

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRATACTACIÓ D'UN
SERVEI DE CURSOS DE QUALITAT I SEGURETAT AL PACIENT PER A
L'EMPRESA PÚBLICA SISTEMA D'EMERGÈNCIES MÈDIQUES**

Expedient: SEM-2025-15

Index

1.- Objecte:	3
2.- Entitat contractant	3
3.- Context d'aquesta contractació. Descripció general. Fites i objectius.....	3
4.- Requeriments tècnics generals obligatoris de la prestació i o rendiment o exigències funcionals de la prestació :	10
5. Condicions d'execució.....	16
6.- Control i seguiment del contracte	18
7.- Altres obligacions.....	18

Plec de prescripcions tècniques

Expedient: SEM-2025-15

1.- Objecte:

És objecte d'aquest document, la regulació de les condicions tècniques per a la contractació de cursos de qualitat i de seguretat al pacient.

Amb la mera presentació de la seva oferta, l'empresa licitadora accepta les prescripcions tècniques establertes en aquest plec. Qualsevol proposta que no s'ajusti als requeriments mínims establerts en aquest plec quedarà automàticament exclosa de la licitació.

2.- Entitat contractant

Sistema d'Emergències Mèdiques, en endavant SEM, és una entitat de dret públic que s'adscriu a l'Administració de la Generalitat de Catalunya, amb número d'identificació fiscal Q0802441F. Entre les principals funcions que té encomanades destaca la prestació i coordinació de l'assistència sanitària d'urgència i emergència extrahospitalària, gestionant les trucades que arriben al Centre Coordinador i activant els recursos assistencials més adients; i la prestació dels serveis assistencials així com del transport sanitari urgent quan és necessari. Igualment presta serveis d'informació i consell sanitari a través de Sanitat Respon.

Es pot consultar més informació accedint al següent enllaç:

<https://sem.gencat.cat/ca/inici>

3.- Context d'aquesta contractació. Descripció general. Fites i objectius.

3.1 Context: El SEM anualment fa una detecció de necessitats de formació per a tots els professionals de l'empresa. D'aquesta detecció de necessitats es crea el Pla de Formació anual. Dins d'aquest Pla de Formació, hi ha un conjunt de formacions de caràcter transversal.

Donat que els anys anteriors s'han contractat aquestes formacions a través de contractes menors, i algunes d'elles són formacions que es demanen anualment, s'ha decidit licitar els cursos.

3.2.- Descripció general i Fites i objectius:

Aquesta licitació constarà de dos lots, el primer relacionat amb cursos de qualitat i el segon en cursos de seguretat al pacient. A continuació es detallaran les necessitats de cadascun d'aquests lots.

Lot 1: Cursos de qualitat

En aquest punt i a continuació s'especifiquen els cursos de qualitat que el SEM necessita contractar, així com els principals continguts de cada curs. La proposta de l'empresa detallarà les habilitats i els coneixements que assoliran els alumnes una vegada finalitzada cada acció formativa i quina metodologia farà servir per tal d'aconseguir-ho.

En aquest lot estan inclosos els cursos de qualitat. L'empresa guanyadora de la licitació ha d'oferir com a mínim, els següents cursos amb continguts i duració en hores iguals o superiors als indicats a continuació:

- **Qualitat Bàsica:**

Objectius del curs: facilitar als professionals una visió general dels sistemes de gestió de qualitat implementats en les organitzacions tant industrials com de serveis. Aportar als participants els conceptes bàsics d'un sistema de gestió de la qualitat d'acord amb els requisits de la norma ISO 9001:2015 i capacitar-los per a poder aplicar-la a la seva empresa, amb una orientació a la gestió per processos, indicadors, riscos i oportunitats.

Aquest curs va dirigit a qualsevol perfil i professional del SEM

Continguts: els continguts del curs hauran de ser com a mínim els següents: introducció a la gestió de la qualitat, implantació i classificació de sistemes de gestió ISO 9001, documentació de un sistema de qualitat, objectius de qualitat i millora continua, gestió per processos i indicadors, riscos i oportunitats i tractament de incidències, no conformitats i accions correctives i un test d'avaluació final.

Durada: La durada ha de ser mínim de 6 hores.

Numero d'alumnes: 90 professionals l'any.

Edicions anuals: Es podran fer varies edicions segons la necessitat anual. en cada edició el màxim d'alumnes serà de 30 persones

Modalitat: Online a través de la plataforma pròpia del licitador, aquesta metodologia ha de combinar la visualització de vídeos explicatius teòrics, documentació, imatges...

Preu màxim per alumne no pot superar els 45€

- **Gestió basada en processos:**

Objectius del curs: Definir el conjunt d'activitats d'una organització, per tal d'identificar i dissenyar el processos associats.

Avaluar la qualitat assistencial en els processos de gestió i atenció al pacient per mitja de l'aplicació d'eines i criteris de qualitat estandarditzats, objectius i mesurables. Conèixer metodologies per la millora.

Conèixer el valor afegit que aporta la gestió per processos a l'organització i als clients.

Continguts: Gestió de la qualitat en les organitzacions, ISO 9001 2015, tipus de processos. Mapa de processos del SEM, gestió per processos: definició, mapeig i disseny, indicadors i mesura i seguiment de la qualitat.

Durada: un màxim de 15 hores

Numero d'alumnes: 20 alumnes

Edicions anuals: Una edició l'any

Modalitat: mixta, la part teòrica online i la part més pràctica presencial

Preu màxim 175€/alumne

- **Auditoria interna:**

Objectius de la formació: Interpretació de la ISO 9001:2015 com a sistema per a al gestió del negoci per tal de preparar als auditors interns per entendre i saber auditar l'organització.

Continguts:

Mòdul 1. Introducció a ISO 9001:2015. Visió global, estratègia i anàlisi del context. El cicle de millora. Objectius estratègics. Anàlisi del context. Casos pràctics generals i específics del SEM.

Mòdul 2. Gestió per processos: Definició de processos. Connexió amb els problemes del context i l'estratègia. Representació de processos. Entrades, sortides. Indicadors. Casos pràctics generals i específics del SEM.

Mòdul 3. Riscos i oportunitats: Definició de riscos, gestió i avaluació. Priorització. Definició oportunitats, identificació i avaluació. DAFO i abordatge de riscos i oportunitats. Casos pràctics generals i específics del SEM.

Mòdul 4. L'auditoria interna de la gestió del negoci segons ISO 9001:2015: propòsit de las auditories. Normativa. Planificació. Qüestionari auditoria. Les troballes: no conformitats, observacions i oportunitats de millora. Accions correctives. Informe d'auditoria. Informació per la revisió del sistema per la direcció. Casos pràctics generals i específics del SEM.

Durada:

- La durada dels mòduls 1, 2 i 3 ha de ser com a mínim de 5 hores.
- La durada del mòdul 4 ha de ser de com a mínim de 10 hores, repartit en dues sessions de 5 hores.

Numero d'alumnes: 15 professionals. Dirigir a persones que volen participar com auditors interns del Sistema de Gestió de la Qualitat del SEM.

Edicions cada tres anys de tots els mòduls: una edició de 15 persones. Possibilitat de realitzar algun dels mòduls previstos per separat segons necessitats de SEM.

Modalitat: Presencial en les instal·lacions del SEM

Preu màxim dels quatre mòduls junts no pot superar els 6.000€

- **Recomanacions per afrontar una auditoria ISO 9001 2015**

Objectius del curs:

Preparar al personal que ha de ser certificat en norma ISO 9001 2015 per l'auditoria.

Comprendre els requisits de l'estàndard ISO 9001 2015

Entendre la ISO 9001 2015, més enllà d'una certificació, com la demostració de que els serveis oferts satisfan els requisits dels pacients i de la normativa vigent alhora que permeten la millora continua dels processos de l'organització.

Continguts:

Pre auditoria

Requisits norma ISO 9001 2015

Preparar l'auditoria (conèixer el sistema de gestió de la qualitat de l'empresa, revisió d'auditories externa-interna prèvies, revisió documentació operativa)

Durant l'auditoria:

L'entrevista amb l'auditor ...

Post auditoria

Conclusions informe auditoria:

- Conformitats/No conformitats/observacions
- Accions de millora

Durada: 5 hores

Numero d'alumnes: 20

Edicions anuals: 1 edició

Modalitat: Presencial

Preu màxim: 95€/alumne

Lot 2: Seguretat al pacient

En aquest lot estan inclosos els cursos de seguretat al pacient que el SEM necessita contractar, així com els principals continguts de cada curs. La proposta de l'empresa detallarà les habilitats i els coneixements que assoliran els alumnes una vegada finalitzada cada acció formativa i quina metodologia farà servir per tal d'aconseguir-ho.

En aquest lot estan inclosos els cursos de qualitat. L'empresa guanyadora de la licitació ha d'oferir com a mínim, els següents cursos amb continguts i duració en hores iguals o superiors als indicats a continuació:

- Curs expert en seguretat del pacient

Objectius del curs: Conèixer i aprendre la metodologia i maneig de les principals eines en la gestió del risc assistencial, establir les competències i habilitats per adquirir la capacitat de gestionar el risc assistencial en les institucions sanitàries i detectar i analitzar els problemes de seguretat en el seu entorn assistencial i organització.

Continguts: Aquest curs consta de una part de formació online amb i al menys dues sessions presencials amb part més pràctica (tallers), els continguts de la part online han d'incloure els següents punts: introducció a les eines en la gestió de seguretat al pacient, disseny d'un pla de millora de la seguretat del pacient, anàlisi de la cultura de seguretat, indicadors de qualitat i seguretat, sistemes de

notificació, l'anàlisi de casos, models i exemples pràctics, com prevenir AMFE i mapes de riscos, altres eines de detecció briefing, triggers, rondes de seguretat, normalització, certificació i auditories de seguretat.

Els continguts dels tallers presencials han d'incloure: eines per a la gestió de la seguretat del pacient, repàs de la teoria, taller d'anàlisi de la cultura de seguretat: com interpretar els resultats d'una enquesta de cultura de seguretat, taller d'indicadors de seguretat, taller de sistemes de notificació: per què no vam provar, taller anàlisi de casos (acr/london) amb casos clínics reals, taller AMFE i mapes de riscos. Taller de Blow- TIE i taller d'autoavaluació d'un model de seguretat del pacient.

Durada: 25 hores online més 16 hores presencials,

Numero d'alumnes: 30 alumnes màxim

Edicions anuals: una edició amb un màxim de 30 alumnes.

Modalitat: Aquest curs ha de ser de modalitat mixta. Ha d'estar compost de una part online i una part presencial. La part online han de tenir un mes per realitzar-la i després es faran mínim dos tallers presencials.

Preu màxim: El preu màxim ha de ser de 10.125€ pels 30 alumnes.

- **Metodologia per a la gestió de riscos en la Seguretat del Pacient**

Objectius del curs: Aprendre de la gestió del risc sanitari, presentació de la metodologia i eines per a la gestió del risc sanitari, tant per a la prevenció com per l'anàlisi de successos i desenvolupament d'estratègies per adquirir la capacitat de gestionar el risc assistencial en les institucions sanitàries. Establir les competències i habilitats per a la direcció de l'anàlisi de riscos i accions de millora.

Aquest curs va dirigit a professionals sanitaris, responsables de qualitat i caps territorials que tinguin o vagin a assumir competències en la gestió de la seguretat al pacient.

Continguts: els continguts del curs hauran de ser com a mínim els següents: eines per a la gestió eficaç de la seguretat al pacient, disseny d'un pla de millora de la Seguretat del pacient, anàlisi de la cultura de seguretat, indicadors de qualitat i seguretat, sistemes de notificació, anàlisis del caos amb exemples pràctics i models, com prevenir AMFE, Blow Tie, Mapes de riscos, altres eines de detecció: briefing, triggers, rondes de seguretat, normalització, certificació i auditories de seguretat i un test d'avaluació final.

Durada: La durada ha de ser mínim de 25 hores

Numero d'alumnes: 30 professionals l'any.

Edicions anuals: una edició l'any

Modalitat: Online a través de la plataforma pròpia del licitador, aquesta metodologia ha de combinar la visualització de vídeos explicatius teòrics, documentació, imatges...

Preu màxim del curs, pels 30 alumnes ha de ser de 2.700€.

- **Experiència del pacient bàsic Nivell 1**

Objectius del curs: Proporcionar una visió global dels conceptes bàsics relacionats amb l'experiència del pacient i crear cultura a l'organització.

Continguts: Que és l'experiència del pacient. Introducció i evolució de l'experiència del pacient, conceptes clau de l'experiència del pacient, introducció a les metodologies de l'experiència pacient i l'experiència del pacient com agent del canvi.

Durada: 6 hores

Numero d'alumnes: dirigit a 90 alumnes anualment

Edicions anuals: 3, de 30 alumnes màxim a cada edició.

Modalitat: online

Preu màxim 175€/alumne

- **Experiència del pacient Nivell 2**

Objectius del curs: Conèixer, aprendre i proporcionar les eines per poder analitzar i realitzar projectes en relació a l'experiència del pacient. Aprendre a identificar les necessitats no cobertes i l'impacte de la participació i integració del pacient i les accions de millora.

Continguts: Introducció i evolució de l'experiència del pacient, PROM's, PREM's I PRIM's, eines i metodologia de medicació i avaluació, patient journey i mapa d'implicats, enquestes, entrevistes i grups focals, Shadowing i participació ciutadana, Desing thinking i decisions compartides i casos pràctics i Projecte

Durada: 15-20h

Numero d'alumnes: 40 alumnes

Edicions anuals: 2 edicions de màxim 20 alumnes cadascuna

Modalitat: mixta, la part més teòrica s'ha de fer a en modalitat online i la part més pràctica en modalitat presencial.

Preu màxim 300€/alumne

4.- Requeriments tècnics generals obligatoris de la prestació i o rendiment o exigències funcionals de la prestació :

La prestació regulada en el present plec haurà d'ajustar-se, almenys, als següents requisits tècnics, sens perjudici dels paràmetres a valorar mitjançant els criteris d'adjudicació establerts:

4.1 – Equip docent

Cada adjudicatari haurà de disposar d'un equip docent integrat per tutors i dinamitzadors en el cursos de format virtual e-Learning i de tutors i docents en els cursos de format presencial. L'empresa adjudicada haurà de proporcionar un equip docent qualificat i amb experiència demostrable de mínim 3 anys per a cada lot, que es podrà demanar acreditar en qualsevol moment en execució del contracte, per cadascun dels cursos a impartir.

Cada tutor en el format virtual haurà de:

- Fer el seguiment del compliment dels continguts formatius pels alumnes assignats.
- Utilitzar eines col·laboratives d'aprenentatge (foros, xats, email, o similars).
- Correcció i avaluació dels exercicis i de la prova final.
- Suport tècnic als alumnes: Capacitat de donar resposta i iniciar processos en un màxim de 8 hores laborables, a comptar des de l'hora de la sol·licitud per part de l'alumne, a possibles dubtes, consultes i incidències del curs.
- Es designarà un tutor per a cada acció formativa. Una mateixa persona podrà ser tutora de diferents activitats formatives. La ràtio d'alumnes per tutor no serà superior a 150 de forma simultània en el temps.

Els dinamitzadors en el format virtual haurà de:

Tenir experiència d'haver dinamitzat almenys 20 accions formatives virtuals amb un mínim de 200 alumnes.

Cada dinamitzador realitzarà les següents funcions:

- Utilització d'eines necessàries per aconseguir la participació dels alumnes.
- Utilització de les eines necessàries per aconseguir la realització pels alumnes de les activitats encomanades per l'aprenentatge.

- Enviaments de correu electrònic d'avisos de les activitats, inici i fi del curs.
- Trucada telefònica a aquells alumnes que després d'haver enviat dos correus electrònics no hagin donat cap resposta satisfactòria a les indicacions realitzades pels medis anteriors, o bé no hagin accedit al curs.

Hi haurà un dinamitzador per a cada acció formativa. Una mateixa persona podrà ser el dinamitzador de diferents activitats formatives, però el ràtio d'alumnes per dinamitzador no ha de superar a 200 alumnes de forma simultània.

Amb una antelació de 20 dies naturals al inici de cada edició es comunicarà al departament de formació del SEM les dades necessàries requerides per FUNDAE de cada tutor i dinamitzador.

En el cursos presencials només existirà la figura del tutor i docent/s. Les obligacions dels tutors seran les següents:

- Les obligacions pròpies d'un tutor en el marc d'una acció formativa en format presencial de forma genèrica.
- Preparar a l'alumne en el procés d'aprenentatge, orientar-lo, guiar-lo en el ritme i intensitat que ha de portar, adaptar i seleccionar els continguts i activitats.
- Desenvolupar les activitats que tinguin previstes en el seu Pla Tutorial.
- Seguiment i compliment pels alumnes assignats dels continguts formatius.
- Correcció i avaluació dels exercicis i la prova de contingut final.
- Complimentar el llistat i la fulla de signatures dels alumnes de forma diària.
- Complimentar la fulla d'avaluació dels alumnes al finalitzar el curs.

L'empresa adjudicada haurà d'acreditar quan sigui sol·licitat pel SEM, les dades de titulació acadèmica i experiència professional dels tutors proposats per impartir cada acció formativa. En el cas de malaltia o qualsevol altre impediment que afecti al tutor i/o docent assignat, es procedirà a substituir-lo per un altre amb un perfil professional similar.

4.2 – Fundae

L'empresa adjudicada i els cursos oferts de tots els lots han de complir tots amb la normativa FUNDAE i per tant ser bonificables.

Mínim 20 dies abans de l'inici de l'acció formativa, l'empresa adjudicada haurà d'enviar tota la informació i dades necessàries per a poder gestionar la FUNDAE. Com seria, informació dels tutors i docents, hores d'impartició de cadascun, objectius i continguts del curs, durada, en cas de ser per aula virtual, les dades necessàries...

Una vegada des del departament de formació del SEM ja hàgim bonificat el curs, no hi podrà haver cap modificació de cap data del curs.

Un cop finalitzat el curs, l'empresa adjudicada haurà d'enviar, amb un màxim de 5 dies laborables després de la finalització, un llistat indicant els alumnes que han superat el curs i que per tant són bonificables i amb quin percentatge.

En el cas de ser una formació e-learning s'haurà de fer arribar els registres de connexió a la Unitat de Formació del SEM un cop la formació hagi finalitzat.

Les factures hauran d'incloure les dades necessàries indicades per FUNDAE i que SEM donarà a l'empresa adjudicada, com a molt tard un cop el curs finalitzat.

4.3 – Plataforma virtual de formació

En els cursos que es requereixi utilitzar plataformes per a fer les formacions, dites plataformes hauran de complir amb els següents requeriments:

- La plataforma virtual de formació i el sistema de comunicacions que el licitador ofereixi per a la realització de les accions formatives, ha de tenir capacitat per a donar servei simultani al 100% a tots els alumnes, tenint en compte que al ser unes dates de curs tancades, hi hagi moments en que coincideixin molts alumnes a la vegada connectats realitzant els cursos. La plataforma ha d'oferir un nivell d'accessibilitat AA.
- La plataforma estarà allotjada a un hosting extern fora dels servidors de SEM.
- El manteniment de la plataforma correrà a càrrec de l'empresa adjudicatària.
- La infraestructura de la plataforma virtual de formació (hardware, software i comunicacions) ha de donar servei les 24h, 7 dies a la setmana (inclosos dies festius), disposant d'un servei tècnic pels alumnes i respostes asincròniques als dubtes i consultes, així com la resposta permanent davant de possibles problemes tècnics o incidents crítics. En el cas de produir-se, les característiques del suport i de la resposta permanent serà de dilluns a diumenge les següents:
 - Suport Tècnic pels alumnes i resposta asincrònica a dubtes i consultes per via telemàtica: resposta en un termini màxim de 24 hores, a comptar des de l'hora de la sol·licitud per part de l'alumne, a possibles dubtes i incidències del curs.
 - Resolució de incidències i recuperació de dades: actuació en un termini màxim de 24 hores.
- Dins de l'Aula Virtual estarà disponible la Guia de l'Alumne per a la seva descarrega.
- L'adjudicatari de cada LOT ha de garantir que tots els continguts i recursos de la plataforma virtual de formació seran plenament accessibles amb uns requisits mínims.
- La plataforma haurà de complir amb la normativa FUNDAE. Contant també amb un accés específic per a que l'instructor de FUNDAE pugui accedir a comprovar de primera mà el desenvolupament de les formacions. Aquest accés mostrarà la informació acotada per acció i grup.
- La plataforma permetrà la integració del qüestionari de qualitat de FUNDAE per a que els participants la puguin complimentar de forma online al acabar el curs.

- La plataforma generarà i entregará els certificats personalitzats de manera automàtica, incloent en aquests totes les dades necessàries per complir amb la normativa FUNDAE juntament amb les dades facilitades pel departament de Formació.
- Al finalitzar l'acció formativa l'adjudicatari haurà de fer arribar als alumnes l'enquesta d'avaluació, la qual ha de complir amb els requisits i la normativa FUNDAE.
- Una vegada l'alumne hagi finalitzat l'activitat formativa i/o unitat, es podrà descarregar un document amb el contingut de la unitat/activitat.
- Haurà de disposar d'eines senzilles de manteniment dels recursos de l'aula (foros, enllaços...) així com per a la tutorització o supervisió del curs.
- Generar estadístiques i informes a temps real de totes les activitats dutes a terme en la plataforma.
- La gestió administrativa d'alumnes i gestió de matriculacions la realitzarà l'adjudicatària.
- Les accions formatives s'estructuraran en unitats.
- Haurà de disposar de recursos de comunicació entre alumnes i tutors a través de foros, xats...
- Els recursos de comunicació amb el tutor han de poder ser a través de missatgeria interna amb possibilitat d'adjuntar arxius, videoconferències online, escrites i per veu, xat i sistema d'avisos.
- Haurà de tenir un apartat de preguntes freqüents, enllaços d'interès i bibliografia de cada curs.
- Els alumnes hauran de tenir un detall de la progressió a través d'un sistema de visualització permanent de les activitats i/o unitats realitzades i el percentatge d'èxit global i per activitats i/o unitats.
- Els materials didàctics i de suport de cada acció formativa hauran d'incorporar-se per l'adjudicatari de cada LOT en la seva plataforma virtual de formació.
- En el cas d'haver convocatòries, videoconferències... els alumnes disposaran d'una agenda on el tutor inclourà les convocatòries dels esdeveniments.
- Serà responsabilitat de cada adjudicatari que tota la documentació compleixi amb la legislació vigent sobre propietat intel·lectual, i de protecció de dades de caràcter personal. L'adjudicatari haurà de presentar juntament amb la documentació tècnica de l'oferta, una declaració responsable on figuri el seu compromís respecte el compliment d'aquestes obligacions.
- Els drets de propietat intel·lectual relacionats amb el treball realitzat pels alumnes durant el desenvolupament de l'acció formativa formaran part de Sistema d'emergències Mèdiques SA, no podent ser utilitzats per altres fins sense el permís del Departament de Formació del SEM.
- El tutor respondrà els dubtes plantejats pels alumnes, avaluarà les feines i activitats donant feedback a l'alumne. Per a verificar aquesta feina la plataforma haurà de facilitar eines de supervisió que registrin les interaccions entre alumne i tutor.

- La Plataforma ha de ser compatible des de qualsevol dispositiu ja sigui ordinador, Smartphone i/o Tablet.
- L'empresa adjudicada haurà de facilitar un entorn de proves per a saber com funciona la seva plataforma al menys 10 dies abans de que es posi en marxa. Oferint així, una formació per als professionals de la Unitat de Formació per a que puguin assolir de forma autònoma les consultes i descarrega de llistats i històric.
- El licitador disposarà d'una eina informàtica per obtenir informació a temps real de la gestió de cada curs, que ofereixi els històrics i llistats amb la següent informació:
 - Estat del curs, on es pugui fer seguiment del progrés de l'alumne.
 - Qualificacions finals.
 - Mantenir un registre de connexions dels professionals inscrits a l'acció formativa.

4.4 – Execució de les accions formatives

Sistema d'Emergències Mèdiques indicarà durant el primer trimestre de l'any quines són les necessitats formatives de l'any, nombre d'edicions i nivells de cada curs identificat a la detecció de necessitats.

Les dates dels cursos seran acordades entre SEM i l'adjudicatari, tenint en compte les necessitats de SEM.

La unitat de formació del SEM comunicarà a l'adjudicatari el llistat d'alumnes que ha de matricular a cada curs amb una antelació mínima de 3 dies abans de l'inici del curs. Dita comunicació es realitzarà a través de correu electrònic adjuntant un Excel amb les dades de contacte dels alumnes (NIF, nom i cognoms, telèfon de contacte i direccions de correu electrònic).

En cas de ser una formació e-Learning, l'adjudicatari serà l'encarregat de:

- Inscriure l'alumne al curs.
- Enviar un correu electrònic als alumnes amb la benvinguda al curs, l'enllaç del curs, l'usuari i la contrasenya, números de telèfon i correu electrònic per al suport tècnic i assistència tècnica, guia i manuals de la plataforma, pla de treball indicant el temps aproximat que haurà de dedicar a cada unitat i el temps total de l'acció formativa, data d'inici i finalització del curs, presentació del tutor del curs, requisits per obtenir el certificat del curs.
- Fer el seguiment del curs.
- En cas de que un alumne no es connecti durant els 4 primers dies del curs, l'adjudicatària serà l'encarregada de posar-se en contacte amb aquest alumne via telèfon i/o correu electrònic, per assegurar-se de que ha rebut correctament els enllaços al curs.

- En cas de que un alumne no accedeixi al curs un cop fet l'avís, s'ha de comentar a la Unitat de Formació .
- En cas de necessitat per part del SEM, de donar de baixa a algun alumne del curs, serà l'adjudicatària la qui s'encarregui de fer-ho.
- L'adjudicatari gestionarà les baixes que es produeixin, cobrint les vacants de nous alumnes conforme les indicacions i places establertes pel departament de formació del SEM.

La unitat de formació del SEM es reserva la possibilitat de suspendre o aplaçar una edició d'una acció formativa quan el nombre d'alumnes no permeti en relació de criteris d'eficiència i eficàcia, el desenvolupament de l'acció formativa. La suspensió o aplaçament d'una acció formativa no donarà dret a cap tipus d'indemnització.

4.5 – Certificats d'assistència i aprofitament

Màxim cinc dies laborables després de la finalització de l'acció formativa, l'adjudicatària emetrà el certificat del curs, dit certificat ha de complir amb la normativa i requeriments de FUNDAE i incloure les dades facilitades pel departament de Formació .

Així mateix, tampoc podrà superar aquest temps per l'enviament a la Unitat de Formació del SEM el informe final d'assistència i l'avaluació de cada alumne. Preferiblement en format EXCEL o PDF.

A efectes de possibles reclamacions o incidències, l'adjudicatari mantindrà en el seu poder les proves de coneixement realitzades, conservant-les mínim durant tot el contracte i en cas de finalitzar el contracte 24 mesos més.

4.6 - Informes de seguiment

L'adjudicatari de cada lot, enviarà a la Unitat de Formació del SEM els següents informes:

- Les incidències produïdes durant la realització de l'acció formativa es comunicaran a formacio.sem@gencat.cat .
- S'enviarà un informe de seguiment dels alumnes mínim a la meitat del curs i dues setmanes abans de la finalització d'aquest en cas de ser un curs llarg, o bé 4 dies abans de la finalització d'aquest si es tracta d'un curs curt.
- Enviament d'un informe final màxim 5 dies després de la finalització de l'acció formativa que inclourà:
 - o Llistat d'alumnes amb el percentatge de formació realitzada, nota final, hores totals de connexió i una columna on indicarà si l'alumne és bonificable sempre i quan compleixi tots els requisits o no.
 - o Control d'accessos diaris de l'alumne, concretant la hora d'entrada i sortida, així com, el temps de permanència en la plataforma durant tota l'acció formativa. Aquesta informació haurà de ser subministrada pels

adjudicatari de forma detallada, ja que es creuen dades d'horaris dels alumnes per al establiment de compensacions horàries dels alumnes. L'adjudicatari haurà de garantir amb total exactitud les hores d'entrada, sortida i permanència a la plataforma del alumnat.

4.7- Requisits dels cursos

Els requisits que han de complir els cursos són els següents:

- Tots els cursos han de ser lo més dinàmics possibles.
- Els idiomes de les formacions han d'estar en Català i en Castellà. Tenint preferència el català.
- Les dates d'inici i fi del curs no es podran modificar un cop el curs comunicat a FUNDAE i iniciat.
- Els horaris de resposta per part del licitador a la Unitat de Formació hauran de ser de dilluns a divendres de 8 a 17h.
- Els horaris de les formacions presencials s'acordaran directament amb la Unitat de Formació del SEM, segons les necessitats de l'empresa i els participants.
- Els cursos presencials es realitzaran a les instal·lacions de SEM o a la instal·lació que SEM consideri oportuna. En cas de que el SEM consideri necessari, s'ha de poder fer el curs a qualsevol territori de Catalunya on el SEM estigui present.

Cursos e-Learning:

- Els cursos han d'incloure vídeos explicatius, exercicis per repassar lo après, tests per unitat i test final del curs.
- Els vídeos explicatius han de tenir l'opció de visualitzar-los amb subtítols en català i/o castellà.
- L'aparença del curs ha de ser atractiva i de color i lletra que faciliti la lectura.
- Les accions formatives han de ser 100% online modalitat e-learning, sense horaris establerts fixes, és a dir, els professionals del SEM inscrits a aquests cursos, podran connectar-se a qualsevol hora del dia i a qualsevol dia d'entre els compresos amb la data d'inici i data de finalització de l'acció formativa, inclosos els caps de setmana i festius.
- Tots els cursos han de ser tutoritzats i oferir més d'una opció de contacte amb el tutor.
- Flexibilitat total a la hora d'establir les dates de inici i finalització de les accions formatives, segons les necessitats del SEM.
- En cas necessari, i que SEM ho indiqui, s'haurà de fer una prova de nivell per a situar a l'alumne en el nivell més adequat pels seus coneixements.

5. Condicions d'execució.

5.1 Aportació de mitjans:

L'empresa contractista ha de disposar dels suficients mitjans tècnics, materials qualitatius i personals per a desenvolupar les tasques objecte d'aquest contracte.

L'empresa adjudicatària aportarà pel seu compte l'equip humà i recursos materials necessaris per a efectuar les funcions objecte del contracte.

5.2.- Activitats i funcions de l'empresa contractista:

Les funcions que ha d'assumir l'empresa contractista són les indicades en el punt 4 Requeriments tècnics generals obligatoris de la prestació i o rendiment o exigències funcionals de la prestació, del present plec de prescripcions tècniques. L'oferta que presenti l'empresa licitadora ha d'abastar la totalitat de les activitats i funcions especificades en aquest plec i en el plec de clàusules administratives particulars, ja que són totes obligatòries per a l'admissió de les propostes.

5.3.-Finalitats i objectius que s'han d'assolir.

Les finalitats i objectius que s'han d'assolir mitjançant la realització d'aquest contracte són els descrits en el punt 3 Context d'aquesta contractació. Descripció general. Fites i objectius, del present plec de prescripcions tècniques, on es detalla per cada lot, curs per curs les necessitats específiques i objectius a assolir amb cadascun d'ells.

5.4.- Requisits específics.

L'empresa proposada com a adjudicatària haurà d'aportar a efectes informatius del SEM:

- La descripció de objectius i continguts de cada curs.
- La duració en hores de cada curs.
- Informe per curs que justifiqui el número d'hores necessari per a la realització del mateix amb càlculs objectius.
- Descripció de la proposta metodològica de cada acció formativa. Que inclogui el material formatiu en unitats didàctiques proposat, la metodologia per adequar les activitats teòriques i pràctiques que facilitin l'aprenentatge, proposta d'utilització de recursos tecnològics d'animació multimèdia, àudio i vídeo.
- Es facilitarà un accés demo per a poder avaluar l'aula virtual i els continguts de les accions formatives que siguin e-Learning.
- En els lots 1 i 2 descripció de les diferents activitats a realitzar pels tutors per a garantir una adequada transmissió dels coneixement.

- En els lots 1 i 2 descripció del seguiment que realitzarà el dinamitzador proposat per a dinamitzar la participació i execució de les activitats formatives per part dels alumnes.
- En la resta de lots amb formacions presencials, s'haurà de justificar les hores de docència relacionada amb el curs a impartir .
- Serà causa d'exclusió no tenir desenvolupats els continguts i eines dels cursos de cada lot.
- No es valorarà la documentació inclosa pel licitador que sigui genèrica i no estigui ajustada a les característiques tècniques.

6.- Control i seguiment del contracte

L'òrgan de contractació ha de designar una persona que assumeixi el control i la coordinació de l'execució contractual amb l'empresa contractista a fi de tractar directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec.

L'empresa contractista ha de designar una persona responsable de la gestió de l'execució del contracte, que haurà de garantir la qualitat de la prestació objecte d'aquest plec, i tractar directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec amb la persona interlocutora designada per l'òrgan de contractació.

Aquestes persones s'han de reunir amb una periodicitat mínima de un cop l'any per tal de supervisar, controlar i tractar qualsevol aspecte vinculat amb el desenvolupament del contracte, a fi d'assegurar que s'està executat de conformitat amb aquest plec.

En qualsevol moment i sense previ avis, l'interlocutor del SEM podrà obtenir del responsable nomenat per l'empresa adjudicatària tant del lot 1 com 2, tota la informació que consideri necessària per al seguiment de la feina.

7.- Altres obligacions

7.1 Relació laboral.

En cap cas existirà relació laboral entre els empleats de l'empresa adjudicatària i SEM.

7.2 Clàusules de garantia

L'adjudicatari es compromet a formular amb els empleats que prestin servei per aquest contracte, clàusules alienes al contracte de treball o a la prestació de serveis, que faci saber a l'empleat, al menys els següents termes:

- a) Que al tractar informació i/o documentació crítica, guardarà confidencialitat sobre el contingut de la seva feina, informes o documentació de la que tingui coneixement.

- b) Que el treballador és coneixedor que en cap cas manté relació laboral amb el SEM.

7.3 Confidencialitat

L'entitat adjudicatària del contracte s'obliga al compliment de tot allò que estableix la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, en relació amb les dades personals a les quals tingui accés durant la vigència d'aquest contracte.

L'adjudicatari queda obligat a:

- a) La documentació i la informació donada pel contractista, o aquella a la que s'hi pugui accedir, tindrà caràcter de confidencial i no serà utilitzada per altres finalitats diferents a l'estricta execució del contracte. Aquesta condició es extensible al personal d'assistència que l'adjudicatari contracti per a la prestació del servei objecte d'aquest plec.
- b) L'adjudicatari, i el personal que intervingui en l'objecte d'aquest plec, es compromet al compliment de la legalitat vigent en relació amb la llei de protecció de dades.
- c) No es podrà transferir informació alguna sobre els treballs, el seu resultat, ni la informació de base facilitada, a persones o entitats no explícitament anomenades en aquest sentit sense el consentiment previ, per escrit, del SEM. La vulneració d'aquesta clàusula suposarà la immediata rescissió del contracte, sense perjudici de les accions que l'òrgan de contractació estimi convenients realitzar.

7.4- Protecció medi ambiental, seguretat i prevenció de riscos laborals

L'adjudicatari haurà de respondre a la normativa vigent en matèria mediambiental, de seguretat i de prevenció de riscos laborals.

Actuant sota la seva responsabilitat en el compliment de les mateixes, haurà de disposar al menys de les següents mesures:

- a) Utilitzar paper 100% reciclat en els documents que entregui a l'òrgan de contractació.
- b) Disposar en les seves instal·lacions del pla de seguretat i/o emergència.
- c) Disposar d'un pla de prevenció de riscos laborals o tenir-lo contractat.
- d) Amb independència de la resta, els treballadors que intervinguin en la tasca objecte d'aquesta licitació hauran de conèixer les mesures de prevenció de riscos laborals de la seva empresa.

- e) Quant el personal de l'adjudicatari estigui ubicat en instal·lacions del SEM hauran de respectar la normativa de seguretat i control d'accessos, la mediambiental, la resta de normativa interna del SEM així com la normativa aplicable en matèria de coordinació d'activitats empresarials.

7.5.- Imatge corporativa

Les tasques realitzades hauran de comptar, a indicació de SEM, amb el logotip del SEM i del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya.

Signatura digital: