

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ D'UNA ENTITAT GESTORA DE FORMACIÓ QUE S'ENCARREGUI DEL SERVEI DE FORMACIÓ PREVISTA AL PLA DE FORMACIÓ DE CEMSSA



ÍNDIX

APARTAT 1.- OBJECTE DEL CONTRACTE	3
APARTAT 2.- CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES I QUALITATS DEL SERVEI	5
APARTAT 3.- CONDICIONS EN QUÈ S'HA D'EXECUTAR EL SERVEI.....	11
APARTAT 4.- REQUISITS TÈCNICS D'ARQUITECTURA I SEGURETAT DELS SISTEMES TECNOLÒGICS APORTATS PER L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA	17
APARTAT 5.- DURACIÓ DEL CONTRACTE	21
APARTAT 6.- PREU DEL CONTRACTE	21
APARTAT 7.- MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE	21



APARTAT 1.- OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present Plec és determinar les prescripcions tècniques que regularan la contractació d'una entitat gestora de formació que s'encarregui d'impartir i/o subcontractar entitats que puguin impartir la prestació del servei de formació prevista al Pla de Formació de CEMSSA.

Així mateix, el servei inclourà l'assistència tècnica al Departament de Recursos Humans i Prevenció de Riscos per portar a terme la detecció de necessitats formatives, el disseny de plans de formació, planificació i execució del Pla de Formació de CEMSSA, així com el control, seguiment, explotació de resultats i avaluació final del pla formatiu.

Les prestacions objecte d'aquest contracte s'ajustaran a les determinacions d'aquest Plec de prescripcions tècniques i de les administratives, i amb allò establert a la Llei 30/2015, de 9 de setembre, per la qual es regula el sistema de formació professional per a l'ocupació en l'àmbit laboral, i en el Reial Decret 649/2017, de 3 de juliol, pel qual es desenvolupa l'esmentada llei. No procedeix la divisió per lots del mateix atenent raons tècniques.

Respecte a la gestió de les bonificacions, s'haurà d'incloure:

- Tramitació, gestió, assessorament i consultoria per a l'aplicació de les bonificacions del Pla de Formació.
- Realització de les comunicacions a FUNDAE (Fundación Estatal para la Formación en el Empleo) de les accions formatives que CEMSSA vulgui bonificar.
- Anàlisi i validació dels proveïdors externs.
- Comunicació telemàtica a l'aplicació de FUNDAE, de començament a final de: grups, canvis, incidències i anul·lacions, etc.
- Elaboració de la documentació justificativa de la impartició de cada grup formatiu comunicat a FUNDAE per a la seva posterior custòdia per part de CEMSSA, dins del termini i en la forma escaient.
- Control, seguiment i assessorament en el cas de formacions en modalitat de teleformació.
- Justificació de costos, optimització per maximitzar el crèdit. Informe mensual de bonificacions amb l'empresa.
- Formació i informació necessària pel personal de CEMSSA per a la correcta aplicació de les bonificacions.
- Respostes a Actuacions de Seguiment i control (en temps real o ex post), contrastes documentals i conciliacions de crèdit.
- Elaboració de la justificació econòmica, en cas de ser requerida.
- Requeriments i conciliacions: assessorament i redactat d'escrits.
- Altres qüestions com: la justificació de costos, el càlcul de bonificacions, el seguiment de requisits



com % de cofinançament privat, etc.

- En cas de ser requerit, l'assessorament en la gestió del crèdit anual i en la planificació de la bonificació, garantint el compliment de requisits anuals respecte l consum de crèdit.
- Garantir que la formació que s'imparteix, així com la plataforma de teleformació o aula virtual, compleixen amb els requisits exigits per la normativa vigent que regula la Formació Programada per les Empreses.
- Auditoria, elaboració d'informes tècnics, consultoria i formació en matèria de bonificacions.
- Aquesta assistència inclourà, no només una gestió experta i adequada en la iniciativa de formació bonificada o programada per les empreses, sinó també un assessorament integral a l'àrea de formació en qualsevol altre tipus d'iniciativa en de formació professional per a l'ocupació, assessorament en les actuacions de seguiment i control dels Serveis Públics d'ocupació o qualsevol altre tipus d'assessorament per a la gestió del pla de formació de l'empresa.

Pel que respecta a la gestió de la formació, l'entitat ha d'aportar un software especialitzat en la gestió de la formació, tant per a la Formació Programada per l'empresa, com per a la formació privada. Aquest software ha de cobrir la gestió integral de la formació organitzada per CEMSSA amb l'objectiu de portar a terme el procés de manera òptima i eficient.

Pel que fa a l'impartició de la formació, l'entitat ha d'aportar una plataforma formativa online que permeti la incorporació de continguts formatius, siguin propis o d'altres proveïdors, amb la intenció de formar als treballadors de CEMSSA mitjançant la metodologia d'e-learning.

En definitiva, amb la prestació d'aquests serveis tècnics, CEMSSA pretén:

- Obtenir un assessorament integral en la gestió del Pla de Formació i en tot tipus d'ajudes a la formació.
- Millorar la qualitat de la gestió de la formació en l'organització.
- Optimitzar l'eficiència dels processos i fer servir els recursos tecnològics necessaris per a la gestió integral, reduint els costos.
- Optimitzar al màxim la bonificació aplicable, garantint la utilització del crèdit assignat a final d'any.
- L'assessorament expert en totes i cadascuna de les fases del procediment de la gestió del crèdit, incloses les possibles actuacions de control realitzades pels serveis públics d'ocupació en totes les seves modalitats.
- Disposar en temps real d'informació sobre el desenvolupament del pla de formació.
- Realitzar totes les àrees administratives relacionades amb la gestió integral de la formació bonificada i orientar al seu personal intern en les funcions per aconseguir una gestió eficaç.
- Digitalitzar els processos de formació.



APARTAT 2.- CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES I QUALITATS DEL SERVEI

S'haurà de comptar amb el següent equip de treball:

Equip de treball	Experiència mínima en àmbits similars
1 COORDINADOR/A DEL PROJECTE	10 anys en gestió de projectes en relació amb l'objecte del contracte
1 TÈCNIC/A DE GESTIÓ	2 anys en gestió tècnica i administrativa de bonificacions, així com en disseny, planificació, gestió i desenvolupament de programes formatius
1 COORDINADOR/A TECNOLÒGIC	3 anys en projectes de desenvolupament i manteniment d'eines i software

L'empresa adjudicatària ha de tenir àmplia experiència en l'àmbit de la gestió de formació i, per tant, ser una consultora especialitzada en l'àmbit de la formació continua, especialment en la iniciativa de formació programada per a les empreses i de la seva aplicació a FUNDAE, que assessorarà a l'àrea de Formació de CEMSSA en tots els aspectes que contempli aquest servei de gestió:

- Gestió del finançament de la formació, reduint al mínim el risc d'error i/o evolució de la bonificació aplicada.
- Gestió administrativa de la formació, complint amb tots els requisits i obligacions exigides en totes les fases del procés segons la normativa.

Adicionalment, tant si l'empresa adjudicatària disposa de mitjans propis per a la impartició de les formacions o si les imparteix a través d'un tercer, l'entitat formativa efectiva haurà de complir amb els següents requisits per a cada tipus de formació:

a) Matèries a impartir:

Les accions formatives que s'impartiran seran aquelles aprovades per CEMSSA i en tot cas, compliran amb tots els requisits legals indicats en la normativa de FUNDAE. Aquestes accions formatives són resultat del Pla de Formació 2025 i posteriors de CEMSSA, així com de les noves necessitats formatives que puguin anar incorporant-se a mesura que puguin aparèixer arrel necessitats de les diferents direccions, noves línies estratègiques o necessitats d'acreditacions de CEMSSA.



Aquestes, seran impartides per l'empresa adjudicatària a diferents accions formatives amb continguts vinculats a les següents línies que es troben a continuació, amb la possibilitat d'incorporar altres línies sobrevingudes:



b) Software especialitzat en la gestió de la formació:

L'empresa adjudicatària ha d'aportar un software especialitzat que permeti millorar i suportar la detecció de necessitats formatives, definició, posada en marxa i tancament del pla de formació anual de CEMSSA, incorporant una eina que permeti el control i optimització de totes les fases del procés, mitjançant l'autorització de comunicacions, documents, imputació de costs, etc. agilitzant els fluxos de treball.

Entre altres requeriments, el software implementarà eines per:

- Detectar les necessitats de formació.
- Recollir el procés complet dels plans de formació.
- Centralitzar els expedients de formació dels treballadors.
- Monitoritzar i accedir a informes detallats de tot el procés de formació.
- Automatitzar els processos e incorporar les firmes digitalitzades en tots els documents de formació.
- Automatitzar tot el procés de gestió de les bonificacions de les accions formatives.

L'adjudicatari assumirà en la seva totalitat, les incidències tècniques que puguin sorgir derivades de l'ús de l'eina, estant 100% operativa des del mateix moment que s'inicia la prestació del servei o, com a màxim, en un termini no superior a 3 dies.

A la vegada, ha de complir amb els requisits de la legislació vigent en cada moment, actualment, la Llei 30/2015, de 9 de setembre, per la qual es regula el sistema de formació professional per a l'ocupació en l'àmbit laboral, i en el Reial decret 649/2017, de 3 de juliol, pel qual es desenvolupa l'esmentada llei.

c) Mitjans personals:

L'empresa adjudicatària ha d'assegurar-se que tota la formació que s'imparteixi estigui realitzada per docents experimentats i formats en la matèria, amb un mínim de 3 anys realitzant accions formatives en l'àrea específica.

L'empresa contractista, assumirà l'obligació de garantir que tant el/la coordinador/a del projecte i el/la tècnic/a de gestió, puguin desenvolupar les seves tasques en castellà i català,



ambdós de manera fluida i adequada.

d) Habilitació empresarial

L'empresa licitadora haurà d'estar capacitada per a prestar el servei d'entitat organitzadora, així com estar inscrita correctament al Registro Estatal de Entidades de Formación.

En cas de formació en Prevenció de Riscos Laborals, haurà de ser impartida per un Servei de Prevenció Aliè (SPA).

e) Metodologies d'impartició:

Totes les accions formatives que s'executin han de poder impartir-se en modalitat presencial, aula virtual o metodologia en línia, sempre que la titulació així ho permeti.

En les accions formatives que es financin en la iniciativa de formació programada per les empreses, quan s'imparteixin en modalitat presencial o la part presencial de la modalitat mixta o de teleformació; es podrà impartir íntegrament mitjançant «aula virtual», considerant-se en tot cas com a formació presencial.

A aquest efecte, es considera aula virtual a l'entorn d'aprenentatge on la persona tutora-formadora i alumnat interactuen de manera concurrent i en temps real, a través d'un sistema de comunicació telemàtic de caràcter síncron que permeti dur a terme un procés d'intercanvi de coneixements a fi de possibilitar un aprenentatge de les persones que participen a l'aula. Referent a les condicions i requisits que han de complir-se en el que concerneix aquesta modalitat de formació, seran els que s'estableixen en la Resolució de 9 de desembre de 2021. L'àmbit d'aplicació d'aquesta resolució se circumscriu a l'àmbit de gestió estatal del Servei Públic d'Ocupació Estatal en matèria de formació professional per a l'ocupació en l'àmbit laboral, d'acord amb el que s'estableix en l'article 24.2 de la Llei 30/2015, de 9 de setembre, per la qual es regula el Sistema de Formació Professional per a l'ocupació en l'àmbit laboral.

f) Plataforma en línia de la formació:

L'empresa adjudicatària disposarà d'una Plataforma Formativa que haurà de comptar amb almenys les següents característiques tècniques:

1. Nombre d'usuaris: La plataforma serà dimensionada per a donar servei a un màxim de 350 usuaris de CEMSSA, suportant pics d'usuaris sense dificultat.
2. Tipologia de continguts: La plataforma podrà albergar continguts en qualsevol format: de vídeo, àudio, documents, recursos de la web 2.0, accessos externs.



3. Creació i gestió de cursos: La plataforma permetrà la creació i gestió de tantes edicions/cursos com siguin necessaris. Cadascun d'ells, entre altres elements, contindrà:
 - i. Presentació (pàgina que contindrà la presentació i objectius)
 - ii. Continguts (pàgina que donarà accés als continguts)
 - iii. Activitats o materials addicionals
 - iv. Fòrums i Seguiment
 - v. Eina de emailing
4. Itineraris formatius: A la plataforma, es podran definir i establir, de manera dinàmica, tants itineraris formatius com es precisi i combinar-se entre ells. Permetrà particularitzar itineraris formatius personals, és a dir, que cada usuari podria disposar d'un itinerari formatiu específic i individual. Permetrà també, particularitzar itineraris formatius per departament, categoria, lloc de treball o àrea i llançar les convocatòries necessàries.
5. Interfície de la plataforma: La interfície que presentarà la plataforma serà amigable, fàcilment usable i configurable quant al nombre d'elements i disposició d'aquests en pantalla per a cada usuari.
6. Informes: La plataforma oferirà informes on quedi reflectida tota l'activitat de tots els usuaris. Es podran descarregar en format Excel i PDF. Així mateix, tots els informes podran ser configurats quant a la informació que ofereixen (afegir/treure camps). Els informes podran ser generats de manera automàtica pel proveïdor. Es podran generar informes específics sobre la base dels requisits exigibles per la Fundació Tripartida – FUNDAE, a determinar les dades necessàries exigides en el moment del contracte.
7. Certificats: La plataforma contindrà un mòdul de Certificats des d'on es podran crear certificats específics per a cada curs, personalitzar gràficament els certificats podent afegir el logotip de CEMSSA, personalitzar el contingut del certificat, signar i segellar digitalment.
8. Compatibilitat amb plataformes pedagògiques.
9. Documents descarregables per l'alumne: Els documents descarregables es realitzaran en format PDF estàndard perquè pugui descarregar-se en qualsevol dispositiu.
10. Feedback en línia: Existiran diferents tipus d'eines, com els fòrums, les pràctiques i la pròpia eina de comunicació, que permetran donar feedback en línia entre usuaris



(habitualment entre el docent i els participants).

11. Sistema de Notificacions: El sistema de notificacions permetrà definir i programar el conjunt de comunicacions generals que es llançaran des del sistema, com, per exemple: convocatòria als alumnes via email, notificació via email amb dades d'accés, amb dades de tancament, amb certificat, etc.
12. Sistema de Reminders: El sistema de “reminders” ha de definir i programar l'enviament de comunicacions que succeiran davant determinats esdeveniments, com per exemple:
 - Llançar email de reforç a tots els usuaris que no hagin realitzat l'activitat “N”.
 - Llançar email d'atenció a tots els usuaris que no hagin aconseguit el X% d'activitat.
 - Els reminders poden ser programats per curs i la seva política és aplicable individualment.
13. Funcionalitats per al compliment dels requisits de la Fundació Tripartida FUNDAE: La plataforma oferirà els mecanismes per a generar la informació específica sol·licitada per la fundació tripartida amb l'objectiu de justificar les accions formatives:
 - a. Proves d'avaluació a l'alumne on es reculli la puntuació de l'exercici.
 - b. Enquesta de satisfacció de l'alumne (model oficial de FUNDAE).
 - c. Signatura de diplomes acreditatiu conforme al model oficial FUNDAE amb segell i signatura digitalitzat.
 - d. Informes de participació.
 - e. Informes predeterminats amb els requisits que exigeix la FUNDAE.
 - f. “Rebut” del material.
 - g. Diploma homologat.
 - h. Temps de connexió.
14. Informació sobre el progrés de cada curs: Haurà de permetre a l'alumne, en tot moment, conèixer quants apartats dels continguts li queden per veure i quants ha vist, grau de superació o avanç, i fins i tot informar del termini d'execució. Aportarà avaluacions i qualificacions de cada alumne.
15. Memorització de l'avanç aconseguit als continguts: La plataforma permetrà memoritzar el grau d'avanç aconseguit, per cada alumne, en els continguts, podent sortir i entrar de la plataforma, quan el necessitin, sense necessitat de començar cada curs novament amb cada nova connexió.
16. Metodologia: La plataforma ha de suportar metodologies interactives i multimèdia



enriquides amb vídeos, so, imatges, jocs, gràfics i activitats. En els cursos també es podran integrar continguts procedents d'Internet: Youtube, Vimeo, Google Drive, One Drive, SlideShare, Scribd, Dropbox, etc.

17. Especificacions tècniques del sistema.

El sistema ofert haurà de ser en format SaaS, és a dir, el sistema estarà totalment operatiu i disponible per als usuaris de CEMSSA a través d'accés segur a Internet sense que CEMSSA hagi d'instal·lar cap mena de component en els seus sistemes.

Aquest servei en el núvol es prestarà durant tot el temps de durada del contracte i comptarà almenys amb les següents característiques tècniques:

- Capacitat:

- a) La Plataforma suportarà els continguts formatius permetent una navegació àgil i eficaç.
- b) Permetrà l'accés simultani d'almenys a 350 usuaris.

- Accessibilitat

- a) La plataforma permetrà l'accés web, de manera que estarà accessible des de les instal·lacions de CEMSSA i des de fora d'aquestes.

S'haurà de garantir la continuïtat de la informació gestionada i emmagatzemada en el sistema ofert, per al temps màxim que sigui compromès i, com a mínim, per a tota la informació d'antiguitat inferior a 10 anys. L'oferta ha d'especificar clarament el SLA sobre aquest tema.

En el cas que CEMSSA necessiti descarregar tota o part de la informació relacionada amb les formacions gestionades per adjudicatari, aquest facilitarà la descàrrega de tota la informació requerida en el format que s'acordi per totes dues parts. Aquesta situació es podria donar en qualsevol moment durant la vigència del contracte.

g) Catàleg de recursos formatius en línia::

L'empresa adjudicatària disposarà d'un catàleg de productes e-learning dissenyats i preparats per a publicar en la plataforma formativa.

Els continguts e-learning hauran d'estar relacionats i alineats amb l'estratègia de la companyia.

El catàleg de cursos es pot presentar mitjançant píndoles formatives que de manera organitzada conformin un curs o acció formativa, o cursos dissenyats i tancats sobre una temàtica concreta amb contingut més extens.



Tots els cursos hauran de tenir els elements que conté una acció formativa, objectius, continguts, escenaris simulats d'aplicació pràctica, activitats i exercicis pràctics, proves d'autoavaluació i qüestionari o prova d'avaluació final.

APARTAT 3.- CONDICIONS EN QUÈ S'HA D'EXECUTAR EL SERVEI

L'entitat proveïdora ha de conèixer i aplicar la normativa legal vigent en matèria de formació professional per a l'ocupació, així com les obligacions de les entitats que imparteixin formació en el sistema de formació professional per a l'ocupació estipulades en l'art. 16.1 de la Llei 30/2015, de 9 de setembre de 2015 i en el Reial Decret 694/2017, de 3 de juliol i qualsevol normativa que li sigui aplicable i, per tant, haurà de facilitar tota la documentació que es requereixi.

L'empresa adjudicatària haurà d'adequar-se a qualsevol actualització o nova normativa sobre formació programada que sorgeixi durant la vigència del contracte.

Es requereix un servei de gestió de la formació i assistència tècnica al departament de formació i gestió de les bonificacions que compleixi, almenys, amb les característiques i condicions que es detallen a continuació:

INICI DELS TREBALLS

En aquesta fase es recullen totes aquelles activitats dirigides al control del servei per part de l'entitat adjudicatària, garantint en tot moment que els programes de formació que estiguin en marxa no es vegin afectats. Aquestes tasques es realitzaran el primer any i contemplarà, almenys, les següents actuacions:

- Auditoria o revisió operativa dels processos propis de gestió de la formació duts a terme fins al moment en l'organització, posant l'accent en matèria de gestió de bonificacions, amb l'objectiu d'identificar desviacions, no conformitats, riscos econòmics i anàlisis de situació.
- Disseny i elaboració dels procediments interns de treball en matèria de gestió de la formació a nivell comunicació interna, gestió tècnica, administrativa i de justificació dels costos de la formació.
- Identificació d'indicadors clau del procés de formació, que permetin mesurar l'efectivitat i qualitat del servei prestat (KPI i indicadors d'activitat).
- Informació i formació al personal implicat amb l'objectiu de sensibilització, presa de consciència i formació en matèria de Formació Professional per a l'Ocupació amb els principals actors intervinents en els processos.



PLANIFICACIÓ DEL PLA DE FORMACIÓ

Anualment, l'entitat adjudicatària farà costat al Departament de Recursos Humans i Prevenció de Riscos en la identificació de necessitats formatives i en l'elaboració del seu pla de formació, el qual haurà d'estar vinculat a aquestes necessitats. Entre altres, es contemplen les següents actuacions:

- Suport en la detecció de necessitats formatives i elaboració del Pla de Formació.
- Disseny, planificació i programació de la formació, així com, d'itineraris formatius, en funció dels diferents perfils de l'organització.
- Anàlisi financer del Pla de Formació de CEMSSA amb la finalitat d'optimitzar al màxim l'ús del crèdit disponible per a l'activitat formativa de l'empresa.
- Assessorament de les quantitats i mesos en què realitzar les bonificacions, en funció del grau de compliment dels percentatges de cofinançament privat exigits.
- Informació de totes les modificacions i actualitzacions normatives relacionades amb la gestió de les bonificacions derivades de la Formació Professional per a l'Ocupació.
- Formacions permanents i actualització de manera contínua en referència a la matèria legislativa del sistema de Formació Professional per a l'Ocupació i especialment en la iniciativa de la Formació Programada. Pel que fa a novetats, formacions de reciclatge i marc legislatiu corresponent.

EXECUCIÓ DEL PLA DE FORMACIÓ

Anualment, l'entitat adjudicatària posarà en marxa, en coordinació amb el Departament de Recursos Humans i Prevenció de Riscos, el conjunt d'accions formatives planificades en la fase anterior. Aquesta formació podrà ser en modalitat presencial, aula virtual, en línia i/o mixta.

Contemplarà, entre altres actuacions:

- Convocatòries: Disseny i enviament de convocatòries, segons el procediment acordat amb CEMSSA.
- Gestió de proveïdors: Tancament de dates, necessitats específiques de la formació, equipaments, sales, materials... etc. Així com, la informació als proveïdors sobre procediments específics de CEMSSA (facturació, prevenció de riscos laborals...)
- Gestió de la documentació: l'entitat adjudicatària elaborarà i gestionarà la documentació



necessària per a la impartició dels cursos (llistats de signatures, certificats, rebuts, enquestes, materials específics...).

- Seguiment de les convocatòries: Suport en la gestió de les sol·licituds de cursos, cancel·lacions, llistes d'espera, atenció a participants, enviament de recordatoris, etc.
- Execució de la formació: l'entitat adjudicatària farà costat al Departament de Recursos Humans i Prevenció de Riscos durant la impartició dels cursos, atenent formadors i participants, revisant els espais i l'adequada logística i vetllant per la correcta realització del curs. Així mateix, realitzarà un control i seguiment durant l'any de l'activitat formativa, tant a nivell estratègic com operatiu.
- Indicadors de servei: Després de la fase de transició l'entitat adjudicatària reportarà periòdicament a CEMSSA aquells KPIs i indicadors d'activitat que permetin mesurar l'efectivitat i qualitat del servei prestat.
- Tancament de la formació: Una vegada finalitzat el curs, l'entitat adjudicatària procedirà, entre altres, a la recopilació de la informació del curs, tancament de participants i dades associades, recollida de documentació, tabulació de qüestionaris i elaboració de les estadístiques.

En cas que la formació impartida sigui bonificada, l'Adjudicatària realitzarà totes aquelles gestions necessàries per a la realització de la formació que sigui objecte de la bonificació segons la Llei 30/2015, de 9 de setembre, per la qual es regula el Sistema de Formació Professional per a l'Ocupació en l'àmbit laboral i el Reial Decret 694/2017, de 3 de juliol pel qual es desenvolupa l'esmentada llei, la qual inclou la tramitació i comunicacions de notificacions d'inici, imputació de costos i notificacions de fi a l'aplicació de la Fundació Estatal per a la Formació en l'Ocupació. Així com l'elaboració de la documentació, digitalització i salvaguarda, per a la seva posterior custòdia per part de CEMSSA.

- Comunicació a la RLT: En cas que CEMSSA així ho indiqui, l'entitat adjudicatària realitzarà la comunicació a la RLT de cada grup formatiu, acció o conjunt d'accions, que inclogui la següent informació establerta per normativa:
 - a) Desenvolupament dels requisits d'informació a la Representació Legal dels Treballadors.
 - b) Relació amb la Representació Sindical i custòdia de la documentació que es produeixi, si així ho requereix CEMSSA.
 - c) Lliurament de la documentació.
 - d) Resolució de les discrepàncies amb la Representació Sindical.
- Alta en l'aplicació informàtica per a la gestió de les bonificacions a través de FUNDAE (Gestió amb signatura digital. Sol·licitud d'autorització a CEMSSA per a la gestió del crèdit).



- Tramitació de les bonificacions: Es sol·licita la gestió de tota la tramitació que requereix la bonificació de les accions formatives del Pla de Formació a l'aplicació de Gestió de la formació programada per l'empresa FUNDAE, quant a:
 - a) Comunicació de les accions formatives en els terminis establerts.
 - b) Comunicació d'inici dels grups.
 - c) Modificació de les dades comunicades o anul·lació segons terminis establerts en FUNDAE.
 - d) Comunicació de fi dels grups formatius, amb informació de participants, costos i bonificació aplicada.
- Informes de situació / quadres de comandament: Gestió dels costos de les accions formatives que es realitzin: cost total de la formació, cost bonificable i aportació privada, distribuïts per centre de treball i amb la informació que requereixi CEMSSA pel seu registre.
- Gestió d'incidències: gestió dels tràmits sobre possibles irregularitats o novetats. En el cas d'inspeccions, auditories, requeriments o intervencions per part dels organismes competents en matèria d'aplicació de bonificacions, es requereix l'assessorament oportú sobre l'expedient, així com la redacció i preparació de les al·legacions necessàries amb suport tècnic presencial.
- Seguiment de proveïdors: L'empresa adjudicatària prestarà un servei d'avaluació, validació i seguiment dels proveïdors de formació seleccionats per a vetllar per la seguretat d'aspectes crítics subjectes a sancions, com ara, la subcontractació o altres qüestions a supervisar.
- Emissió i revisió de documents: Preparació i revisió de tota la documentació necessària, segons la convocatòria, per a certificar i avaluar la formació realitzada segons modalitat: Presencial, aula virtual i teleformació. Per a això, CEMSSA podrà sol·licitar a l'adjudicatària la interlocució amb els proveïdors de la formació per a requerir tota la informació necessària per a la comunicació de les accions i grups a FUNDAE i per a l'elaboració de la documentació de gestió dels cursos.
 - a) Annex RLT, comprovant de lliurament del Pla de Formació.
 - b) CV i titulacions, si escau, de formadors/tutors.
 - c) Llistats d'assistència oficials/informes de connexió, rebuts, si escau.
 - d) Certificats dels participants.
 - e) Qüestionaris de satisfacció dels cursos.
 - f) Avaluacions realitzades pels participants.
 - g) Factures. Revisió i adequació de les factures de formació segons la normativa de justificació de costos. Generació d'annexos explicatius quan sigui necessari.

TANCAMENT DE LA FORMACIÓ



- Seguiment i control econòmic de l'execució de les accions formatives, que inclourà el compliment de tots els requisits exigits en la “certificació de finalització de la formació”, l'ajust del cost de la formació als mòduls econòmics màxims fixats, la revisió i adequació de les factures rebudes a la normativa de justificació de costos.
- Elaboració d'una memòria anual amb detall de la gestió realitzada per a l'obtenció de les bonificacions.
- El licitador haurà de comptar amb procediments d'actuació davant qualsevol tipus d'inspecció, requeriment d'informació o liquidació de bonificacions. Com a part de la Proposta Tècnica presentarà un Pla d'actuació davant d'aquestes possibles incidències.
- A causa del caràcter confidencial de les dades l'empresa licitadora haurà de certificar el tractament de les dades personals conforme a la LOPD.

DURANT TOT EL PROCÉS

Durant el termini de vigència del contracte, l'entitat adjudicatària es compromet a realitzar les següents actuacions:

- Suport professional enfront d'actuacions de seguiment, requeriments i control, així com l'elaboració d'escrits enfront de requeriments i conciliacions. Dient a terme les accions d'elaboració dels escrits de resposta de les diferents actuacions rebudes, verificació de la documentació sol·licitada, anivellament dels riscos econòmics i acompanyament a reunions amb l'Administració competent en cas de requerir-se.
 - Reunions amb periodicitat mensual entre els responsables de formació de CEMSSA i l'empresa adjudicatària a través d'un consultor sènior especialista en marc legislatiu i en casuístiques del sector en la qual fer un seguiment i control de les accions dutes a terme. Aspectes com:
 - a) Valoració de la correcta presa de decisions de les incidències obtingudes en les fases prèvies a la contractació de proveïdors externs i/o formadors dels grups formatius.
 - b) Anàlisi, resolució i elaboració d'escrits de respostes enfront de les actuacions de seguiment i control rebudes.
 - c) Mesurament, avaluació i consecució dels objectius estratègics plantejats per CEMSSA.
 - d) Elaboració de les memòries justificatives de costos de les formacions internes desenvolupades.
 - L'Adjudicatària realitzarà els serveis d'assessorament i consultoria permanent en matèria de Formació Professional per a l'Ocupació i, específicament, en la iniciativa de la formació programada.
- Totes les accions formatives hauran de complir els següents criteris per a la modalitat presencial,



aula virtual i/o en línia:

- Les accions s'executaran segons les necessitats de CEMSSA, sempre sota la modalitat presencial, aula virtual i/o en línia i es podran impartir en qualsevol centre de treball de CEMSSA designat per a això.
- El calendari i horaris podran variar depenent de la demanda i podran ser de matí, tarda i nit.
- Els grups seran de 20 participants com a màxim sempre amb personal de CEMSSA i serà la pròpia CEMSSA qui determini si aquest nombre màxim de participants ha de ser reduït segons les característiques de la formació. No obstant això, sempre que sigui possible s'intentarà arribar al nombre màxim d'alumnes per grup. En cas que l'empresa adjudicatària condicioni la confecció dels grups a un número mínim i no sigui possible aconseguir-lo, CEMSSA es reserva el dret de no realitzar el curs en cas de què, per falta d'alumnes la formació no resulti bonificable.
- CEMSSA es reserva el dret de demanar canvi de professorat/formadors en cas de contemplar que durant el desenvolupament de les classes hi ha comportaments inadequats o no conseqüents amb els objectius o metodologia, o bé quan de les dades extretes de les avaluacions del qüestionari de satisfacció de la formació realitzades pels alumnes, s'indiqui una valoració inferior a 3 (escala d'1 a 4) en l'indicador Formadors/Tutors.
- CEMSSA també podrà sol·licitar determinats formadors per a la realització de l'activitat o formacions específiques.
- En cas que les accions formatives requereixin la utilització d'alguna eina, equipament o material per a realitzar alguna demostració pràctica, haurà de comunicar-se prèviament a CEMSSA amb l'objectiu de tenir-lo previst.

HORARI D'ATENCIÓ

L'empresa adjudicatària posarà a disposició de CEMSSA un canal de contacte (telèfon i correu electrònic), com a suport tècnic d'ajuda amb capacitat de resposta per a tractar consultes i preguntes freqüents. Aquest canal ha de cobrir, com a mínim el següent horari en dies laborables:

- L'horari mínim serà de 08.00 a 15.00 hores, de dilluns a divendres.

La resposta per part del servei d'atenció a d'ajustar-se als següents acords:



INCIDÈNCIA	TEMPS DE RESPOSTA
Temps de resposta màxim (temps entre l'avís de la incidència i la primera resposta per part de l'empresa adjudicatària)	2 hores, sempre que sigui dins l'horari d'atenció al client.
Temps de resolució màxim (temps entre l'avís de la incidència o necessitat de suport i la resolució).	2 dies laborables.

Els licitadors tindran que assegurar la formació continuada dels seus treballadors i participants del contracte amb CEMSSA, així com disposar d'un Pla d'Igualtat i de la ISO 14001 de Gestió Ambiental.

L'empresa adjudicatària ha de complir amb els certificats exigits d'acreditació de les següents normes:

- ISO 9001
- ISO 14001
- ISO/IEC 27001
- ENS – Nivel mig

APARTAT 4.- REQUISITS TÈCNICS D'ARQUITECTURA I SEGURETAT DELS SISTEMES TECNOLÒGICS APORTATS PER L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar un programari de gestió de la formació i una plataforma per a la formació d'e-learning amb els requisits especificats en els apartats 2.b) i 2.g) respectivament.

Els sistemes aportats per l'empresa adjudicatària estaran en format SaaS (Programari as a Service) allotjada en el cloud, i per tant fora de la xarxa corporativa i accessible de manera remota.

Tot sistema en format SaaS ha de complir les següents característiques i/o acords de nivell de servei:

1. Garantia del nivell de servei:
 - a. El dimensionament de l'entorn tecnològic ha de tenir en compte que els sistemes a l'entorn de producció tinguin un nivell de servei les 24 hores dels 7 dies de la setmana.
2. Disponibilitat:
 - a. Disponibilitat del 99.5%.
3. Gestió de la capacitat:
 - a. El proveïdor haurà de supervisar i ajustar la utilització dels recursos, així com realitzar projeccions dels requisits futurs de capacitat, per a garantir el rendiment requerit per CEMSSA.



4. Exportació de dades:

- a. L'aplicació i/o processos complementaris, haurà de facilitar l'exportació de dades en format tractable de manera que a la finalització de contracte CEMSSA com a responsable, pugui disposar de tota la informació.

La solució proposada haurà de complir les següents directrius en matèria de seguretat:

1. Conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat, almenys en el seu nivell mitjà.

- a. Quan CEMSSA utilitzi serveis en el núvol subministrats per tercers, aquests hauran de ser conformes a l'ENS (Esquema Nacional de Seguretat) o complir amb les mesures desenvolupades en les guies CCN-STIC d'acord amb els perfils de compliment del model de servei ofert: SaaS, PaaS, o IaaS.

2. Certificació del proveïdor cloud:

- a. Se li requereix al proveïdor Cloud que els serveis subministrats han d'estar certificats sota alguna de les metodologies reconegudes per l'Organisme de Certificació de l'Esquema Nacional d'Avaluació i Certificació de Seguretat de les Tecnologies de la Informació. Si el servei subministrat és un servei de seguretat ha d'estar acreditat i recollit en el CPSTIC (Catàleg de Productes i Serveis de Seguretat TIC) del Centre Criptològic Nacional.

3. Seguretat física:

- a. El proveïdor haurà de garantir la seguretat física en els seus centres de processaments de dades.

4. Política de seguretat de la informació:

- a. El proveïdor haurà de disposar d'un conjunt de polítiques de seguretat de la informació aprovades i comunicades als membres de la seva organització.

5. Guia de seguretat de l'entorn cloud:

- a. El proveïdor haurà de disposar i lliurar un document descriptiu de les mesures i/o estàndards de seguretat que s'apliquen en l'entorn cloud on s'allotgen els sistemes que utilitza en la prestació del servei.

6. Aquells empleats del proveïdor que actuïn en l'execució del contracte s'obliguen expressament a:

- a. Complir les instruccions particulars que pugués rebre del responsable de CEMSSA, designat per a l'execució del contracte.
- b. Accedir únicament als recursos necessaris per a la realització de les seves cometes.



- c. Comunicar immediatament a CEMSSA qualsevol incidència, indicador d'atac, bretxa o vulnerabilitat, en matèria de seguretat de la informació.
- d. No extreure, ni copiar, continguts propietat de CEMSSA.
- e. Complir amb la normativa general de protecció de dades de caràcter personal.

7. Gestió de vulnerabilitats:

- a. El proveïdor haurà de disposar d'un procediment d'identificació i gestió de vulnerabilitats que puguin afectar l'aplicació i els seus recursos tècnics.

8. Gestió d'incidències:

- a. El proveïdor haurà d'establir juntament amb el responsable de CEMSSA el procediment de gestió d'incidències.
- b. Si el proveïdor, amb motiu de les seves actuacions, identifiqués algun punt feble de seguretat, l'haurà de posar en coneixement dels responsables de CEMSSA com més aviat millor.

9. Còpies de seguretat i recuperació:

- a. Haurà d'establir-se la política de còpies de seguretat, periodicitat de còpies, la seva conservació i retenció, conforme als requisits de CEMSSA.
- b. Així mateix, s'haurà de disposar de plans de recuperació, provats.

10. Registre d'activitat:

- a. L'aplicació haurà de disposar de registres d'activitat dels usuaris, excepcions, errors i esdeveniments de seguretat de la informació. Aquests registres hauran d'estar protegits contra manipulacions indegudes i no autoritzades.
- b. Capacitat per realitzar el seguiment de l'activitat.
- c. El proveïdor haurà de facilitar a CEMSSA les capacitats necessàries per a revisar el compliment, per part seva, dels requisits de seguretat. Verificació de còpies de seguretat, usuaris, activitat d'usuaris, aïllament i integritat de la informació.

11. Tecnologia compartida:

- a. Si la infraestructura utilitzada per CEMSSA fos compartida per altres clients del proveïdor haurà de garantir que no puguin accedir, en cas de fallades, a la informació de CEMSSA.

12. Protecció anti-malware:

- a. Els equips informàtics que actuïn en l'execució del contracte, hauran de disposar de mecanismes de protecció enfront de codi maligne (MALWARE) i atacs a través de la xarxa.



13. Comunicacions:

- a. Tant la xarxa del proveïdor com les connexions habilitades a CEMSSA hauran de garantir, la integritat i confidencialitat dels missatges, així com el “no repudi” garantint l'origen i destinació dels missatges.

Independentment del tipus d'arquitectura, la solució i el servei prestat pel proveïdor de la mateixa han de complir els següents punts:

- S'ha d'incloure, almenys, un servei de suport tècnic de primer nivell durant la durada del contracte.
- La solució proposada complirà amb els requisits definits en l'Esquema Nacional de Seguretat, complint els requisits en matèria d'integritat, disponibilitat, autenticitat, traçabilitat, confidencialitat de la informació i els serveis.
- La solució proposada haurà de complir l'ENI (Esquema Nacional d'Interoperabilitat - Règim Jurídic del Sector Públic) que garanteixi la interoperabilitat amb altres programes, de manera que si en el futur fos necessari traslladar tota la documentació a una altra plataforma aquesta migració es pogués dur a terme de manera fàcil i ordenada.
- En el cas de solucions que generin informació, tota la informació recollida o generada pel sistema serà totalment accessible en format comprensible i estructurat, sense limitacions, ja sigui des de les pròpies interfícies del sistema i/o a través de APIs i/o accés directe a la base de dades o equivalent. El sistema d'accés a la informació generada ha d'estar provat i documentat per a garantir l'accés a la informació des d'altres sistemes externs.

Solucions de software:

- Les solucions de software han de ser multiidioma.
- S'ha de garantir la compatibilitat amb Microsoft Office.
- El sistema ha de complir amb els estàndards d'accessibilitat AA o superior, o en tot cas, alt grau d'usabilitat.
- Qualsevol desenvolupament nou o adaptació de les solucions de software que impliqui l'ús de llibreries o solucions de tercers haurà de garantir, en la mesura dels possible, l'ús de software lliure.

En el cas de solucions web s'haurà de garantir que la solució sigui responsiva i la compatibilitat amb Google



Chrome, Mozilla, Microsoft Edge i Safari.

Tota la informació recollida o generada pel sistema serà propietat exclusiva de CEMSSA.

En relació als productes protegits, sense perjudici del que disposi la legislació vigent en matèria de propietat intel·lectual i de protecció jurídica dels sistemes d'informació, els drets de propietat intel·lectual es basaran en les següents clàusules:

- En cas que les ofertes posin a disposició productes protegits per un dret de propietat intel·lectual o industrial, l'execució del contracte porta aparellada la cessió a CEMSSA del dret d'ús d'aquests productes.
- El licitador especificarà en la seva oferta el règim aplicable de protecció i cessió de drets d'explotació o ús relatius a la propietat intel·lectual o industrial dels productes oferts en la seva proposta.
- CEMSSA reconeixerà els drets derivats de la Llei de Propietat Intel·lectual a favor de l'adjudicatari, tant del component programari protegit, com del conjunt de documents, diagrames, esquemes i altres elements previs que el conformen.
- L'adjudicatari haurà de garantir a CEMSSA que el producte protegit és absolutament original, per la qual cosa pot garantir que tot el programari i les eines utilitzades no vulneren cap normativa, contracte, dret, interès o propietat de tercers.
- L'adjudicatari renunciarà expressament a qualsevol dret que li pugui correspondre sobre els treballs realitzats a conseqüència de l'execució del concurs d'implantació i no podrà fer cap ús o divulgació dels estudis i documents utilitzats o elaborats sobre la base d'aquest plec de condicions, bé sigui en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproduïda, sense autorització expressa de CEMSSA.

APARTAT 5.- DURACIÓ DEL CONTRACTE

La prestació del servei de formació s'adjudicarà per un termini de tres (3) anualitats, prorrogable a dos (2) anualitats més.

El present contracte s'iniciarà l'endemà a la data de formalització del contracte.

APARTAT 6.- PREU DEL CONTRACTE



Es realitzarà una licitació per un import màxim anual de 28.000 euros IVA inclòs).

A l'oferta econòmica del proponent es farà constar, de forma expressa, que estan incloses totes les despeses que hagin de realitzar-se per al normal compliment de l'objecte del contracte. Per tant, no es podran facturar al marge o per sobre del pressupost d'adjudicació cap d'aquests conceptes.

APARTAT 7.- MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE

A conseqüència de la necessitat d'ampliar el temps de dedicació previst com a resultat de novetats normatives o de l'evolució dels projectes de CEMSSA/encàrrecs de serveis per part l'Ajuntament, que facin necessària una major dedicació d'hores a les previstes inicialment. La modificació contemplarà l'increment necessari que correspongui, en funció de la/es tasques afectades, sense que aquestes puguin modificar en un import superior al 20% del preu del contracte actual.

Responsable de Recursos humans

Calafell, a la data de la signatura electrònica

