

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES

Llicència corporativa per l'ús d'una plataforma de formació en línia

FERROCARRIL METROPOLITÀ DE BARCELONA, S.A. i TRANSPORTS DE
BARCELONA, S.A. i PROJECTES I SERVEI DE MOBILITAT SA (EN CONJUNT,
TMB)

Expedient número:

Procediment OBERT ORDINARI NO HARMONITZAT

Aprovat segons consta a l'acta d'aprovació



**Transports
Metropolitans
de Barcelona**

Montserrat Castro Serrano
Tècnica Formació TMB

ÍNDIX

1. Objecte
2. Perfil del Gestor i de l'equip.
3. Característiques del servei
 - 3.1. Descripció de les tasques a realitzar
 - 3.2. Funcionalitats tècniques
 - 3.3. Requisits tècnics
4. Seguiment de l'execució del contracte
 - 4.1. Desenvolupament del contracte
 - 4.2. Resolució d'incidències

1. OBJECTE

El present plec de Prescripcions Tècniques té per objecte regular les condicions tècniques, funcionals i econòmiques que ha de regir la contractació de la llicència corporativa per l'ús d'una plataforma de formació en línia adreçada al personal de Transports Metropolitans de Barcelona (TMB), que inclou Transports de Barcelona S.A. (TB), Ferrocarril Metropolità de Barcelona S.A (FMB) i Projectes i Serveis de Mobilitat S.A (PSM), per a permetre el compliment dels respectius Plans de Formació establerts per cadascuna de les diverses empreses.

Aquesta contractació inclou prestacions corresponents a un contracte de subscripció de la llicència d'ús d'una plataforma que estarà allotjada als servidors del proveïdor i que posa a disposició dels usuaris un catàleg d'activitats formatives. Que permeti un sistema d'autoaprenentatge per mitjà d'un entorn virtual 24/7 tant en format ordinador com dispositius mòbils. Aquest entorn també ha de permetre a l'usuari seleccionar la llengua del curs a realitzar.

La contractació d'aquest subministrament inclou serveis d'implementació, manteniment, suport i assistència tècnica, i altres despeses associades.

La Unitat de Formació de TMB té definits els objectius a aconseguir i continguts a tractar, vers totes i cadascuna d'aquestes múltiples accions formatives afectades, basant-se en les necessitats formatives detectades per a totes les persones i recollides en els respectius Plans de Formació anuals, i de forma conjunta amb totes i cadascuna de les diverses Direccions d'Àrea i Xarxa.

- Dins dels respectius Plans de Formació anuals de cadascuna de les empreses (sobretot dels de Transports de Barcelona S.A. i Ferrocarril Metropolità de Barcelona S.A.) s'acostumen a incloure un volum de més de 100 accions formatives vinculades competències molt diverses, per tant la llicència d'aquest contracte ha d'incloure cursos dintre de les següents categories:
- Habilitats personals
- Lideratge
- Comunicació
- Gestió d'equips
- Benestar
- Digitals
- Office 365
- Gestió de projectes
- Presa de decisions
- Presentacions efectives
- Cursos en sensibilització de diversitat, inclusió, igualtat i assetjament

Cal tenir present, d'altra banda, que malgrat que el pla de formació reculli anualment tot aquest seguit de formacions, no sempre s'executa tot el que el pla inclou. És freqüent que a l'hora d'organitzar l'execució d'algun curs no es pugui comptar amb la predisposició de les persones que hi haurien d'assistir, o dels seus caps, atès que, per altres causes, tenen altres prioritats o urgències.

Per últim, indicar que la participació en la licitació i la presentació d'ofertes suposarà l'acceptació plena i íntegra de totes les condicions establertes en els Plecs de Condicions Particulars, de Condicions Generals i de Condicions Tècniques.

2. PERFIL DEL GESTOR I DE L'EQUIP

L'empresa adjudicatària haurà de posar el personal necessari per atendre els serveis adjudicats i designarà una persona com a Gestora principal, que actuarà de consultora i interlocutora amb la Unitat Formació de TMB. Aquesta, haurà de tenir sempre una persona que li doni suport, i/o la pugui substituir en qualsevol moment, i davant de qualsevol eventualitat, per tal que no en quedi malmesa la planificació de les accions compromeses.

El licitador haurà de donar suport com a mínim de:

- Assessorar i guiar en totes aquelles accions i eines per a complir els objectius marcats.
- Assessorar mensualment en la dinamització de la comunicació interna mitjançant accions calendaritzades en el temps.
- Tots els cursos hauran d'incloure guies de treball personalitzades. Cada guia haurà de comptar com a mínim amb una introducció, exercici dinàmic, part teòrica per a l'exposició i debat, i posada en comú de coneixements amb preguntes.
- L'equip d'experts posats a disposició haurà d'atendre en l'idioma català i castellà dintre del nostre horari i haurà d'acreditar una experiència mínima demostrable de més de 10 anys en els àmbits de formació i de recursos humans.
- Persona o grup de persones que donin suport tècnic a les incidències reportades i amb capacitat per resoldre en un màxim de 48 hores. També ens hauran d'atendre en l'idioma català i castellà dintre del nostre horari.
- El servei d'assessoria haurà de fer un anàlisi trimestral de dades d'ús per proposar millores i accions futures.
- Estar en disposició de mantenir les reunions que li siguin requerides per TMB
- Informar de qualsevol altra dificultat o demanda que sorgeixi durant la gestió a l'interlocutor assignat de TMB, de tal manera que les decisions que es prenguin al respecte puguin realitzar-se de forma conjunta.
- Realitzar el seguiment de les tasques encomanades en el contracte i resoldre qualsevol incidència que pugui sorgir-hi.

3. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

3.1. Descripció dels treballs a realitzar.

L'adquisició ha de ser una llicència per l'ús d'una plataforma de formació en línia en competències transversals, tècniques i personals. Aquesta haurà d'incloure serveis d'implementació, manteniment, suport i assistència tècnica. Així com la de facilitar l'aprenentatge continu amb les següents finalitats:

- Proporcionar una plataforma de formació en línia amb una biblioteca d'activitats formatives que permeti al personal de TMB satisfer les seves necessitats de desenvolupament tant en format web com dispositiu mòbil.
- Disposar d'una interfície web amb accés des de la Intranet Corporativa/ Campus TMB en moodle o dispositiu mòbil i s'accedeixi a través del sistema SSO (Single-sign-On)
- Implementar, integrar i donar suport l'eina amb SSO.
- Els cursos han de ser 100% en línia
- Donar accés il·limitat a tot el personal de TMB a tots els recursos del catàleg amb tots els idiomes disponibles.
- Disposar d'un catàleg de formació en línia amb un mínim de 150 cursos (continguts i eines inclosos en les categories especificades en l'apartat "Objecte") en diferents idiomes, preferentment en català i castellà. Obligatòriament, un 15% de les activitats formatives hauran d'estar en la llengua catalana.
- Tenir accés des de qualsevol dispositiu mòbil les 24hores els 365 dies de l'any. Només necessari una connexió a internet pel qual podran accedir des de qualsevol lloc a la web del proveïdor a través del SSO.
- Les formacions hauran de tenir una durada mínima d'1 hora.
- Les formacions hauran de tenir una presentació i objectius d'aprenentatge. Hauran d'estar estructurades en unitats de contingut que permetin la consulta seqüencial. Els continguts hauran de tenir diversos formats d'aprenentatge com vídeos, animacions, articles, entrevistes, exercicis, casos pràctics, ... i han d'estar combinats en cadascuna de les formacions.
- Els cursos hauran de comptar amb entrevistes a experts nacionals i internacionals o investigacions dels últims descobriments o tendències.
- La plataforma ha de ser capaç d'identificar la motivació, interès i potencial de creixement del personal de TMB amb eines d'avaluació com a eines d'autoconeixement específiques per a les diferents competències. En funció dels resultats, els cursos s'organitzaran perquè el personal pugui treballar el seu potencial de creixement a mode d'itinerari personalitzat amb un mínim de 3 cursos recomanats. Els resultats es descarregaran en format pdf.

- La plataforma haurà d'incorporar un apartat de preguntes i respostes dinàmic sobre els seus gustos i interessos on l'alumne una vegada les hagi complimentat, la plataforma li farà recomanacions
- També haurà d'incorporar una eina que ajudi a escollir els cursos que millor s'adaptin al perfil personal i les necessitats de l'usuari/ària. L'eina haurà d'estar basada en models psicològics reconeguts i hauran de tenir relació amb les diferents categories que tingui el catàleg i permeti una recomanació personalitzada o itinerari per a cada usuari/ària. També haurà de ser capaç de crear un perfil descriptiu de la persona segons les competències, indicant els seus principals trets per tal que pugui realitzar i adaptar la seva formació.
- L'eina ha de reconèixer aspectes com la identitat (personalitat, estils de comunicació, rols d'equip, etc), aptituds (raonament abstracte), competències i la vitalitat (felicitat laboral, medi ambient, etc.).
- Aquesta plataforma ha d'estar basada en metodologies contrastades i tenir un grau de validesa acceptable.
- Disposar d'assistència d'assessoria, acompanyament i dinamització amb la finalitat de complir amb els objectius i plans d'acció acordats a l'inici del projecte.
- Disposar de guies de treball personalitzades de cada formació.
- Oferir servei de suport tècnic a les incidències, disponible per telefonia o en línia.
- Publicació periòdica de nous cursos en diferents idiomes
- Disposar d'informes de gestió en temps real per conèixer l'ús de la plataforma
- Diferenciar entre curs superat i test finalitzat. Així com disposar de certificat per ambdues opcions.
- Afegir cursos nous durant l'any i mantenir/actualitzar el contingut dels existents perquè no quedin obsolets
- En cas d'inspecció econòmica o tècnica (via auditoria), la gestora externa proporcionarà assessorament, suport administratiu i la documentació necessària requerida.

3.2. Funcionalitats de la plataforma

L'experiència de la persona usuària en l'ús de la plataforma haurà de ser atractiva, àgil i senzilla a nivell d'usabilitat i d'aprenentatge.

La plataforma haurà de complir com a mínim dels següents requisits:

- Gestor del compte. Usuari específic per al personal de TMB que hagi de tenir accés per analitzar les dades de l'aplicació en un espai de gestió acadèmica on es puguin gestionar els recursos, comptes d'usuaris/àries, creació i gestió

de grups, accés a l'historial de l'usuari/a, altes i baixes, recomanacions d'itineraris a grups específics.

- Disposar de recursos de màrqueting com a fotografies i continguts per realitzar comunicacions internes a l'organització
 - Possibilitat de generar filtres amb l'opció d'assignar un concepte com funcions, àrees o grups específics i guardar-ho en format compatible en format excel i/o CSV
 - Visualitzar l'estat dels usuaris/usuàries actiu i crear estadístiques que permetin veure:
 - Número total d'hores que els usuaris/usuàries han trigat en fer els cursos
 - El número total de cursos iniciats
 - El número total de certificats de cursos obtinguts
 - El número total de certificats de test finalitzats
 - Hores concretes i durada de connexions dels usuaris/usuàries
 - Visualitzar les categories de cursos més populars dins de l'organització
 - Conèixer les dades de les activitats més valorades per data comparant dates concretes o rangs anuals des de l'inici del funcionament per estudiar l'evolució d'ús.
 - Visualitzar número total d'unitats iniciades en un període de temps determinat (diari, setmanal, mensual i anual). Les dades han de ser actualitzades diàriament
 - Capacitat de visualitzar usuaris/àries que han iniciat com a mínim una activitat en un curs i identificar quina.
 - Veure i poder analitzar els resultats generals de les diferents proves que determinin els rols dels usuaris/àries per conèixer els diferents perfils de l'organització i determinar la tendència de competència dels professionals de TMB
-
- Àrea personal de l'alumne on apareguin els cursos recomanats i alineats al perfil de l'usuari resultant de l'itinerari establert derivat de les diferents avaluacions de l'eina. Consulta de dades personals i eliminació de compte. Certificats de participació i proves/test en format pdf, selecció de cursos per idiomes, accés a contacte i suport. Resultats de les diferents avaluacions en format pdf.
 - Àrea general on els usuaris/es tinguin accés a tot el contingut/catàleg. Disposi d'un buscador de formacions mitjançant paraules claus com podria ser el curs i/o competència del curs. Diferents seccions on es pugui reprendre el curs iniciat, formacions preferides per l'usuari/a, noves formacions, ...
 - Segmentació de les formacions segons diferents temàtiques com podrien ser: habilitats personals, lideratge, comunicació, gestió i equips, benestar,

seguretat, productivitat, competències digitals, office 365,...

- Caldrà proporcionar una aplicació mòbil, que podrà ser usada i descarregada gratuïtament en els sistemes operatius iOS i Android.
- La interfície i els continguts de les activitats formatives s'hauran de mostrar en català i castellà, a elecció de l'usuari.
- L'aplicació mòbil també haurà de delegar l'autenticació dels usuaris al sistema de SSO corporatiu
- L'aplicació mòbil haurà de tenir les mateixes funcionalitats que la interfície en format web
- Es valorarà el temps d'implementació de la plataforma en els nostres sistemes.

3.3. Requisits tècnics

- Tots els cursos formatius haurà d'estar disponible en format SCORM
- Han d'integrar la plataforma
- El producte haurà de ser integrable amb el sistema d'autenticació corporatiu basat en Single Sign-On (SSO), complint els estàndards SAML2 o OpenID Connect (OIDC) per garantir la interoperabilitat amb la infraestructura existent. La solució haurà de permetre l'autenticació segura i fluïda dels usuaris mitjançant el proveïdor d'identitat corporatiu, respectant els fluxos d'autenticació configurats i garantint la protecció de dades d'acord amb la normativa vigent.
- Allotjament de la plataforma en un Data Center a Europa
- Que permeti l'aplicació del protocol LTI(Learning Tools Interoperability) per poder comunicar-se amb la plataforma de formació de TMB.
- Possibilitat de descàrrega d'arxius de forma individual o massiva.
- Dades dels treballadors (Numero Empleat, Cognom, Nom, Mail, àrea, unitat i funció)
- Mecanisme per poder enviar periòdicament la totalitat de les dades de l'aplicació per emmagatzemar-les als servidors de TMB
- Gestió de còpies de seguretat i restauració de dades, mesures de xifrat, procediment de restauracions de còpies, polítiques de còpies de seguretat

4. SEGUIMENT DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

4.1. Desenvolupament del contracte

L'empresa adjudicatària portarà a terme totes les tasques necessàries i col·laborarà activament amb TMB, al llarg de tot el desenvolupament del contracte, per tal de facilitar el seguiment d'aquest i la verificació que el seu desenvolupament és adequat. Serà responsabilitat de l'adjudicatari del contracte corresponent:

- Mantenir, al llarg del contracte, totes les reunions de seguiment i coordinació amb la Unitat de Formació de TMB que siguin necessàries per a garantir el

servei amb qualitat.

- Col·laborar amb la Unitat Formació de TMB, mitjançant l'emissió d'informes, l'entrega de documentació, la implantació de millores de gestió, la comunicació de les incidències que es puguin produir i la seva correcció, així com qualsevol altratipus d'actuació relacionada amb el desenvolupament del contracte, ja sigui per pròpia iniciativa o a instància de TMB.

És necessari que l'adjudicatari identifiqui a totes les entitats subcontractades que participaran en l'execució de la subscripció objecte d'aquest contracte, durant la vigència del contracte, havent d'identificar la ubicació i els serveis concrets prestats per cadascuna d'elles. La subcontractació quedarà en tot cas sotmesa a les disposicions contingudes en la normativa de protecció de dades, sense excepció. La implantació del sistema ha de tenir una durada màxima de 4 setmanes des de la formalització del contracte.

4.2. Resolució d'incidències.

L'entitat adjudicatària haurà de tenir els mitjans necessaris per poder resoldre les incidències i complir els requisits que s'exposen a continuació:

- El termini de resposta a les incidències reportades serà de 4 hores en horari laboral.
- Interrupció dels serveis de consulta del catàleg en un termini màxim de 24 hores. Sinó es considerarà falta greu.
- Qualsevol altra avaria o interrupció del servei no contemplada anteriorment, s'haurà de resoldre en un termini de 48 hores, sinó es considerarà falta greu.
- L'adjudicatari facilitarà també un servei d'ajuda o assistència a les persones usuàries de la plataforma, amb caràcter gratuït, comproment-se a donar resposta en un termini màxim de 24 hores, mitjançant correu electrònic.
- Totes les incidències hauran de ser registrades de forma automàtica mitjançant un sistema de gestió d'incidències. Cada incidència estarà identificada de forma única mitjançant informes amb tota la informació necessària (data, hora, impacte, prioritat, ..) per poder fer un seguiment i resolució d'aquesta en el menor temps possibles. Igualment per a Consultes i Peticions.
- Si es dona la circumstància que el personal assignat no compleix amb el pla de treball establert TMB pot sol·licitar la seva substitució per altre personal de l'empresa adjudicatària.

Signat per: Montserrat Castro Serrano
Tècnica formació TMB