

PLECS DE CONDICIONS TÈCNIQUES

**CONTRACTE RELATIU A LA CESSIÓ DEL DRET D'ÚS D'UNA
PLATAFORMA QUE POSI A DISPOSICIÓ DELS USUARIS ACCIONS
FORMATIVES EN LÍNIA ADREÇADES AL PERSONAL DE LA DIPUTACIÓ I
DELS ENS LOCALS**

Núm. Exp. : 2026/9230

Contingut

1. Objecte del contracte
2. Descripció de la Plataforma
 - 2.1. Característiques de les accions de formació
 - 2.2. Dispositius i requeriments tècnics
 - 2.3. Nombre i contingut de les accions formatives
 - 2.4. Llengua de la interfície i dels continguts formatius
 - 2.5. Nombre d'usuari anuals
 - 2.6. Característiques de l'entorn de treball
 - 2.6.1. Localització i disponibilitat de l'entorn
 - 2.6.2. Seguretat de la plataforma
 - 2.6.3. Còpies de seguretat i recuperació de dades
 - 2.6.4. Espai d'interacció amb les accions formatives
 - 2.6.5. Espai personal
 - 2.6.6. Espai d'administració
 - 2.7. Connexió amb els espais de docència de la Diputació de Barcelona
 - 2.8. Suport als usuaris
 - 2.8.1. Suport als administradors i gestors
 - 2.8.2. Suport als participants
3. Comissió tècnica de seguiment i avaluació

1. Objecte del contracte

Aquest plec té com a objecte fixar les condicions tècniques i funcionals que hauran de regir la contractació relativa a la cessió del dret d'ús d'una plataforma que posi a disposició dels usuaris accions formatives en línia adreçades al personal de la Diputació i dels Ens locals.

La Direcció de Serveis de Formació (DSF) té la missió d'enfortir les organitzacions a les quals presta serveis mitjançant recursos d'aprenentatge que desenvolupin les competències professionals dels empleats públics locals.

En aquest sentit, la innovació en metodologies formatives i l'adaptació dels canals i formats de formació a les condicions de treball del empleats públics són elements clau. La situació actual, amb un índex considerable de teletreball als ens locals, fa que la demanda de recursos formatius consultables en línia sigui molt elevada.

A més a més de la demanda activa, cal potenciar la demanda reactiva mitjançant accions de difusió de l'oferta formativa. L'empresa adjudicatària haurà de facilitar a la Diputació de Barcelona els materials mínims necessaris per donar a conèixer als treballadors públics el contingut de les accions formatives en que poden participar.

Un dels elements importants en l'aprofitament dels recursos formatius és que tinguin un accés estructurat i guiat per orientar als usuaris en la seva consulta i seqüència de treball. En aquest sentit, que els recursos estiguin catalogats i permetin generar itineraris de formació millora la seva inserció en programes d'aprenentatge, a més a més de fer possible l'adaptació a les diferents necessitats i ritmes d'aprenentatge del personal dels ens locals.

2. Descripció de la Plataforma

El diferents recursos de la Plataforma s'han de poder presentar agrupats en accions formatives i aquestes conformar itineraris adaptats als perfils professionals i a les necessitats d'aprenentatge dels empleats públics de la Diputació i dels ens locals.

El contractista aplicarà les mesures tècniques i organitzatives necessàries per al compliment dels principis de la privacitat des del disseny i per defecte, així com la valoració dels riscos per als drets i llibertats de les persones i la seguretat de la informació que pot comportar la seva proposta.

2.1. Característiques de les accions de formació

- La modalitat d'impartició serà l'autoformativa. Totes les accions de formació han de tenir una guia didàctica amb la seva programació, activitats i material complementari.
- Cada acció formativa ha de tenir una presentació i objectius d'aprenentatge.
- Han d'estar estructurades en unitats de contingut que permetin la consulta seqüencial.
- Han d'incorporar recursos didàctics que facilitin la consulta i interacció amb el contingut i la seva assimilació:
 - Activitats de autodiagnosi prèvies.
 - Punts clau
 - Casos pràctics
 - Exemples d'aplicació
 - Pràctiques
 - Material complementari
 - Resums
 - Test d'autoavaluació
 - Qüestionaris finals
- El disseny instruccional dels continguts haurà de garantir que els participants puguin accedir-hi a través de diferents formes d'interacció.
- Caldrà incorporar elements específics que facilitin l'aprenentatge experiencial i actiu: casos pràctics contextualitzats, avaluacions amb retroalimentació immediata, activitats per practicar el que s'ha après, etc.
- El sistema ha de registrar l'activitat d'usuari: indicació del progrés en cada unitat, recuperació de l'últim element visitat, interaccions amb el contingut, temps d'estudi, certificats, accions formatives iniciades i finalitzades.
- Les accions formatives d'1 hora o més de durada hauran d'incorporar una avaluació inicial de la competència del participant, una avaluació dels seus progressos durant

la realització de l'acció i una avaluació final que compari la competència del participant abans i després de l'acció formativa.

2.2. Dispositius i requeriments tècnics

Les accions formatives s'hauran de poder dur a terme tant des del PC com des de dispositius mòbils.

Els continguts han de tenir un disseny responsiu compatible amb html5. L'accés a la plataforma ha de poder-se realitzar des de qualsevol dispositiu mòbil, IOS o Android, i des de PC. Com a mínim ha de funcionar en aquests navegadors: Microsoft Edge, Google Chrome, Safari i Mozilla Firefox.

El contractista proporcionarà una aplicació per telèfons mòbils que podrà ser utilitzada i descarregada gratuïtament en els sistemes operatius iOS i Android.

2.3. Nombre i contingut de les accions formatives

Des del moment de la formalització:

La Plataforma ha de disposar d'un nombre mínim de 40 accions formatives d'una hora de durada o més i en format scorm. Els àmbits dels que tractaran aquestes accions s'anomenaran d'ara en endavant "àmbits formatius" i com a mínim hi haurà una acció formativa de cadascun d'aquests àmbits entre les 40 accions formatives inicials.

Els àmbits formatius són els citats a continuació:

- Habilitats personals
- Lideratge
- Competències digitals
- Comunicació
- Gestió de projectes i equips
- Benestar i seguretat
- Desenvolupament
- Productivitat

Trimestralment s'hauran d'incorporar un mínim de 4 continguts formatius que tractin els àmbits formatius. Aquesta exigència d'incorporació trimestral de contingut es mantindrà al llarg de tot el període del contracte.

A partir del primer any de vigència i durant la resta de la seva vigència : La Plataforma ha de mantenir els requeriments del primer any (40 continguts d'almenys d'una hora) i comptar amb almenys 30 continguts formatius addicionals (mínim total 70). Es manté la obligatorietat d'incorporar com a mínim 4 continguts formatius trimestralment. Tots aquests continguts hauran de tractar algun dels àmbits formatius.

La Plataforma podrà oferir continguts d'àmbits formatius diferents dels indicats més amunt però aquests continguts no es tindran en compte en la verificació del compliment d'aquests plecs.

Aquests requeriments es consideren obligacions essencials del contracte

2.4. Llengua de la interfície i dels continguts formatius

Les 40 accions formatives a incorporar des de la formalització del contracte, els 30 continguts addicionals a incorporar en el primer any de vigència del contracte i els 4 continguts addicionals a incorporar trimestralment, tots ells descrits a la cl 2.3, hauran de ser com a mínim en llengua catalana.

La Plataforma podrà oferir continguts addicionals (de diferent àmbit formatiu que el descrit en la cl 2.3, dirigit a millorar les competències professionals dels treballadors dels Ens Locals) en altres llengües, però aquests altres continguts no es tindran en compte en la verificació del compliment d'aquests plecs.

2.5. Nombre d'usuari anuals

El programari ha de permetre l'accés als cursos de 2.500 usuaris per cada any de vigència del contracte.

Cada d'usuari ha de poder accedir a tot el conjunt d'accions formatives.

Els usuaris són persones úniques identificades per la combinació de nom, cognoms i correu electrònic.

2.6. Característiques de l'entorn de treball

Aquestes característiques es consideren obligacions essencials.

2.6.1. Localització i disponibilitat de l'entorn

Les accions formatives es desenvoluparan dins de l'entorn del CONTRACTISTA mitjançant una solució SaaS (*Software as a Service*) allotjada als seus servidors. L'accés a la Plataforma ha de ser possible les 24 hores dels 365 dies de l'any, per a tots els recursos i funcionalitats i per part de tots els usuaris. Els usuaris accediran a l'eina mitjançant nom d'usuari i contrasenya.

Els usuaris de l'entorn no hauran d'instal·lar cap software específic en el seu ordinador per poder accedir-hi.

L'entorn ha d'estar disponible, amb totes les seves funcionalitats i cursos, des del moment de la formalització del contracte.

Tant l'entorn de treball com els recursos que inclou han de complir les directrius per a l'accessibilitat del contingut web de la versió WCAG 2.2 AA o superior.

2.6.2. Seguretat de la plataforma

Caldrà complir amb allò especificat al punt 2.19. del PCAP.

Caldrà presentar les mesures específiques de seguretat per a verificar el compliment d'aquest plecs.

Específicament, es comprovarà que:

- Únicament s'utilitzaran centres de dades ubicats a la Unió Europea.
- En l'oferta caldrà facilitar informació sobre el xifrat de les dades, durant la transmissió i l'emmagatzematge; la seguretat de la xarxa; disponibilitat i continuïtat del subministrament; seguretat de les aplicacions; seguretat d'autenticació del producte i altres mesures de seguretat addicionals.
- L'entorn 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.

2.6.3. Còpies de seguretat i recuperació de dades

L'adjudicatari haurà de disposar d'un sistema de còpies de seguretat que garanteixi la integritat, disponibilitat i recuperació de tota la informació gestionada per la plataforma de formació en línia (continguts, dades de persones usuàries, activitat acadèmica, bases de dades de qualificacions acadèmiques i configuracions de l'entorn).

Com a mínim, s'hauran de complir les següents condicions:

– Tipologia i freqüència:

- Còpia completa setmanal.
- Còpia incremental o equivalent amb periodicitat diària.

– Granularitat (RPO):

La pèrdua màxima admissible d'informació no podrà ser superior a 24 hores.

– Latència:

El temps màxim entre la generació de la informació i la seva inclusió en una còpia de seguretat no podrà superar 24 hores.

– Temps de recuperació (RTO) i indisponibilitat:

En cas d'incidències molt greus i greus, el temps màxim de recuperació del servei i de l'accés a la informació no podrà superar els terminis establerts en la clàusula 2.8.1.a d'aquests plecs.

– Retenció:

- Còpies diàries: retenció mínima de 30 dies.
- Còpies setmanals: retenció mínima de 3 mesos.
- Còpies mensuals: retenció mínima de 12 mesos.

– Verificació i restauració de les còpies de seguretat:

L'adjudicatari haurà de verificar amb una periodicitat mínima anual la integritat i coherència de les còpies de seguretat.

S'hauran de realitzar proves de restauració, com a mínim, un cop l'any o quan sigui requerit per l'òrgan contractant.

El sistema haurà de garantir la possibilitat de restaurar totalment o parcialment la informació dins els terminis establerts segons la gravetat de la incidència (veure 2.8.1.a).

Les còpies hauran d'emmagatzemar-se en entorns separats de la plataforma principal, garantint-ne la seguretat i la disponibilitat.

2.6.4. Espai d'interacció amb les accions formatives

El CONTRACTISTA ha de facilitar un espai per a la publicació, seguiment i interacció amb els cursos, recursos i accions formatives per part del participants.

L'espai ha de facilitar eines automatitzades d'autodiagnosi per als usuaris que permetin:

- Avaluar les fortaleeses i àrees de millora dels participants mitjançant qüestionaris o similars. Aquesta avaluació pot ser competencial, personal, cognitiva i/o emocional, sempre i quan sigui rellevant per al seu autoconeixement.
- Recomanar accions formatives específiques en base als resultats de l'avaluació esmentada en el punt anterior.

D'aquesta manera, mitjançant un procés guiat, l'eina (o eines) haurà de proposar un itinerari de realització d'accions formatives adaptat a les necessitats dels participants i als seus perfils d'interessos, preferències i motivacions.

Les eines d'autodiagnosi podran estar basades en programació d'algoritmes, en l'ús d'IA o en altres sistemes, sempre que siguin automatitzats per a tots els usuaris de la Plataforma. En cap cas no hi ha assessorament de personal expert de manera personalitzada ni el desenvolupament de programes específics a mida per als usuaris individuals de la plataforma.

L'itinerari i els cursos es carregaran a l'espai personal de cada usuari, aquest espai ha de mostrar el progrés en cada curs i en el conjunt de l'itinerari.

2.6.5. Espai personal

Els participants accediran a l'entorn i visualitzaran el seu espai personal que ha de tenir les següents característiques:

- Visualització de l'últim curs consultat amb possibilitat de reprendre'l al punt on el va deixar.
- Llistat de formacions recomanades.
- Llistat amb formacions que l'usuari hagi guardat com a favorites.
- Cercador d'accions formatives per paraula clau.
- Accés a l'eina o eines d'autodiagnosi i al seu informe personalitzat.
- Eines de comunicació per al suport tècnic i resolució de dubtes sobre la interacció amb la plataforma i els cursos.

2.6.6. Espai d'administració

El CONTRACTISTA ha de facilitar un espai de gestió acadèmica. En aquest espai es desenvoluparà la gestió de les diferents accions de formació i serà l'entorn de treball dels gestors i administradors de la Direcció de Serveis de Formació.

Ha d'incloure les següents funcionalitats:

a. Usuaris i cursos

- Gestió de participants: ha de permetre les invitacions, altes, baixes i canvis de dades
- Assignació de participants a grups
- Modulació de l'oferta de cursos: ha de permetre triar quins cursos estan disponibles i per a quins usuaris o grups d'usuaris.
- Gestió d'inscripcions d'usuaris a cursos: entorn d'assignació d'usuaris carregats a cursos.
- Creació d'itineraris de cursos: ha de permetre la creació d'itineraris formatius per grups d'usuaris, automatitzant l'accés a cursos nous prèviament escollits conforme s'avança en l'itinerari.

b. Informes

L'entorn ha de tenir un quadre de control amb dades generals sobre l'activitat de participants i cursos.

L'espai d'administració ha de facilitar , com a mínim, informes sobre:

– Participants:

- Altes
- Invitacions
- Accions realitzades
- Seguiment de les accions
- Nombre total d'hores que l'usuari/s han emprat en fer els cursos.

– Cursos:

- Iniciats
- Acabats
- Populars
- Unitats vistes per període de temps
- Nombre de certificats que s'han obtingut de cada curs.

Els informes s'han de poder visualitzar i descarregar en format editable.

c. Difusió

El contractista haurà de posar a disposició de la Diputació de Barcelona, a través de la Plataforma, vídeos, infografies o altres materials de suport que resumeixin o presentin de manera sintètica els continguts formatius disponibles, quan siguin necessaris per facilitar-ne la difusió per part de la Direcció de Serveis de Formació.

A més a més, es valorarà segons el criteri 3 de l'apartat 1.11 del PCAP: l'existència d'eines específiques de suport a la Diputació de Barcelona per a la creació de campanyes de difusió i comunicació d'accions formatives.

2.7. Connexió amb els espais de docència de la Diputació de Barcelona

Les accions de formació a banda d'estar disponibles a la plataforma també han de poder mostrar-se dins del LMS (*Learning Management System*) de la Diputació de Barcelona. Aquest LMS està basat en Moodle 4.5.1.

La connexió s'ha de poder realitzar mitjançant aquestes dues solucions:

- En format SCORM Remot (1.2)

- Amb l'estàndard LTI (Learning Tools Interoperability)

En el cas de que la Diputació de Barcelona ho necessiti s'han de poder presentar les accions de formació al seu LMS i simultàniament a l'entorn del proveïdor.

2.8. Suport als usuaris

2.8.1. Suport als administradors i gestors

El contractista facilitarà suport telefònic als responsables i administradors de l'aplicació de la Diputació de Barcelona; aquesta atenció telefònica ha d'estar disponible de dilluns a divendres no festius a la ciutat de Barcelona, de 9:00 a 17:00 hores. Les peticions de suport també es podran realitzar a través del correu electrònic. El servei de suport estarà associat als següents àmbits:

a. Suport tecnològic

El contractista haurà de classificar i gestionar les incidències detectades en el funcionament de la Plataforma segons els següents nivells:

- Incidències molt greus: Aquelles que impedeixen totalment o substancialment l'accés o ús normal del servei per part dels usuaris, incloent-hi caigudes generals del sistema, errors d'autenticació massius, indisponibilitat de continguts o vulnerabilitats de seguretat que comprometin la integritat de les dades. Aquestes incidències s'hauran de resoldre en un màxim de 12 hores naturals.
- Incidències greus: Aquelles que afecten funcionalitats parcials del servei sense interrompre'n completament el funcionament, com ara errors en cursos específics, problemes de sincronització amb el LMS, incidències que afectin només determinats perfils d'usuari o l'incompliment dels terminis d'incorporació d'accions formatives en els termes descrits en les cl. 2.3 i 2.4 d'aquests plecs. Aquestes incidències s'hauran de resoldre en un màxim de 24 hores naturals.
- Incidències lleus: Aquelles que no afecten de manera significativa la disponibilitat o funcionalitat principal del servei, incloent-hi errors menors en la interfície, continguts o configuració. Aquestes incidències s'hauran de resoldre en un màxim de 48 hores naturals.

b. Suport metodològic

- Assessorament vinculat a la posada en marxa i docència d'accions formatives i la configuració d'itineraris de formació.
- Avaluació de les accions de formació.
- Assessorament en la configuració d'itineraris de formació.
- Suport vinculat a la difusió de les accions de formació i itineraris en els termes descrits en la clàusula 2.6.6.c.
- Acompanyament a l'equip de la DSF en el disseny de campanyes de formació que tinguin com a bases l'oferta formativa associada a aquest contracte.

El contractista posarà a disposició dels responsables de la Diputació un referent tècnic, adscrit segons la clàusula 1.10 del PCAP, per a la consulta, acompanyament i resolució de dubtes i incidències sobre el funcionament de la plataforma.

El contractista inclourà en tots els seus comunicats als usuaris el telèfon i el correu electrònic de suport que posa a la seva disposició, així com un enllaç a la pàgina web esmentada al servei d'atenció al client.

2.8.2. Suport als participants

El contractista serà el responsable del suport a l'usuari.

La primera vegada que els participants entrin a l'entorn de publicació de cursos se'ls ha d'oferir la possibilitat d'utilitzar una eina de filtratge i recomanacions d'accions formatives en funció dels seus interessos i motivacions. No obstant, l'eina ha de permetre l'accés a tots els cursos i la possibilitat que l'usuari no faci un filtratge dels mateixos.

L'entorn ha de facilitar o formulari de suport d'usuari per a la resolució d'incidències en l'accés, consulta i interacció amb les accions de formació.

La resolució de les incidències plantejades pels participants s'haurà de dur a terme en un màxim de 24 hores des de l'enviament de la incidència.

3. Comissió tècnica de seguiment i avaluació

Per a dur a terme el seguiment del projecte s'establirà una comissió de seguiment i avaluació integrada per:

Diputació de Barcelona:

- El responsable del contracte i el personal de la Direcció de Serveis de Formació que es designi com a interlocutor.

Contractista:

- El responsable adscrit segons la clàusula 1.10 del PCAP: realitzarà la coordinació general i la interlocució amb els responsables i administradors del servei de la DSF.
- El referent tècnic adscrit segons la clàusula 1.10 del PCAP: realitzarà el suport operatiu en la gestió de les accions i en el suport als usuaris

Per part de la Diputació de Barcelona a les reunions de la comissió es podran afegir, en funció de les temàtiques tractades, aquelles persones que pel seu coneixement tècnic o el seu rol dins de l'organització es consideri necessari.

La comissió de seguiment i avaluació es reunirà tantes vegades com sigui necessari per a un correcte desenvolupament del projecte i sempre que ho sol·liciti la DSF. En tot cas, com a mínim es reunirà una vegada a l'any a fi de:

- Avaluar el desenvolupament del contracte i el resultat final.
- Resoldre dubtes sobre els continguts formatius incorporats o a incorporar a la plataforma.
- Qualsevol altre qüestió que vagi dirigida al desenvolupament i acompliment satisfactori del contracte.

Els acords i temes tractats a la comissió de seguiment es recolliran en les corresponents actes. El contractista elaborarà les actes i les remetrà a la resta de membres de la comissió tècnica de Seguiment i Avaluació per a la seva conformitat en un termini de un mes de la celebració de la reunió.

Metadades del document

Núm. expedient	2026/0009230
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	PTT plataforma formativa exp.2026 9230
Codi classificació	3179 - Contractacions mixtes per procediment obert

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Enric Herranz Moral (TCAT)	Responsable directiu Servei Promotor	Signa	25/07/2026, 11:36

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
55f89613d40c056af273	https://seuelectronica.diba.cat	

