



CODI DE VERIFICACIÓ	1L331U2U0N2E6Q3A00VN		
PROCEDIMENT	V230 Contractacions de serveis		
EXPEDIENT NÚM.	AJT/12503/2023	DOCUMENT NÚM.	258122/2024
ÀREA	Seguretat, Mobilitat i Recursos Humans		
UNITAT	Formació Interna		

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

1. Objecte i modalitat del contracte

Constitueix l'objecte del contracte els següents subministraments i serveis:

- Subministrament d'una **plataforma informàtica de formació** per a ús de la plantilla de l'Ajuntament de L'Hospitalet.
- Servei de **creació, actualització i modificació de recursos formatius a mida** consistent en una borsa de **50 hores anuals**.
- Servei de **suport, manteniment remot, correctiu i evolutiu de la plataforma**.
- Servei de **3 formacions anuals fetes a mida** per a l'Ajuntament de L'Hospitalet i que passaran a ser propietat del mateix.

Per tal d'assegurar una continuïtat mínimament òptima del servei suficient per donar resposta també a aquestes necessitats, alhora de fer possible l'aportació de noves millores o solucions més eficients i eficaces en futures licitacions a la necessitat detectada, es considera una durada del contracte de 3 anys i amb possibilitat de pròrroga per un termini d'un any.

Les prestacions objecte d'aquest contracte correspon al Vocabulari Comú de contractes Públics **CPV: 30211300-4** "plataformas informáticas"

Aquest contracte es qualifica com a contracte mixt, perquè conté prestacions pròpies d'un contracte de serveis i d'un contracte de subministrament. En atenció a què la prestació de subministrament té caràcter principal, aquest contracte es registrarà pel que fa a la seva preparació i adjudicació com un contracte de subministrament, tal i com preveu l'art 18.1.a de la llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públics.

2. Característiques tècniques

- Subministrament d'una **plataforma informàtica de formació** per a ús de la plantilla de l'Ajuntament de L'Hospitalet amb les següents funcionalitats:



Oferta formativa

- Que el catàleg anual de la plataforma contingui un mínim de 300 formacions, i que siguin de les següents matèries:
 - Teletreball
 - Ciberseguretat
 - Lideratge
 - Gestió emocional
 - Organització del treball
 - Medi ambient, prevenció de riscos
 - Protecció de dades (RGPD)
 - Temes psicosocials
 - Temes de benestar i salut física
 - Benestar digital
 - Habilitats i competències professionals
 - Comunicació i lideratge
 - Pla de igualtat efectiva entre homes i dones
 - Assetjament sexual a l'entorn de l'empresa
 - Treball a distància genèric i per supervisors
 - Salut laboral

- Que tingui capacitat per facilitar, administrar i gestionar els continguts formatius, els quals han d'estar contrastats pedagògicament.

Tecnologia

- Que el servei es proporcioni en modalitat SaaS (Software as a Service), on les dades i les aplicacions es troben allotjades en els servidors del proveïdor i son accessibles des d'Internet, complint amb els corresponents nivells de seguretat pel tractament de les dades i processos segons l'ENS (Esquema nacional de seguretat).
- Que es pugui accedir a la plataforma des de fora del lloc de treball.
- Que es pugui accedir a la plataforma a través de mòbil
- Que la plataforma sigui de codi obert, gratuïta i compatible amb el format SCORM, i que estigui basada en Moodle 4.1 o superior per aprofitar els seus avantatges i facilitar la transició dels usuaris.

Funcionalitat

- La plataforma informàtica de formació ha de permetre un mínim de 1.200 usuaris diferents amb un rendiment estable de forma ininterrompuda per a 500 usuaris/es simultanis i una disponibilitat 24 hores x 7 dies a la setmana
- Que emeti informes de l'evolució de les accions formatives, per cursos i per alumnes amb detall de traçabilitat (accessos, temps de connexió) per a l'organització, dels diferents cursos de la totalitat d'accions formatives de la plataforma.
- Que contingui aules virtuals, chats i fòrums.
- Que els docents puguin incorporar documents, vídeos i material formatiu que pertoqui.
- Que disposi de notificacions automàtiques adaptables a les aules virtuals, per exemple: avisos d'inici, de data límit de formació...



- Que tingui una interfície web senzilla i de fàcil ús per a l'usuari
 - Que s'adapti gràficament a la imatge corporativa de l'Ajuntament de L'Hospitalet.
 - Que es puguin fer càrregues d'usuaris mitjançant un fitxer d'intercanvi de dades. I que l'Ajuntament pugui ser autònom en la seva càrrega.
 - Que contingui un mòdul de certificats d'accions formatives altament configurable i descarregables per part de l'alumne, amb possibilitat de signatures automatitzades per a les certificacions que necessitin signatura, adaptats a la imatge corporativa de l'Ajuntament, que recullin: l'escut municipal, el títol de l'acció formativa, la durada, objecte i el contingut de l'acció formativa a certificar.
 - Que conti amb aules gammificades integrades
 - Que es pugui definir el qüestionari d'enquestació per l'avaluació dels cursos per part dels alumnes i garantir l'extracció de les dades per l'anàlisi als sistemes d'informació municipals.
 - Que contingui una llibreria de documents que permeti afegir documents d'obligada lectura per a la formació d'acollida i que quedin enregistrats en la plataforma.
 - Que es puguin crear categories de cursos i la possibilitat de disposar cursos en oberts en la plataforma per a l'automatricula dels alumnes.
 - Que contingui un mòdul de gestió de formació presencial amb opció d'inscripció automàtica via codi QR a l'aula virtual.
 - Que les formacions estiguin basades en formats storytelling, casos pràctics i formats audiovisuals, MOOCs per a encapsular com a estratègia principal d'aprenentatge.
 - Que permeti allotjar cursos en els formats estàndards
 - Que generi un format d'intercanvi perquè tota la documentació relativa a les formacions i informes de seguiment es pugui importar a l'eina de gestió municipal del mòdul de formació Epsilon RH, de l'empresa Grupo Castilla.
 - Que l'Ajuntament de L'Hospitalet pugui disposar de l'accés a la plataforma de formació en línia, amb l'adaptació gràfica i els cursos disponibles en un mes des de la formalització de la contractació.
 - Que l'ajuntament tingui documentació del model de dades i la possibilitat de descarregar totes les dades gestionades a la plataforma per a la seva incorporació als sistemes d'informació municipals.
- Servei de **creació, actualització i modificació de recursos formatius a mida** consistent en una borsa de **50 hores anuals**.
 - Servei de **suport, manteniment remot, correctiu i evolutiu de la plataforma**, mitjançant accés remot a l'aplicació o suport telefònic amb les següents característiques:
 - En cas d'incidència greu (considerant incidència greu la no disponibilitat de qualsevol de les funcionalitats que formen part de la plataforma, atribuïble a error, defecte del programari aportat o de la seva parametrització, el proveïdor garantirà que assignarà almenys un tècnic per resoldre el problema com a màxim 1 hora després de reportat a través del portal web d'incidències que el proveïdor posarà a disposició de l'ajuntament i que es solucionarà el problema en 24 hores.



L'ajuntament podrà contactar amb aquest tècnic i seguir l'evolució de la solució. Per cada 24 hores sense solució es descomptarà un 25% de la part proporcional de la quota corresponent a un mes.

- Que hi hagi registre, control i seguiment d'incidències així com que es realitzin proves de funcionament
- Que les peticions de millores funcionals proposades per l'Ajuntament es responguin en un termini inferior a 7 dies hàbils,
- El proveïdor facilitarà un número de telèfon disponible en l'horari de dilluns a divendres de 8:00h a 18:00h.

Es considerarà horari especial en els període de vacances de Setmana Santa, Nadal i Agost, amb la següent disponibilitat: de dilluns a divendres de 8:00h a 15:00h. Aquest número el podrà utilitzar el servei de CAU municipal i els serveis tècnics responsables del contracte.

- Manteniment preventiu i evolutiu de la plataforma amb millores de la mateixa continuades
- Servei de **3 formacions anuals fetes a mida** per a l'Ajuntament de L'Hospitalet i que passaran a ser propietat del mateix.
- Que l'equip que doni servei a aquest Ajuntament conti amb el personal i experiència que detallem a continuació:

Cap de projecte

- Gestionar els recursos de l'empresa adjudicatària.
- Creació del pla del projecte, riscos, tasques, recursos.
- Seguiment del pla.
- Informes d'avenços.
- Gestió d'accions correctives.
- 10 anys d'experiència en gestió de projectes de formació on line. Consultor estratègic

Expert/a en gestió del canvi

- Expert en metodologies de formació presencials, online i en processos gamificats.
- Particip del disseny de nous espais formatius i col·laboratius.
- Definició de noves estratègies formatives i gammificades.
- Definició de la gestió del canvi.
- 5 anys d'experiència en el disseny d'aquest tipus de metodologies i consultoria.

Analista / Programador/a

- Expert LMS / Moodle.
- Anàlisi dels requeriments.
- Programació.
- 5 anys d'experiència en el disseny d'aquest tipus de metodologies.



Expert/a en administració i suport

- Expert en gestió del campus virtual Moodle.
- Supervisió de cursos i sessions creades al campus.
- Controlar i gestionar els recursos assignats a les tasques de suport.
- Disseny de protocols d'actuació i formació als equips de suport.
- Seguiment i monitoratge de la gestió d'incidències.
- 5 anys d'experiència en serveis d'administració i serveis.

Expert/a en producció de continguts multimèdia

- Creació i producció de tots els cursos multimèdia
- 3 anys d'experiència en continguts multimèdia i creació de cursos on line en Articulate Storyline

Dissenyador/a gràfic/a

- Creació i producció de recursos multimèdia i dissenys gràfics
 - 3 anys d'experiència en la creació de continguts/disseny multimèdia
 - Serà requeriment obligatori i exigible, que els licitadors incloguin a les propostes tècniques, el currículum vitae de l'equip de treball mínim que s'incorporaran al projecte. La no presentació d'aquest document amb aquests perfils, serà causa d'exclusió de la licitació.
- Es requereix experiència pedagògica específica en producció de continguts e-learning amb l'eina Articulate Storyline amb equip propi de producció del proveïdor (aportar comprovant)
 - Les empreses adjudicatàries han de presentar CV de l'equip de producció multimèdia amb les figures d'un cap de projecte i especialista multimèdia amb experiència en Articulate Storyline.

3. Obligacions contractuals de l'Ajuntament

L'ajuntament de L'Hospitalet haurà de proporcionar la informació necessària per tal que l'empresa contractada pugui desenvolupar els seus compromisos i executar correctament els serveis contractats

4. Obligacions contractuals del contractista

L'empresa contractada haurà de:

- Complir amb tots els requeriments tècnics descrits en el punt 2 d'aquest Plec
- Complir els terminis de lliurament i serveis establerts en el contracte
- Complir amb les mesures de control de qualitat establerts
- Complir amb les condicions i obligacions que consten en el Informe Justificatiu de la necessitat de la contractació.

5. Propietat intel·lectual

Tots els treballs, dades, metadades, informació, bases de dades o similars que es generin en el desenvolupament del present contracte seran de titularitat de l'Ajuntament de L'Hospitalet.

6. Confidencialitat



- 6.1. Les dades que es gestionin a través del servei seran exclusivament per a l'ús descrit en el contracte i queda totalment prohibit fer-ne ús diferent per part de l'adjudicatari o tercers no autoritzats prèviament.
- 6.2. L'adjudicatari informará a l'Ajuntament sobre les instruccions de confidencialitat que regeixen el seu personal.
- 6.3. La confidencialitat per part de l'adjudicatari i tot el seu personal es mantindrà durant el període de vigència del contracte i també un cop extingit aquest.

7. Finalització del servei

- 7.1.1. En finalitzar la prestació del servei contractat l'adjudicatari es comprometrà a la destrucció de les dades i documents de forma segura, un cop retornades a l'Ajuntament o a facilitar la transferència al nou encarregat del tractament que l'Ajuntament hagués pogut designar. Les dades i documents que per raons de responsabilitats derivades s'haguessin de conservar durant un temps es mantindran bloquejades de manera adient.
- 7.1.2. L'adjudicatari certificarà formalment a l'Ajuntament l'eliminació o el bloqueig de dades objecte de la prestació del servei contractat, així com les derivades de la seva gestió.
- 7.1.3. L'adjudicatari informará a l'Ajuntament sobre els mètodes i mecanismes d'eliminació i bloqueig de dades que apliquin sobre les dades gestionades.

8. Protecció de dades de caràcter personal

Atès que el contracte comporta el tractament de dades de caràcter personal, l'empresa haurà d'oferir garanties suficients per aplicar les mesures tècniques i organitzatives apropiades, per tal que el tractament s'efectuï de conformitat amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell (RGPD), de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i, de conformitat amb la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i d'altra normativa vigent aplicable, acompanyant a l'oferta el document de Declaració responsable, que s'annexa.

Que l'empresa adjudicatària, com a encarregada del tractament, haurà de considerar les Condicions generals reguladores de les relacions de l'Ajuntament amb els tercers encarregats del tractament de dades de caràcter personal, aprovades per l'Ajuntament, així com signar el corresponent contracte d'encarregat que serà el document que tindrà per objecte establir les condicions particulars pel tractament de les dades personals, per la prestació del servei.

L'estipulat a les condicions generals reguladores, és d'obligat compliment per l'adjudicatari, per als seus empleats i col·laboradors.

Des del Servei municipal de Planificació i Desenvolupament dels Recursos Humans s'efectuarà el seguiment del compliment de les condicions generals que regulen el tractament de les dades personals.



Que per prestar el servei d'utilització de una plataforma on line externa per a la matriculació i realització de cursos de formació adreçats als empleats/des municipals, concretament el tractament de dades personals, consistirà en:

- Recollida
- Registre
- Conservació
- Adaptació
- Modificació
- Extracció
- Consulta
- Utilització
- Comunicació per transmissió
- Difusió

La finalitat del tractament de les dades de caràcter personal és que la utilització de les dades per part de la futura empresa adjudicatària, s'ajusti a allò especificat en la normativa de Protecció de dades que li sigui aplicable.

Que per executar les prestacions derivades del compliment de l'objecte d'aquest encàrrec, l'Ajuntament, com a responsable del tractament, posa a disposició de l'empresa adjudicatària, encarregada del tractament, la informació que es descriu a continuació:

- Nom / Cognoms / DNI / adreça electrònica/ Lloc de treball que ocupen en l'organització, dels usuaris/es interns – Empleats/des municipals (persones a matricular) /adreça IP/imatge i veu
- Categories de persones interessades: Empleats/de municipals