.

1.4 Dimensionament

En una primera fase, objecte d'aquest contracte, la formació ha d'oferir cobertura a la totalitat dels professionals de l'HCB.

2. SITUACIÓ ACTUAL

2.1 Procés de formació

L'objecte estratègic del procés de desenvolupament de la DPP és "Aconseguir una millora constant del compromís i la preparació i capacitat de les persones treballadores així com l'optimització dels fluxos d'ensenyament-aprenentatge per garantir l'escenari òptim de gestió del coneixement entre tots els col·lectius de l'Hospital".

Així doncs, i amb una voluntat última d'aconseguir una optimització de la preparació i capacitat de les persones treballadores de l'HCB, es considera com essencial el disposar d'una formació en matèria d'ofimàtica i eines digitals que permetin als professionals del present centre una consolidació i integració de coneixements en ofimàtica.

2.2 Indicadors i volumetries del servei

Amb l'objectiu de facilitar la visió del projecte es mostren a continuació volumetries de plantilla i d'activitat funcional pels diferents processos.

Per tal que les licitadores puguin dimensionar adequadament les necessitats s'indica que el nombre actual de persones treballadores és de 6.900 (aproximadament).

No obstant això, aquest número es pot veure incrementat segons les necessitats assistencials de l'HCB.

2.2.1 Distribució de la plantilla – Formació interna

L'HCB s'estructura en 10 Instituts, 2 Centres de Diagnòstic, 3 Àrees i diverses Direccions transversals.

La distribució de la plantilla en base a aquesta estructura és com segueix:

ÀMBIT	%PLANTILLA
AREA DEL MEDICAMENT	2%
AREA QUIRÚRGICA	7%
C.D.B.	9%
C.D. I	5%
DIRECCIONS FUNCIONALS	11%
DIRECCIÓ INFERMERA	10%
DIRECCIÓ MÈDICA	1%
I.C.C.V.	5%
I.C.E.M.E.Q.	5%
I.C.G.O.N.	5%
I.C.M.D.M.	7%
I.C.M.H.O.	5%
I.C.M.i.D.	7%
I.C.N.	7%
I.C.N.U.	3%
I.C.O.F.	2%
I.C.R.	3%
URGÈNCIES	5%

Així, el percentatge indicat en relació amb la plantilla de la que l'HCB disposa, s'articula i es plasma, a nivell pràctic i estructural en quatre grans grups de professionals, essent aquests: metges/metgesses (1649 professionals), infermers/infermeres (4160 professionals), personal administratiu (1125 professionals) i oficis i serveis (378 professionals).

Resulta evident doncs, que el grau d'intensificació que del paquet office se'n farà ús variarà segons el grup professional a qui vagi dirigit. Esdevenint doncs, i en base a les funcions que presten en la nostra institució, en el cas del personal administratiu d'un nivell de caràcter expert, en el cas dels oficis i serveis d'un nivell de caràcter bàsic i en el cas del personal assistencial (facultatiu i d'infermeria) d'un nivell de caràcter intermedi.

Metges/Metgesses 23% - Nivell Intermedi

Personal Administratiu 15% - Nivell Expert

Infermers/Infermeres 57 % - Nivell Intermedi

Oficis i Serveis 5% - Nivell Bàsic

Cada Institut i Àrea pot presentar necessitats formatives diferents o transversals.

Cada Institut ha de permetre un sistema de doble governança mantenint l'autonomia de gestió per institut i la dependència d'una direcció transversal.

2.2.2 Activitat funcional de la formació

Actualment, l'HCB es troba en procés de transformació digital. Aquest procés afecta també a l'activitat formativa. Fins al moment, l'oferta formativa online i *blended* ha estat limitada, però s'espera un fort creixement exponencial en els propers anys.

		2020	2021	2022
ONLINE	Total grups de formació	267	177	102
	Professionals formats	3.833	1.567	2.175
		2020	2021	2022
PRESENCIAL	Total grups de formació	254	319	452
	Professionals formats	3.819	4.974	13.810

3. REQUERIMENTS I ESPECIFICACIONS

3.1 Generalitats

El servei de formació en ofimàtica que a través de la present contractació es requerirà, tot i revestir una unitat conceptual i funcional, és susceptible de ser contemplat des de tres vessants diferents, corresponents cadascuna d'elles a una forma o mitjà de prestació del servei diferenciada, sempre mantenint, però, un nucli conceptual idèntic en cada una de les diferents formes d'impartició del mateix, i que és el contemplat i especificat en el present Plec.

Així, el present servei s'estructura en les formes de prestació següents:

- **Format Presencial:** Actuacions necessàries per a la impartició de la formació presencial en ofimàtica i competència en l'ús d'eines digitals encarregada per l'HCB.
- **Format Online Síncrona-Streaming:** Actuacions necessàries per a la impartició de la formació online, modalitat Síncrona-Streaming, en ofimàtica i competències en l'ús d'eines digitals encarregada per l'HCB.
- **Format Online Tutoritzat:** Actuacions necessàries per a la impartició de la formació online, modalitat Tutoritzada, en ofimàtica i competències en l'ús d'eines digitals encarregada per l'HCB.

Totes les tipologies de formació s'impartiran a grups d'un màxim de 30 alumnes.

Tots els mitjans de prestació del servei de formació descrits anteriorment, tant si són en format presencial, format online o usant tipologia mixta, han de ser impartits tot garantint l'assoliment conceptual pretès, segons els nivells 1 i 2 de *Kirkpatrick*¹.

Entenent com:

- Nivell 1. Reacció. En aquest nivell, l'avaluació busca mesurar si la resposta dels participants és positiva, rebent la retroalimentació de quant rellevant i atractiva resulta ser la formació, o pel contrari si aquesta és negativa, essent aquesta una oportunitat per a millorar l'experiència d'aprenentatge per augmentar les possibilitats de satisfacció dels professionals que estan rebent la formació.

Aquest primer nivell es mesurarà amb eines com enquestes de satisfacció per identificar el que pensen i senten els professionals participants en la formació al final de la mateixa. Pel cas de la formació presencial es podrà preguntar, amb idèntica finalitat, sobre les habilitats del formador, metodologia emprada, etc. Pel cas de la formació realitzada per mitjà de plataformes online es poden implementar botons o *pop ups* o integracions en altres plataformes, per a que els usuaris expressin la seva experiència d'aprenentatge i recullin, de forma automàtica, les reaccions a temps real.

- Nivell 2: Aprenentatge. La finalitat última perseguida en aquest segon nivell del model és la de mesurar la transferència de coneixements que s'ha produït com a resultat de la correcta consecució del procés de formació. Així, la metodologia emprada per a fer-ho buscarà, en tot cas i per mitjà de qüestionaris, proves en paper o plataformes d'aprenentatge, el mesurament dels participants abans i després de l'aprenentatge.

Per determinar l'impacte que la formació ha implicat en l'aprenentatge dels professionals, s'hauran de comparar els resultats dels participants obtinguts abans de rebre la formació amb els obtinguts a posteriori, quan l'activitat formativa hagi estat completada correctament i en la seva totalitat.

L'objectiu d'aquest nivell doncs, és determinar el grau en que les persones participants han absorbit els coneixements impartits i analitzar la relació entre l'après i l'acció formativa.

Per la valoració dels serveis oferts per part de les licitadores es requerirà l'accés a una demo del contingut que, aplicable a qualsevol de les quatre modalitats de prestació del servei, contindrà com a mínim:

¹ El model Kirkpatrick, dissenyat pel professor Donald L. Kirkpatrick, és el mètode més comú per avaluar els programes de formació i capacitatió deixant una cadena d'evidències que sustenta amb dades els resultats del procés d'aprenentatge i el seu impacte en les organitzacions, el comunament conegut com a Retorn de les Expectatives.

- Índex de continguts de cada curs i en cada modalitat disponible a ser prestat.
- Accés als materials didàctics per a valorar metodologia, disseny i altres elements que en configuren l'estructura lectiva.
- Proves de nivell i mètode de correcció de les proves.

Així doncs, resulta necessari poder disposar de la ja referenciada demo que haurà de representar de forma fidedigne els continguts online a ser impartits, la plataforma on es distribuiran aquests continguts i, finalment, una mostra del procés o pla d'impartició de la present formació. A més, tal i com es preveu a l'apartat 6 de "Contingut de la formació", la demo també haurà d'incloure exemples o casos relacionats amb l'àmbit sanitari.

L'adjudicatari, si escau, haurà de comunicar les dates d'inici i de fi de la formació, així com tutoritzar els cursos per experts en la matèria. Aquesta comunicació haurà d'estar sempre coordinada amb l'Àrea de Formació.

D'altra banda, es sol·licitarà que l'adjudicatari disposi de proves de nivell per a les persones treballadores de l'HCB, amb l'única finalitat de realitzar valoracions dels coneixements i sense obligatorietat de realitzar formacions posteriors.

Es reclamarà, essent del tot essencial, la necessitat d'un tutor expert que dinamitzi i que serveixi de recolzament a l'alumnat i a l'HCB a l'hora de realitzar la formació, no només en els punts més essencials de l'activitat formativa sinó en tots aquells aspectes que, sense formar part del nucli dur de la formació, puguin ser susceptibles de ser duts a terme, buscant en tot cas, una formació completa i que assoleixi tots els extrems requerits.

Aquestes funcions a ser desenvolupades per la figura del/la Tutor/a, podran incloure activitats tals com, i essent en tot cas a nivell enumeratiu i no limitatiu, la seva presència física a l'hospital per a la resolució de dubtes funcionals, possibilitat d'organització de *Webinars* sobre els temes claus de la formació, organització de trobades a demanda dels alumnes per a la resolució de dubtes funcionals, etc.

Així, cada mòdul formatiu haurà d'incloure, com a mínim:

- Prova de nivell.
- Continguts interactius de la formació que permetin realitzar un aprenentatge profitós i guardar el seguiment del curs a la plataforma.
- Qüestionari d'avaluació final.
- Tutorització i dinamització per part de l'expert/a, tants cops com sigui requerit.

Es consideren funcions susceptibles de ser assumides per part dels tutors/es:

- Complir amb tot allò que estipulen els procediments de qualitat de l'HCB que li seran lliurats o indicats a l'inici de la relació contractual.
- Conèixer amb antelació el funcionament de l'equipament que disposarà per la impartició de la part pràctica de la formació.
- Elaborar el material didàctic necessari per a la impartició de l'acció formativa.
- Programar l'avaluació dels aprenentatges.
- Tutoritzar el curs i avaluar els aprenentatges.
- Resoldre les incidències que es produeixin a l'aula virtual, filtrar els suggeriments i dubtes de l'alumnat, i comunicar-ho al personal tècnic i/o directiu de l'HCB en cas que sigui necessari.
- Documentar correctament l'execució de l'acció formativa.

3.2 Format Presencial

Aquesta modalitat de prestació del servei comprèn les actuacions necessàries per a la impartició de la formació presencial, tant en format grupal com particular, en matèria d'ofimàtica i competències en l'ús d'eines digitals encarregada per l'HCB.

La formació s'ha d'impartir amb el programari i les versions que indiqui l'HCB i que s'especificarà al llarg de l'execució del contracte. S'ha de tenir en compte però, i es considera del tot adient indicar-ho ja en aquest punt del Plec, que l'HCB treballa amb tots els tipus de llicència del paquet Office, essent essencial doncs, que la formació sigui impartida prenent en consideració totes les versions que aquest paquet ofereix.

La formació, tant pel que fa als materials com a la docència, ha de fomentar l'autonomia de l'alumnat en la millora contínua de les seves competències digitals.

La llengua vehicular de la formació, de la docència i de la totalitat dels materials i recursos formatius ha de ser el català.

Per a la prestació del servei l'HCB facilitarà a l'empresa adjudicatària el nom, els cognoms i l'adreça electrònica dels seus professionals, que en conformaran l'alumnat del servei a ser prestat, una setmana abans de l'inici de l'activitat docent.

Pel supòsit que s'hagués de canviar el personal docent que ha d'impartir el servei de formació, l'adjudicatària té l'obligació de comunicar aquest canvi a l'HCB, tot informant de tota la casuística i detalls que la present substitució comporta i revesteix, amb la finalitat última d'avaluar els efectes que aquest canvi podrà implicar pel que fa a la bonificació del present servei.

Així mateix, l'HCB en cap cas percebrà cap tipus d'efecte negatiu que es pugui dependre d'aquesta substitució de personal.

Els materials, l'entorn virtual de l'empresa adjudicatària i els recursos d'aprenentatge hauran de complir les previsions establertes a la Llei Orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes i la Llei 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes.

La formació objecte d'aquesta modalitat d'impartició es realitzarà a la localitat de Barcelona i s'impartirà en les instal·lacions designades pel propi HCB.

3.3 Format Online

Aquesta modalitat de prestació dels serveis comprèn les actuacions necessàries per a la impartició de la formació online en ofimàtica i competències en l'ús d'eines digitals.

La impartició de la formació en ofimàtica en format online o virtual, serà prestada atenent a dues tipologies diferents de vies o canals de prestació. Així, es contemplen com a vies de prestació d'aquesta formació online i la modalitat Síncrona/Streaming, la modalitat Tutoritzada.

Així, i degut als positius resultats que implica aquesta utilització, es considera idoni en l'entorn de formació a través de modalitat online, que aquest canal o mètode de prestació de la formació sigui capaç de combinar més d'un dels mitjans de prestació de formació online.

D'aquesta manera resulta altament interessant la combinació de la formació online asíncrona a través de facilitació de recursos docents als professionals de l'HCB, amb sessions síncrones grupals i realització de casos pràctics on es manifestarà l'aprenentatge assolit.

Així, la metodologia indicada té com a base i finalitat última, el disposar en la prestació del present servei de formació, d'un model que permeti, a través del bagatge formatiu, generar un aprenentatge des d'un punt de vista dinàmic, tot disposant d'un rol actiu en l'aprenentatge.

La formació, tant pel que fa al material com a la docència ha de fomentar l'autonomia dels professionals en la millora contínua de les seves competències digitals.

La llengua vehicular de la formació, de la docència i de la totalitat dels materials i recursos formatius ha de ser en català.

Per a la prestació del servei, l'HCB facilitarà a l'empresa adjudicatària el nom i els cognoms i l'adreça electrònica de qui en serà el seu alumnat una setmana abans de l'inici de la docència.

Els materials, l'entorn virtual de l'empresa adjudicatària i els recursos d'aprenentatge hauran de complir les previsions establertes a la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes i la Llei 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes.

L'empresa adjudicatària ha d'aportar els elements següents: entorn virtual de formació propi, materials de formació de cada activitat formativa, activitats d'aprenentatge i servei de tutoria.

La tutoria comporta:

- Atendre les consultes de l'alumnat en un termini màxim de 24 hores.
- Fer seguiment de les connexions del l'alumnat a l'entorn virtual i enviar comunicacions als alumnes que no s'hagin connectat.
- Proposar les activitats d'aprenentatge i/o avaluatives per assolir els objectius del curs.
- Prestar quan sigui requerit, tant en format presencial com online, sessions de formació amb caràcter d'extraordinàries respecte les previstes.
- Informar i recordar l'alumnat dels terminis de realització i lliurament de les activitats tant d'inici com de finalització, si escau.
- Corregir i qualificar, si s'escau, els exercicis i comunicar les notes a l'alumnat.
- Comunicar a l'àrea de formació, amb l'antelació suficient, un llistat dels usuaris que presenten risc de no finalitzar la formació objecte del present servei podent implicar-ne, aquesta situació, un impacte en l'import bonificat.
- Comunicar qualsevol incidència a l'HCB.
- Establir comunicació permanent amb l'alumnat.
- Donar suport a l'alumnat i resoldre dubtes en la utilització de l'entorn virtual.

L'empresa adjudicatària ha de garantir que els alumnes tenen assignada la mateixa persona com a tutor/a durant tot el curs de la impartició² llevat que causes de força major en justifiquin el canvi; en aquests casos, l'empresa adjudicatària ho ha de comunicar a l'HCB de forma immediata.

El tutor/a, les funcions del qual resten descrites de forma detallada al llarg del present Plec, serà acceptat com a tal per la persona responsable de l'HCB designada a l'efecte una vegada hagi estat comprovat que compleix amb tots els requisits descrits. **L'HCB es reserva el dret de sol·licitar un canvi de tutor/a si al llarg de**

² No confondre amb curs acadèmic.

la prestació del present servei se n'extreu un descontent en relació al mateix, a partir de les enquestes de satisfacció que es faran arribar a l'alumnat.

A més, a l'inici de cada activitat formativa, l'empresa adjudicatària haurà d'elaborar i facilitar a l'alumnat una guia didàctica que contingui: objectius, continguts, calendari i sistema i criteris d'avaluació del curs.

L'entorn virtual de la formació de l'empresa adjudicatària haurà de garantir el principi de neutralitat tecnològica i la independència en l'elecció de les alternatives tecnològiques que facin els usuaris.

L'entorn virtual de formació haurà de complir els criteris d'accessibilitat marcat pel Reial decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic.

L'empresa adjudicatària ha de disposar dels mitjans necessaris per poder impartir el servei de formació de forma virtual i que es compona del contingut que es detallarà de forma precisa en el punt següent del present Plec tècnic, sense que hagi de representar cost algun per l'HCB.

4. RESPONSABLE DEL SERVEI

Serà d'obligat compliment per l'adjudicatari posar a disposició de l'HCB una persona responsable del servei per facilitar la comunicació entre ambdues empreses, facilitant així la gestió de la formació. Aquesta tasca podrà ser prestada tant per la figura del Tutor, ja descrita en aquest Plec, com per un responsable les funcions del quals siguin exclusivament les presents descrites.

Aquest haurà de gestionar i informar de les proves establertes. Aquesta gestió serà directa.

Tasques de gestió:

- Posar-se en contacte amb l'alumnat per comunicar inici i fi d'activitat.
- Informar de qualsevol incidència que es detecti en el transcurs de la formació, tant en modalitat presencial com en modalitat online.

Tasques de planificació:

- Ser el canal de comunicació efectiu i àgil amb l'HCB, per via mail o telefònica, a través del qual es pugui realitzar el seguiment de les accions formatives, com la validació de la connectivitat de tot l'any amb qualsevol nivell.
- Responsable de les gestions administratives que porti la formació.
- Recepció de possibles incidències tècniques o d'accés dels alumnes.

5. INFORMES

Per la gestió i l'eficàcia de l'acció formativa serà necessari que es realitzin una sèrie d'informes amb les següents característiques:

- Informe inicial: l'HCB reclamarà un informe a l'inici de la formació amb els components de la formació indicant l'inici d'impartició de l'acció formativa, la tipologia de formació escollida i el còmput d'hores de cada mòdul formatiu en matèria d'ofimàtica.
- Informe final: finalitzada la formació, l'adjudicatària presentarà un informe amb l'objectiu de tenir una anàlisi global de la formació. En aquest informe s'hi haurà d'incloure el nivell de cada alumne/a al finalitzar la formació i la coneixença de l'assoliment del curs, amb el còmput de les hores i tant per cent de realització.

Tots els informes esmentats hauran de tenir una coherència de format, que sigui entenedor. Així, l'idioma en el que els informes hauran de ser presentats serà el català.

6. CONTINGUT DE LA FORMACIÓ

El contingut de la formació que es durà a terme, ha de ser coherent amb l'objecte de l'acció formativa i haurà de concordar amb el nivell de cada treballador/a. Així doncs, a l'acció formativa es consolidaran i desenvoluparan tots aquells conceptes que es creguin necessaris per a cada nivell.

Com ha estat exposat, i tot i que les formes de prestació del servei de formació poden ser diverses, englobant-se aquestes sota dues modalitats principals essent doncs la presencial o la online, el contingut prestat pel present servei ha de ser idèntic independentment del format emprat per a fer-ho.

La formació versarà sobre la totalitat dels paquets ofimàtics i les aplicacions que el configuren.

Pel cas de voler-se impartir la formació de forma presencial i per motius aliens a la voluntat de l'HCB, la formació no es pogués dur a terme de la citada forma (per exemple, en cas de mesures d'obligatorietat implantades per una pandèmia o qualsevol altra causa que impossibiliti de manera generalitzada l'assistència presencial de l'alumnat al curs), l'empresa adjudicatària haurà de disposar dels mitjans necessaris per poder impartir la formació en Streaming, sense que hagi de representar cost algun per l'HCB.

A continuació, es detalla el contingut mínim requerit a ser prestat en la present formació:

TEMARI MÍNIM REQUERIT

Word: taules, formularis, plantilles, mailings, combinació de correspondència, canvi d'aspecte de textos i millora de documents, entre d'altres.
Excel: bases de dades, taules, taules dinàmiques, llistes, gràfics, gràfics dinàmics, funcions matemàtiques de text i lògiques, seguretat i protecció de llibres, fulles i formules, entre d'altres.
PowerPoint: creació i edició de presentacions i diapositives, col·laboració entre usuaris, creació de documents compartits, fulles de càlcul, coautoría en temps real, entre d'altres.
Access: creació i edició d'aplicacions de bases de dades, ús de les eines de disseny disponibles, integració de dades d'Access i d'aplicacions en línia de negoci per mitjà de la biblioteca del connector d'Access, entre d'altres.
Sharepoint: mètodes per a compartir arxius, dades, notícies i recursos, personalització del perfil de l'usuari, col·laboració amb altres equips o dispositius mòbils, ús de la funció de cerca, ús de totes les funcionalitats en el núvol i avantatges d'aquesta acció en l'organització, entre d'altres.
OneDrive: digitalització i emmagatzematge de documents, rebuts, targetes i notes en OneDrive, ús de les capes addicionals de protecció disponible, emmagatzematge en el núvol, recuperació en front ransomware, entre d'altres.
Teams: Avantatges del treball en el núvol, funcionalitats del xat, reunions i trucades, localització i edició d'arxius a temps reals a través de Word, PowerPoint i Excel, aplicació de les utilitats en l'entorn equips, entre d'altres.
Outlook: aspectes bàsics i aspectes avançats tals com maneig del calendari, tasques, notes, contactes, etc.
OneNote: utilització del bloc de notes, digitalització de notes manuscrites, ús de les seccions i pàgines, col·laboració amb altres usuaris, entre d'altres.
Sway: eines de creació i per a compartir informes interactius, avantatges de treballar en el núvol, impacte en l'organització que l'ús de Sway pot generar, colors, eines i tipografies disponibles, entre d'altres.
Forms: creació de formularis, ús de les eines i dissenys disponibles pels formularis, creació d'enquestes i obtenció de cometaris, funcionalitats de les preguntes de ramificació, visualització de les dades de les respostes i anàlisis avançat de les mateixes, entre d'altres.
Planner: administració de plans de treball, eines d'ús de Planner, creació de taules Kanban, col·laboració amb Planner i Teams, visualització automàtica de les tasques en gràfiques circulars, treball en el núvol, eines de comunicació internes i externes de l'equip, entre d'altres.
Publisher: treball amb imatges, text, taules i altres objectes, eines de productivitat, exploració de les plantilles identificades com les més essencials, entre d'altres.
Power BI: anàlisis i interacció amb dades d'Excel, recepció d'informació a través de llenguatge natural, avantatges de treballar en el núvol, funcionalitat de les peticions tipus pregunta -resposta, cerca de dades dins i forma l'organització, funcions DAX i KPI's, entre d'altres.
Power Automate: creació de processos automatitzats amb fluxos, ús d'eines de codi baix, ús dels connectors pre- dissenyats que automatitzen les tasques rutinàries, gravació i visualització a través de process advisor, procés d'automatització per mitjà d'AI Builder, entre d'altres.
Power Apps: ús, funcionalitats i eines de les aplicacions de llenç, aplicacions controlades per models i portals.
Publisher: disseny de text, imatges, vores i calendaris, ús de les plantilles disponibles, eines per a compartir còpies impreses amb perfecta definició, exportació de formats no editables que compleixin els estàndards de l'indústria, entre d'altres.

L'HCB es reserva, en tot cas, el dret a sol·licitar tota la informació que, en relació al contingut anteriorment descrit, es consideri adient recopilar. Sempre perseguint com a finalitat última la major qualitat del servei a ser prestat.

El contingut de cadascun dels punts que descrits en la taula anterior indiquen els aspectes a tractar en la formació en ofimàtica objecte del present plec, ha de ser observat en tot cas com un contingut mínim, podent l'empresa adjudicatària ampliar-ne aquest contingut en el moment d'impartir la formació, pel que fa a tots els punts que aquesta consideri essencials per a la correcta impartició de la mateixa així com per a l'assoliment per part dels alumnes dels conceptes tractats.

Per altra banda, cadascun dels paquets de formació anteriorment descrits ha de ser prestat en tres nivells estandarditzats d'aprenentatge, essent aquests: bàsic, intermedi i expert.

L'empresa adjudicatària haurà de preparar i impartir els continguts relacionats amb els títols anteriorment especificats, amb la finalitat d'aprofundir en aquells temaris que siguin d'interès pel personal de l'HCB. Així mateix, l'adjudicatària impartirà els cursos amb continguts o exemples relacionats amb l'àmbit sanitari per tal d'adequar les formacions al personal al qual s'adreça.

En funció de les necessitats detectades per l'HCB, el nombre de mòduls i/o els seus continguts, així com les edicions de cadascuna d'elles, podrà variar, sempre i quan el nombre d'hores no excedeixi del nombre total d'hores de formació previstes en Ofimàtica.

Un cop finalitzat el contracte, l'empresa adjudicatària ha de fer arribar a l'HCB un informe de dades agregades de tota la formació impartida. Oportunament, l'HCB indicarà el contingut i l'estructura d'aquest informe.

7. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

L'empresa licitadora que resulti adjudicatària del contracte haurà de complir els compromisos següents:

- Fer la revisió lingüística (per defecte, en català) dels continguts que impartirà.
- Proporcionar a l'HCB un contacte directe de suport tècnic davant la possibilitat de realitzar modificacions als continguts, ja sigui per variacions o per actualitzacions diverses.
- Disposar de l'equipament i mitjans necessaris per al compliment del contracte, així com les llicències informàtiques que calguin.
- Comunicar l'equip de persones que formaran part de cada formació així com designar un responsable per a cada cas que actuï com a interlocutor amb l'HCB i ajudi a gestionar de manera més eficient la formació encarregada.

- Presentar la proposta provisional d'impartició de continguts dins dels terminis que s'estableixin per a cada cas, per a la validació de l'HCB.
- A més de les anteriors obligacions i pel cas de la prestació de la formació en format online, els adjudicataris hauran de:
 - Posar a disposició de l'HCB, la plataforma virtual d'aprenentatge.
 - Garantir que l'usuari pugui conèixer el grau d'acompliment de la formació en tot moment: fase en que es troba, pantalles visualitzades i les pendents de visualitzar.
 - Possibilitat que el contingut del curs o l'activitat es pugui descarregar en format text.

8. TERMINI D'EXECUCIÓ DEL SERVEI

El servei s'ha de prestar a partir de la data que s'indiqui a la formalització del contracte i durant 12 mesos, amb possibilitat des dues pròrrogues: la 1a de 24 mesos i la 1a de 12 mesos.

9. GESTIÓ DEL SERVEI

9.1. Organització del servei

Des del principi del servei, l'empresa adjudicatària i l'HCB determinaran el rol i la responsabilitat de les diferents persones que participaran en la seva realització.

L'adjudicatària designarà un professional, que serà l'únic/a interlocutor/a de la persona referent de l'HCB a efectes de coordinació i seguiment tècnic, per a tots aquells assumptes administratius, financers i tècnics. S'identificarà per a cada formació la persona referent de l'HCB als efectes de coordinació i seguiment tècnic.

La comunicació de dades, informes, reunions, informacions, i en general, de totes i cadascuna de les activitats relacionades amb la realització del servei es canalitzaran, exclusivament, per mitjà d'aquest/es interlocutors/es.

Per a garantir l'èxit de l'acció formativa, serà necessari realitzar una reunió prèvia a la formació, amb l'HCB amb els següents objectius:

- Conèixer el procediment formatiu que s'impartirà
- Validació del contingut proposat
- Conèixer l'experiència que disposen els professionals que impartiran la formació.
- Aprovació de l'organització de l'inici i finalització de la formació.

- Anàlisi de la formació realitzada.

Les informacions intercanviades i les decisions preses en el curs de les reunions es limitaran al marc estrictament contractual i no podran, en cap cas, modificar el contracte, tant en els aspectes tècnics com comercials.

Durant el transcurs de la formació, així com a la finalització dels diferents períodes sempre que l'HCB reclami la necessitat de realitzar una reunió extraordinària amb el responsable del servei o l'empresa adjudicatària, aquest l'haurà de garantir.

També s'hauran de garantir reunions de seguiment, on es realitzarà una avaluació de la formació com possibles propostes de millora respecte a la formació realitzada.

9.2. Regles d'execució

Els professionals que prestaran el servei, posseiran els coneixements i l'experiència adequats a les necessitats d'aquest. L'adjudicatària del servei és la responsable de la selecció i/o contractació del personal.

Per a la realització de l'objecte del contracte, l'empresa facilitarà tots els medis tècnics i aquells recursos humans que siguin necessaris per cobrir les tasques del contracte sense que aquest fet esdevingui un sobre-cost per a l'HCB.

L'adjudicatària del present servei ha d'aportar les eines i plataformes de gestió requerides, així com presentar la descripció de les eines aportades i del model de gestió.

L'empresa adjudicatària i el seu equip propi de treball ha de contemplar com a mínim els següents perfils i acreditar la següent experiència en el sector per tal de justificar la seva solvència i experiència de cara a la gestió del servei objecte del contracte.

- Direcció del Servei o persona responsable de l'execució del contracte:
 - Experiència mínima de 10 anys en la gestió i impartició de formacions en matèria d'ofimàtica.
 - Experiència demostrable en gestió de projectes i desplegament d'empreses de més de 5.000 persones treballadores.
- Equip de Formació (4 persones, com a mínim):
 - Experiència mínima acreditada de 5 anys en la impartició de formacions en matèria d'ofimàtica, tant en format presencial, com online, blended o Streaming, de 3 empreses diferents. S'acreditarà per mitjà d'acreditacions emeses per les empreses o bé, declaració responsable amb indicació de les dades de contacte de les empreses per tal que sigui acreditada.

- Havent impartit formacions en matèria d'ofimàtica i obtenint, en aquestes formacions impartides una puntuació d'un mínim del 80% pel que fa a les enquestes de satisfacció, de 3 empreses diferents, que en les mateixes es realitzaren o de manera equivalent, per un altre mitjà que en demostrï aquesta satisfacció experimentada pel personal format.

L'adjudicatària, abans de l'inici del contracte, posarà a disposició de l'HCB el *currículum vitae* (CV) del personal que prestarà el servei indicant les titulacions i, sobretot, l'experiència laboral acreditada del personal que prestarà el servei realitzant formacions en matèria d'ofimàtica.

L'adjudicatària es compromet a garantir el servei durant les hores exigides, mitjançant professionals adequats i adequades, que en cas d'absència per malaltia, sancions, baixes del personal, períodes de vacances o altres causes anàlogues, l'empresa adjudicatària haurà de substituir els professors encarregats de la impartició dels cursos de manera que no es vegi interrompuda la formació programada en les dates en què s'ha previst impartir.

Així mateix, l'adjudicatària es compromet a garantir l'escalabilitat de la formació. D'aquesta manera, haurà de disposar de l'equipament i mitjans tant humans com materials, per poder oferir més activitats formatives de les inicialment indicades i que emanin com a conseqüència de circumstàncies que, procedents de situacions no contemplades, requereixin un augment de les activitats previstes mantenint, en tot cas, la qualitat requerida per les activitats formatives ordinàries.

L'adjudicatària haurà de substituir les persones que imparteixen la formació, a petició dels responsables de l'HCB quan a judici d'aquest, no s'adaptin a les característiques del servei, o la seva actitud o aptitud durant el desenvolupament del servei no sigui l'adequada o no hi posés la diligència exigible en el seu desenvolupament.

Aquesta pot ser vista com una conseqüència última dels resultats que s'extrauran de les enquestes que es facilitaran als professionals que estaran sent formats i que ja hem indicat en el punt tercer del present Plec.

La substitució es farà efectiva en el termini de temps assenyalat en cada cas per l'HCB, de tal forma que en cap cas es vegi perjudicada la continuïtat i qualitat en la prestació del servei.

Els possibles conflictes laborals o professionals que es puguin suscitar entre l'entitat adjudicatària i el seu personal durant l'execució del contracte en cap cas afectaran el desenvolupament de la prestació contractual. A tal efecte, l'adjudicatària es compromet a garantir en tot moment la continuïtat i la qualitat en la prestació del servei.

9.3. Formació bonificable

A continuació es presenten un conjunt d'accions necessàries que han de permetre gestionar la bonificació de la formació a través de la plataforma de manera senzilla, fiable i en consonància amb la normativa de la FUNDAE.

Es sol·licita al proveïdor configurar aquestes accions pas a pas per mostrar-les a la demo indicada i requerida en el punt tercer d'aquest Plec.

- Gestió de l'assistència a l'aula física.
- Gestió de l'assistència a una sessió síncrona via Teams.
- Registre de les dades per la bonificació de la formació online asíncrona.
- Mostra dels continguts estàndard i dels personalitzats amb el sector sanitari, que seran impartits en format online i la plataforma a través de la que el present servei serà prestat.
- Mostra del procés o pla d'impartició de l'activitat formativa.
- Visualització de les dades a les que pot accedir l'inspector de la FUNDAE.
- Gestió de les comunicacions.
- Gestió de les dades per la FUNDAE.

L'HCB es reserva el dret de sol·licitar la visualització d'aquesta performance en viu durant la presentació de la *demo*.

9.4. Període de renúncia amb posterioritat a l'inici de la formació

S'estableix un període de renúncia mínim de 5 dies feiners amb posterioritat a l'inici de la formació pel qual l'alumnat es podrà donar de baixa d'un curs ja inscrit i iniciat. Aquesta baixa comunicada abans dels dies anteriorment esmentats, implicarà que l'empresa adjudicatària no facturarà a l'HCB el cost d'aquestes persones usuàries que han expressat la renúncia dins del període establert.

El període de renúncia es podrà millorar (incrementant el període mínim de 5 dies feiners) a la seva oferta i formarà part dels criteris d'adjudicació quantificables automàticament.

9.5. Seguretat

L'adjudicatari dels serveis es compromet a complir els requeriments de seguretat i continuïtat aplicables a l'objecte del contracte. Així:

- És necessari complir amb totes les normatives legals vigents.
- El proveïdor s'haurà de comprometre a complir els criteris de confidencialitat, disponibilitat i privacitat de les dades de l'hospital en compliment del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques en el que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades. L'empresa adjudicatària es compromet de forma explícita a formar i informar el seu personal en les obligacions que es deriven d'aquestes normes.
- Complir amb la Llei orgànica de Protecció de Dades i Garantia de Drets Digitals.
- No s'enviarà o es traurà fora dels sistemes de l'hospital cap tipus de dada introduïda o generada en els sistemes de l'hospital sense un consentiment previ de l'HCB.
- Les normes ISO/IEC/UNE 17799 de millors pràctiques de seguretat de la informació i UNE71502 de gestió de la seguretat de la informació, o similars, adaptades a l'estructura administrativa, personal i entorn tecnològic del client i aplicades de forma proporcional als riscos reals.
- L'adjudicatària està obligada a guardar secret respecte de les dades o informació prèvia que no sent públics o notoris, estiguin relacionats amb l'objecte del contracte. Qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que l'adjudicatari realitzi referent al servei que presta l'HCB haurà de ser prèviament aprovat per l'HCB.

9.6. Servei d'assistència i suport tècnic

En les formacions en les quals hi hagi definida una data i hora determinada per impartir-la, l'adjudicatària haurà de facilitar un telèfon al qual contactar per a la comunicació de consultes i incidències, disponible a partir de ½ hora abans de l'inici de l'activitat de formació i durant tota l'activitat.

En aquelles formacions que no tinguin establerta una data i hora determinada per a la seva realització, l'adjudicatària haurà de facilitar una bústia de correu de suport i assistència tècnica per a la comunicació de consultes i incidències (el termini de resposta serà com a màxim de 24 hores laborables).

Barcelona, 22 de març de 2024

Dra. Pilar Varela Pérez

Directora de la
Direcció per a les Persones de l'HCB