

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE FORMACIÓ INTERNA DEL PERSONAL DE L'AGÈNCIA CATALANA DE LA JOVENTUT

Codi d'identificació de l'expedient de contractació:

Contingut

1.	OBJECTE DEL PLEC.....	1
2.	CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI.....	2
2.1	Aspectes generals	2
2.2	Objectius del SERVEI	2
2.3	Localització	2
2.4	Detall dels lots	2
2.4.1.	Lot 1: Competències professionals transversals	3
2.4.2.	Lot 2: habilitats ofimàtiques	4
2.4.3.	Lot 3: Habilitats lingüístiques	5
2.4.4.	Lot 4: Seguretat alimentària	5
3.	CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI COMUNES A TOTS ELS LOTS.....	6
3.1	Disseny de les activitats.....	6
3.2	Modalitats d'impartició de les formacions i llocs de realització	6
3.3	Característiques de la Plataforma virtual	7
3.4	Gestió i avaluació acadèmica	7
3.5	Materials formatius	8
3.6	Idioma	8
3.7	Tancament de les activitats formatives	8
3.8	Gestió documental necessària per a la tramitació de la bonificació de Fundae.....	9
3.9	Model de relació i equip designat	9
3.9.1.	Comitè de Seguiment	9
3.9.2.	Equip de treball.....	10
4.	CONDICIONS DEL SERVEI	11
	Obligacions laborals	12
5.	TERMINI EXECUCIÓ.....	12
	ANNEX – Protecció de dades de caràcter personal.....	14

1. OBJECTE DEL PLEC

L'objecte d'aquest contracte és seleccionar una empresa proveïdora de formació per a cadascun dels lots previstos, que pugui realitzar les diferents accions i cursos de formació presencial i virtual en àmbits de coneixement i competències transversals, dirigits a la capacitat, motivació, creixement i desenvolupament professional de les persones de l'equip de la Agència Catalana de la Joventut (en endavant, ACJ).

L'ACJ, donat que no disposa ni dels recursos humans ni tècnics necessaris per poder realitzar amb recursos propis les activitats formatives contemplades als Plans de Formació anuals, té la necessitat de contractar empreses externes per dissenyar i impartir aquestes formacions.

Les empreses concurrents a la licitació han de disposar dels mitjans humans i materials necessaris per realitzar les activitats formatives incloses al pla de formació de l'ACJ, proporcionant l'assessorament i suport tècnic i pedagògic necessari en les especialitats incloses a cadascun dels lots. El present Plec contempla diferents lots per especialitats formatives amb un sentit propi.

Les entitats interessades en participar hauran d'estar capacitades per a poder prestar formació respecte qualsevol dels continguts recollits al lot corresponent o una combinació d'aquests i hauran de subscriure l'oferta per a tots



els continguts del lot. Un mateix interessat pot presentar-se a un o diversos lots. Els interessats/des hauran d'estar capacitats per a poder prestar formació en qualsevol de les modalitats exposades als plecs (presencialment o virtualment) o una combinació d'aquestes.

Ésser adjudicatari d'un lot no garanteix la contractació de tots els cursos descrits en el mateix, sinó que els cursos es programaran anualment, d'acord al pla de formació i a les necessitats emergents i prioritats estratègiques que es produeixin.

Els lots en què es divideix l'objecte d'aquesta licitació són:

- Lot 1 Competències professionals transversals
- Lot 2: Habilitats ofimàtiques
- Lot 3: Habilitats lingüístiques
- Lot 4: Seguretat alimentària

2. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

2.1 Aspectes generals

Es tracta de donar resposta i servei a les necessitats formatives del personal de l'Agència Catalana de la Joventut.

L'objectiu és capacitar i actualitzar la formació dels treballadors/res per desenvolupar eficaçment les funcions dels seus llocs de treball, necessari per l'assoliment dels objectius estratègics. També ha de facilitar l'adaptació del personal als canvis originats per innovacions tecnològiques i de gestió i per les variacions de les demandes culturals, socials i de servei dels nostres usuaris, així com facilitar la seva promoció professional tant vertical com horitzontal.

2.2 Objectius del SERVEI

Els principals objectius que es plantegen en la contractació de Formació són els següents:

- Desenvolupar, gestionar, capacitar i actualitzar la formació dels treballadors/es perquè desenvolupin eficaçment les funcions dels seus llocs de treball.
- Facilitar la formació necessària per a la promoció vertical i horitzontal dels treballadors/es.
- Facilitar l'adaptació dels treballadors/es als canvis ocasionats per les innovacions tecnològiques i de gestió.
- Promoure el desenvolupament personal i professional dels treballadors/es per a l'assoliment dels objectius organitzatius.

2.3 Localització

Donar servei als 25 centres de treball que té l'ACJ a tot el territori català. Les formacions es podran realitzar en format presencial, telemàtic o en format híbrid.

2.4 Detall dels lots

L'oferta formativa de cada lot consta dels elements següents:

- **Catàleg de cursos de formació estàndard:** relació de cursos amb indicació de la durada, la modalitat, el



programa d'objectius i continguts, el pla docent, les activitats d'aprenentatge i les activitats de seguiment de l'alumnat i d'avaluació definits que s'imparteixen sense canvis perquè permeten atendre adequadament les necessitats de formació dels destinataris.

- **Servei de consultoria per al desenvolupament de cursos a mida.** Aquest servei té la finalitat de crear cursos adaptats a necessitats específiques dels destinataris. Inclou tant les adaptacions fetes a partir dels cursos del catàleg ofert per l'empresa licitadora com la creació de cursos totalment nous, sempre dins del tipus de continguts d'aquests plecs. Aquest servei de consultoria no inclou la detecció de les necessitats de formació. El preu/hora d'impartir aquests cursos nous ha de ser el mateix preu/hora de la formació dels cursos del catàleg, el servei de consultoria es considera, per tant, inclòs al cost de la formació a realitzar.
- **Servei de proves de nivell** (exclusivament per al lot 3) per seleccionar adequadament els i les alumnes de cada curs, ja sigui del catàleg o de formació a mida. El servei de proves de nivell es considera imprescindible per a la bona realització del curs, garantint un nivell homogeni entre els participants al mateix, i està, per tant, inclòs al cost de la formació a realitzar.

S'indiquen a continuació els lots previstos, així com una relació de possibles accions formatives incloses en cada lot, tractant-se d'una relació no exhaustiva.

2.4.1. Lot 1: Competències professionals transversals

El servei comprèn les categories de formació competencial de caràcter transversal. Per tant, no inclou aquelles accions formatives que suposen una capacitació tècnica específica d'un lloc de treball.

En aquest lot s'inclouen totes aquelles formacions dirigides a dotar l'equip del conjunt de coneixements, habilitats i actituds que permeten desenvolupar amb èxit el seu lloc de treball, i que estan implicades en l'assoliment d'objectius, tant individuals com col·lectius, permetent una adaptació constant a l'entorn, i millorant l'eficàcia i eficiència en les tasques que es realitzen en el dia a dia. En concret, la formació a impartir abasta els següents àmbits:

- Comunicació

S'inclouen aquí les formacions en matèria de comunicació que desenvolupin l'habilitat de transmetre, de donar a conèixer alguna informació d'una manera clara, eloqüent i entenedora, tant pel que fa al contingut del missatge com a la seva forma, potenciant la capacitat d'associació d'idees, d'interessos i de relació. Aquí s'inclouen tots els tipus de comunicació (verbal, no verbal, escrita, etc.) i qualsevol format per a la seva presentació (correu electrònic, presentacions en públic, etc.).

- Treball en equip i cooperació

S'inclouen aquí aquelles formacions que permetin a la persona desenvolupar habilitats per facilitar el funcionament del grup del qual forma part, entenent aquesta habilitat com a essencial, ja que permet i garanteix l'assoliment d'objectius de manera òptima.

- Resolució de conflictes i negociació

S'inclouen aquí les formacions que serveixin per desenvolupar eines per gestionar els conflictes amb un enfocament positiu, enfrontant el problema enlloc de les persones, i atorgant la possibilitat de gestionar qualsevol tipus de problemàtica i/o casuística que pugui esdevenir en el context professional de qualsevol equip.



- **Gestió del temps, priorització, planificació i gestió de reunions**

S'inclouen aquí les formacions adreçades a optimitzar, organitzar i gestionar el temps del que disposem en cada situació, aprofitant el màxim de recursos disponibles, i agilitzant tot tipus de processos que intervenen en el dia a dia de l'activitat professional.

- **Gestió de projectes**

S'inclouen aquí les formacions que permetin desenvolupar les capacitats necessàries per abordar els diferents aspectes i eines a l'hora de dissenyar, liderar i executar projectes, a fi de garantir una gestió efectiva dels mateixos, en qualsevol de les seves fases, i amb focus en l'assoliment dels objectius establerts per a cada projecte, potenciant així la millora dels processos i formes de treball de la ACJ per mitjà de la capacitat de les persones en competències relacionades amb l'adequada gestió de projectes per assegurar-ne la qualitat dels resultats.

- **Orientació a resultats i a la qualitat**

S'inclouen aquí les formacions que permetin desenvolupar les capacitats necessàries per abordar els diferents aspectes i eines a l'hora de definir i fer seguiment de l'assoliment dels objectius establerts per a cada procés o servei, l'establiment d'indicadors i l'elaboració de plans de millora de la qualitat, satisfacció i/o de l'eficiència dels processos i serveis.

- **Flexibilitat, innovació i millora continuada**

S'inclouen aquí les formacions que ajudin al desenvolupament de la capacitat creativa i innovadora, dotant d'eines i tècniques que permetin potenciar-la en l'activitat diària, per tal d'establir i executar solucions innovadores, funcionals, i permetent de manera òptima l'assoliment dels objectius de l'ACJ. S'inclouen formacions que facilitin l'adaptació als canvis i la millora de la flexibilitat.

- **Formació de formadors**

S'inclouen aquí les formacions que desenvolupin la capacitat dels participants per ser transmissors de coneixements, experiències i valors de l'organització, en qualsevol tipus de context, i en qualsevol tipus de format.

- **Lideratge i gestió d'equips**

S'inclouen aquí les formacions que desenvolupin la capacitat dels participants per ser responsables d'un equip de treball, des del coneixement dels estils de lideratge, la motivació i desenvolupament de l'equip, la definició d'objectius i el seu seguiment, la gestió de la diversitat, l'autolideratge...

S'inclouen aquí les formacions que permetin desenvolupar l'habilitat per gestionar les habilitats relacionals, transmetre emocions de forma adequada, millorar la capacitat per gestionar-se i gestionar equips davant de situacions incertes, sobrevingudes, o canviants en el temps.

2.4.2. Lot 2: habilitats ofimàtiques

El servei comprèn les categories de formació de caràcter transversal. Per tant, no inclou aquelles accions formatives que suposen una capacitat tècnica específica d'un lloc o tipologia de llocs de treball.

S'inclouen en aquest lot totes les formacions que permetin adquirir els coneixements i habilitats necessàries en el conjunt de tècniques, aplicacions i eines informàtiques que es fan servir en funcions d'oficina per optimitzar,



automatitzar i millorar els procediments o tasques relacionats, així com les formacions que possibiliten la capacitat digital de les persones, entesa com la combinació de coneixements, habilitats i actituds en l'àmbit de les tecnologies de la informació i la comunicació que les persones desenvolupen en situacions reals per assolir objectius determinats amb eficàcia i eficiència.

Exemples d'activitats formatives:

- Planner
- PowerBI
- Project
- Excel
- Word
- Powerpoint
- Anàlisi de dades en R
- Adobe professional
- Power APPS
- Accessibilitat de documents

2.4.3. Lot 3: Habilitats lingüístiques

El servei comprèn les categories de formació de caràcter transversal. Per tant, no inclou aquelles accions formatives que suposen una capacitat tècnica específica d'un lloc o tipologia de llocs de treball.

S'inclouen en aquest lot totes les formacions que permetin adquirir les habilitats comunicatives necessàries per a la comunicació en diverses llengües, des d'un nivell inicial a un d'avançat.

Fonamentalment, les llengües objecte de formacions i la seva aplicabilitat a les necessitats de l'ACJ serien, sense ser una relació exhaustiva:

- Conversa en anglès per atenció a l'usuari/a
- Conversa en francès per atenció a l'usuari/a
- Presentacions en anglès i /o francès
- Redacció de documents en anglès i/o francès
- Cursos d'iniciació a anglès i/o francès
- Cursos en anglès i francès adaptats a la realitat d'un alberg (atenció a l'usuari)

2.4.4. Lot 4: Seguretat alimentària

S'inclouen en aquest lot totes les formacions que permetin adquirir les habilitats necessàries per al bon desenvolupament de les tasques vinculades en l'àmbit de cuina.

Fonamentalment, les formacions a oferir serien:

- **Formació de benvinguda** (en modalitat presencial o en streaming): on es formi al nou personal en els aspectes fonamentals de cuina en base als criteris vinculats a la bona gestió de la cuina dels albergs de la XANASCAT. Els continguts han d'incloure àmbits de nutrició, gestió de la restauració col·lectiva i seguretat alimentària, així com els aspectes característics de la marca Xanascat pel que fa al servei de restauració dels albergs. Aquestes formacions podran fer-se per a personal de nou ingrés així com també com a recordatori o actualització de

coneixements sobre alguna matèria o contingut concret (seguretat alimentària, al·lèrgies i intoleràncies...) per a personal en actiu. Els continguts i documentació específics vinculats a l'organització pròpia del servei de cuina, model de restauració, procediments interns de gestió d'al·lèrgies i intoleràncies... continguts a la formació es proporcionaran per part de l'ACJ a l'empresa adjudicatària a l'inici del contracte, per tal de desenvolupar el curs.

- **Manipulació d'aliments** (en modalitat presencial, streaming o vídeo-formació): formació per a certificar al personal de cuina dels albergs de la XANASCAT, tant al nou personal així com del personal ja contractat. Caldrà que la formació contempli els continguts recollits normativament, així com activitats per confirmar la realització i comprensió de cadascun dels mòduls i una prova final. Aquesta formació, si es fa en modalitat e-learning, ha d'incloure vídeo-formacions per a cadascun dels mòduls, adaptades a la realitat i necessitats de l'ACJ.

La realització d'aquestes formacions implica una tutorització personalitzada de cada participant per tal d'assegurar la seva realització, comprensió i aplicació al lloc de treball, així com per resoldre els dubtes que es puguin plantejar.

3. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI COMUNES A TOTS ELS LOTS

El servei de formació abasta tots els deures del proveïdor adjudicatari en matèria de formació que es desprenen de la documentació contractual, de la normativa legal vigent en la matèria i, en general, del compliment eficient per a la prestació d'un servei de formació, i especialment els que es defineixen tot seguit.

3.1 Disseny de les activitats

L'empresa adjudicatària haurà de dissenyar i crear les accions formatives per tal que s'adaptin a les necessitats específiques i concretes dels destinataris, tant per a les formacions presencials com per a les virtuals.

L'adjudicatari haurà de descriure de manera detallada la proposta metodològica i de relació amb l'ACJ per arribar a dissenyar el programa formatiu definitiu i l'equip formatiu proposat, el qual s'haurà d'enviar, com a molt tard, 5 setmanes abans de l'inici de la formació per tal que l'ACJ pugui revisar-la i validar-la.

En aquest sentit, si l'ACJ considera que la proposta no s'ajusta als objectius i necessitats de la formació, l'empresa adjudicatària haurà de realitzar una nova proposta que s'adapti a les necessitats de l'ACJ.

3.2 Modalitats d'impartició de les formacions i llocs de realització

A requeriment de l'ACJ, l'empresa adjudicatària ha de fer possible que la formació es pugui impartir **presencialment**:

- A les pròpies seus de l'ACJ de Barcelona (seu central), les coordinacions territorials a Girona, Tarragona, Terres de l'Ebre i Lleida i/o albergs de la XANASCAT.
- A d'altres instal·lacions subcontractades per l'ACJ, les quals es poden trobar en qualsevol punt del territori català.

Els costos de desplaçament de l'equip docent hauran d'estar inclosos en el preu / hora de la formació presencial. D'aquesta manera, en el cas que l'ACJ decideixi impartir la formació en les dependències de l'ACJ o en altres instal·lacions designades per l'ACJ, els costos de desplaçament dels docents han d'estar inclosos en el preu/hora de la formació. Si l'adjudicatari s'hagués de desplaçar a les oficines de l'ACJ per a dur a terme la definició del projecte de formació, la realització i el seu seguiment, aquest desplaçament tampoc haurà de suposar un cost afegit.

L'empresa adjudicatària ha de garantir, tanmateix, que la formació pot realitzar-se en algun dels formats **virtuals** següents, que l'ACJ té definits en el seu catàleg i pla de formació:

- **E-learning: formació asíncrona**, es pot fer en qualsevol moment del dia (dins de les dates previstes) connectant-se a una aula virtual i seguint materials i activitats formatius disponibles online. Aquesta formació ha de tenir, necessàriament, una tutorització de les activitats formatives, per garantir el correcte seguiment, avaluació i transferència de les formacions proposades. Els materials poden combinar diversos formats (text, vídeos...) excepte en aquells casos que s'especifica que la formació ha de ser específicament en un format determinat.
- **Blended-learning**: aquest format combina la **formació síncrona en streaming**, amb interacció directa entre el/la professor/a i els/les participants mitjançant videoconferència, i una altra part mitjançant aula virtual (modalitat e-learning).

Cal tenir en compte que:

- El proveïdor ha de garantir que la formació es pot dur a terme de forma virtual, sense comprometre els continguts i l'aprenentatge dels usuaris.
- L'empresa proporcionarà la plataforma per realitzar les formacions virtuals, i en cas de subcontractar-la, se'n farà càrrec econòmicament.
- La formació pot comportar la realització de sessions síncrones, així com activitats asíncrones a través del campus o plataforma utilitzat.

En qualsevol cas, els costos de disseny o adaptació dels materials formatius, així com els costos derivats de l'ús de la plataforma educativa han d'estar inclosos en el preu/hora de la formació.

Per a qualsevol de les accions formatives que es realitzin, tant si són en format presencial com virtual, el formador/a haurà de disposar d'eines digitals (plataforma descrita al punt següent) per a la creació, dinamització i gestió d'espais col·laboratius i activitats que ajudin a fer el seguiment i transferència de l'aprenentatge al lloc de treball, com acció posterior a les sessions de formació presencials i/o virtuals.

3.3 Característiques de la Plataforma virtual

Les empreses licitadores han de posar a disposició del servei objecte de contracte l'aplicació de videoconferència per poder impartir la formació o bé fer servir les eines corporatives de l'ACJ (Microsoft Teams en aquest moment). La proposta ha d'indicar quina aplicació serà i quines característiques té.

Les empreses licitadores han de posar a disposició del servei objecte de contracte un entorn virtual d'aprenentatge. Caldrà aportar claus d'accés a l'entorn i a un curs de prova per tal de valorar-ne la idoneïtat.

L'entorn virtual d'aprenentatge ha de complir els criteris d'accessibilitat de l'entorn i dels continguts establerts al Reial decret 1494/2007, de 12 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament sobre les condicions bàsiques per a l'accés de les persones amb discapacitat a les tecnologies, els productes i els serveis relacionats amb la societat de la informació i els mitjans de comunicació social; la Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat; el Reial decret 193/2023, de 21 de març, pel qual es regulen les condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació de les persones amb discapacitat per a l'accés i utilització dels bens i serveis a disposició del públic, així com altres normatives aplicables en aquesta matèria.

Les empreses licitadores han d'indicar els requeriments tècnics mínims que han de tenir els dispositius des dels quals es vulgui accedir a l'entorn virtual d'aprenentatge i a les aplicacions de videoconferència, així com des de quina tipologia de dispositiu es pot accedir a l'entorn virtual (ordinador, tablet, mòbil...)

3.4 Gestió i avaluació acadèmica

L'empresa adjudicatària ha de gestionar les inscripcions dels participants amb l'àrea de Recursos Humans de l'ACJ i ha de fer arribar la convocatòria de cada curs als participants previstos, d'acord amb la informació facilitada per Recursos Humans.

Com a criteri general, tots els cursos han de tenir avaluació de l'aprenentatge. L'empresa adjudicatària ha d'informar, en la fase de planificació, dels criteris utilitzats en l'avaluació de l'aprenentatge de cada curs.

3.5 Materials formatius

L'empresa adjudicatària ha de facilitar tots els materials formatius, en el format adequat, pel seguiment de la formació per part dels participants. En cas de ser necessari, els materials seran adaptats a les necessitats de l'ACJ. Les formacions síncrones, tan presencials com online, podran ser gravades per la futura consulta dels participants.

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar als participants a les formacions, sense que suposi cap cost addicional, els materials formatius, tant en format digital com, si s'escau, en format físic, segons les necessitats, així com els recursos d'aprenentatge que, com a mínim, hauran de complir els següents requisits:

- Ser recursos innovadors confeccionats en diversitat de formats (PDF, enllaços, presentacions interactives, vídeos, test i / o recursos gamificats), adaptats a les necessitats dels participants i al contingut de la formació o recursos de lliure accés.
- En cas que resulti necessari, l'adjudicatari haurà de gestionar l'obtenció de les autoritzacions pertinents per a l'ús d'aquests recursos.
- El lliurament es farà virtualment a través de l'aula virtual, o bé per correu electrònic.
- En el cas que s'aportin eines o programaris de tercers, l'empresa adjudicatària s'encarregarà de gestionar l'obtenció de les autoritzacions o llicències d'ús per a ús dels participants de les formacions per la durada de la formació.
- Complir les previsions establertes a la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes i la Llei 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes.
- Les sessions formatives, les activitats, exposicions, materials lliurats... han de respectar els principis de no discriminació per raó de sexe, d'orientació sexual, identitat de gènere, expressió de gènere o característiques sexuals, i garantir els drets de les persones LGBTI i la igualtat de tracte i no discriminació, d'acord al que estableix la Llei 13/2025, de 29 de desembre, dels drets de les persones LGBTI i l'eradicació de l'LGBTI-fòbia.
- De la mateixa manera, cal que les formacions tractin de forma respectuosa i integradora la diversitat de persones i realitats, evitant qualsevol discriminació com el racisme, el capacitisme, l'edatisme, la situació socioeconòmica, la condició de migrant o el context familiar.
- Adaptar-se a persones amb diversitat funcional i acomplir els criteris d'accessibilitat. Tots els documents hauran de ser accessibles seguint els criteris establerts a la Norma UNE EN 301 549:2022 com a estàndard europeu de requisits funcionals d'accessibilitat de productes i serveis TIC aplicables a la contractació pública

3.6 Idioma

Serà imprescindible que la llengua vehicular de les activitats formatives i la documentació vinculada al contracte i a les activitats formatives sigui el català.

La impartició de les classes i tots els materials docents, i resta de documentació (documents d'avaluació, memòries, enquestes, etc.) en suport paper o digital, també seran en llengua catalana.

3.7 Tancament de les activitats formatives

L'empresa adjudicatària aportarà, a la finalització de cada activitat formativa, la següent documentació:

- Memòria detallada amb els resultats quantitatius i qualitatius, tant col·lectius com individuals. En aquesta memòria, un dels indicadors que s'hauran d'incloure són les puntuacions obtingudes en els test de coneixements, per tal de comprovar el nivell d'adquisició d'aquests. Aquesta memòria ha d'incloure com a mínim: curs i nivell, nom i cognoms de l'alumne/a, valoració quantitativa (puntuació final), valoració qualitativa (qualificació final en termes d'APTE/NO APTE) i recomanacions per a futures accions formatives de seguiment o ampliació. Aquestes dades s'han de proporcionar en dos fitxers: un en format de full de càlcul i un altre en format PDF signat electrònicament pel responsable de l'activitat de l'empresa adjudicatària; aquest PDF tindrà valor d'acta de qualificació.
- L'empresa adjudicatària haurà de lliurar un certificat o diploma de participació als participants i a Recursos Humans de les formacions en format PDF.
- A la finalització de cada activitat formativa, l'empresa adjudicatària haurà de fer arribar als assistents un qüestionari de satisfacció, el qual s'elaborarà conjuntament amb l'ACJ. En aquest qüestionari s'avaluaran, entre d'altres, els següents aspectes:
 - Els coneixements per part del formador en la matèria
 - El grau d'implicació i la capacitat del formador a l'hora de motivar als assistents
 - Qualitat del contingut de la formació
 - Grau d'adaptació de la formació a les necessitats reals de l'ACJ

L'ACJ utilitzarà els resultats d'aquest qüestionari per mesurar la qualitat de l'acció formativa, podent aplicar penalitzacions.

L'ACJ podrà demanar, quan ho consideri oportú a l'empresa adjudicatària un informe de dades agregades de tota la formació impartida incloent tant els resultats de la memòria de resultats com de les avaluacions de satisfacció.

3.8 Gestió documental necessària per a la tramitació de la bonificació de Fundae

L'adjudicatari haurà de tramitar la documentació necessària per a la gestió de la bonificació de FUNDAE per part de l'ACJ.

Es valorarà la capacitat del proveïdor per gestionar els tràmits necessaris per a la bonificació de les formacions a través de FUNDAE en delegació de l'ACJ. L'ACJ facilitarà les dades necessàries dels participants a l'acció formativa i el proveïdor elaborarà i tramitarà la documentació d'inici, seguiment i tancament de l'activitat formativa amb FUNDAE per a l'obtenció de la bonificació. A aquest efecte, els licitadors que disposin d'aquesta capacitat, hauran d'incloure a la proposta econòmica el percentatge proposat del cost d'aquesta tramitació sobre el preu total de la formació contractada.

3.9 Model de relació i equip designat

L'empresa adjudicatària haurà de presentar una estructura de gestió necessària per a mantenir una interlocució permanent amb les parts involucrades. En cas que una empresa sigui adjudicatària de diversos lots, aquesta estructura podrà ser en part comuna.

Aquesta estructura de gestió, haurà de contemplar, com a mínim:

3.9.1. Comitè de Seguiment

Assumirà les funcions de supervisió i control de l'execució del contracte així com la presa de decisions que afectin

a l'objectiu i les condicions del contracte. Les principals funcions del Comitè de Seguiment seran:

- Seguiment contractual (inici, aprovació de treballs, finalització) i gestió de conflictes que sorgeixin
- Seguiment executiu. Canvis de planificació i d'abast, gestió de les incidències que sorgeixin durant l'execució del contracte.
- Assegurar l'adequació de l'equip tècnic d'acord a les necessitats establertes al PTAM, PCAM i a l'encàrrec concret.
- Validació de la correcta realització i finalització de les fites establertes prèviament en la planificació.
- Consensuar i aprovar els canvis estratègics, econòmics, d'abast i de gestió que es consideri oportuns, per a la bona marxa del servei i, si s'escau, les modificacions contractuals que pertoquin.

El Comitè de Seguiment reunirà, com a mínim, al Director/a del programa formatiu proposat per l'empresa adjudicatària i al responsable del servei que l'ACJ hagi designat prèviament, o a qui aquests designin com als seus respectius representants, amb la periodicitat que s'estableixi a la fitxa derivada. Aquest Comitè de Seguiment es podrà convocar amb caràcter extraordinari sempre que es consideri necessari.

Totes les reunions hauran d'estar documentades amb una acta o document de conclusions que elaborarà l'empresa adjudicatària, en un termini màxim de 2 dies laborables un cop realitzada la reunió. Si es requereix per part de l'ACJ, caldrà que en aquestes reunions hi participin tant els tècnics assignats al servei, com el responsable del servei. Si s'escau, el servei finalitzarà amb una darrera reunió de tancament que prengui funcions d'acta de cloenda del servei amb la participació, com a mínim, del responsable del servei de l'empresa adjudicatària i del/s responsable/s assignats per l'ACJ, per tal de valorar el servei i detectar oportunitats de millora.

La persona que designi l'ACJ com a responsable del servei serà l'interlocutor únic del contracte derivat, així com l'encarregat d'assegurar el compliment de les instruccions per part de l'empresa adjudicatària.

3.9.2. Equip de treball

Per a la realització dels diferents serveis que l'ACJ requereixi, el licitador haurà de proposar un equip de treball que asseguri l'assoliment dels objectius del programa formatiu concret, mitjançant un equip multidisciplinari, estable, amb experiència contrastada en projectes de formació específics del lot pel que vol ser homologat com a proveïdor.

L'ACJ es reserva el dret a exigir el canvi de qualsevol membre de l'equip de l'adjudicatari que no compleixi amb els requisits d'aquest plec o dels requisits que es fixin en els encàrrecs concrets, o si considera que no s'estan assolint els objectius de la formació definits a l'inici de la mateixa. En aquest cas, l'adjudicatari procedirà a realitzar el canvi sense que això suposi cap cost addicional.

Aquest equip estarà format per, com a mínim, un director/a de programa formatiu, pels formadors/es i pels tutors/es (si és el cas) segons el següent detall:

Director/a de programa formatiu (per lot)

Actuarà com a únic interlocutor davant de l'ACJ i com a responsable de l'elaboració i lliurament dels treballs. Entre les seves principals obligacions haurà de:

- Actuar com a interlocutor de l'adjudicatari davant l'ACJ.
- Distribuir el treball entre el personal encarregat de l'execució del contracte, i impartir a aquests treballadors/es



- les pautes i instruccions de treball que siguin necessàries en relació a la prestació del servei contractat.
- Supervisar el correcte compliment, per part del personal integrant de l'equip de treball, de les funcions que té encomanades i les que desenvolupa.
 - Informar a l'ACJ en relació a les possibles variacions en la composició de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte.
 - Emissió d'informes i millora contínua de la qualitat del servei.

El director/a de programa formatiu haurà de tenir formació en la temàtica objecte del lot o bé en l'àmbit de Gestió de la Formació (Pedagogia, Psicologia, Recursos Humans o similar), així com disposar d'experiència d'un mínim de 3 anys en el disseny i la gestió de formacions per a empreses clients.

Formadors/es (per acció formativa)

El nombre de formadors/es dependrà de les necessitats del servei i de les característiques específiques de cada formació que es contracti.

Els formadors/es seran els encarregats d'elaborar els materials amb què es treballarà a les diferents formacions.

Impartiran, de forma presencial i/o virtual, les classes, seminaris o workshops, vetllant en tot moment per la transmissió del coneixement especificat i detallat en cadascun dels paquets formatius.

El formador/a haurà de dur a terme accions de suport, guia i motivació en relació amb l'alumnat per assegurar-ne la continuïtat al llarg de la formació, així com posar els mitjans necessaris per tal de mantenir l'interès de l'alumnat respecte a la formació en qüestió.

Els formadors/es hauran de ser professionals amb formació especialitzada en la temàtica objecte d'impartició, així com amb formació i experiència contrastada en la impartició de formacions, tant presencials com virtuals. Hauran de disposar d'experiència contrastada en la impartició de mínim 5 programes de formació en les àrees esmentades en l'abast del servei que pertorqui segons l'objecte del lot en els últims 3 anys. Hauran de disposar d'experiència mínima d'un any treballant a o per a empreses clients de més de 200 treballadors/es preferentment de l'entorn públic.

Els formadors hauran de ser bilingües català-castellà (C2 o mínim nivell C1), d'acord al MCER (Marc Comú Europeu de Referència).

En el cas de les formacions en anglès o francès (lot 3), els formadors/es hauran d'acreditar, a més, un nivell d'anglès o francès C2 o equivalent, d'acord al MCER. En el cas de les formacions de cuina (lot 4), els formadors/es hauran d'acreditar estar en possessió de títol de Dietista-Nutricionista, així com de formació superior en l'àmbit de Seguretat Alimentària.

Tutors/es (per acció formativa)

A petició de l'ACJ, s'hauran de poder dedicar part de les hores previstes com a formació (ja sigui presencial o online), a tutories, resolució de dubtes o assessorament als participants. Els tutors/es hauran d'acomplir els mateixos criteris que els especificats per als professors/es en el punt anterior a nivell de titulació acadèmica i competència lingüística.

4. CONDICIONS DEL SERVEI

El proveïdor adjudicatari estarà obligat a:

- La prestació de les activitats formatives contractades així com la seva durada aniran en funció de les necessitats de l'ACJ, les quals seran informades al proveïdor.
- Aportar la seva expertesa, coneixements i suport, en la definició de l'estratègia, continguts específics, metodologia, implementació, i el seguiment i avaluació del servei.
- Planificar, organitzar, gestionar i executar totes les accions i activitats formatives aportant l'equip professional necessari pel seu bon funcionament.
- Dissenyar i crear els cursos i/o formacions per tal que s'adaptin a les necessitats dels destinataris, tant per les formacions presencials com per les virtuals.
- Abans de l'inici de la prestació del servei, i d'acord amb la informació que li sigui facilitada per l'ACJ en quant al número de persones a les que hauran d'impartir-se els cursos, l'adjudicatari haurà de coordinar l'organització i gestió dels mateixos. En funció de quines siguin les tasques a realitzar, l'adjudicatari s'haurà de desplaçar a les oficines de l'ACJ per dur a terme la definició del projecte de formació, realització i seguiment, sense que això suposi un cost afegit.
- Abans de l'inici de cada activitat formativa contractada, l'empresa adjudicatària haurà de comunicar al responsable del servei designat per l'ACJ l'equip professional assignat al servei. En cas que l'empresa adjudicatària hagi de realitzar algun canvi en la composició de l'equip, aquesta ho haurà de comunicar a l'ACJ per escrit.
- Aportar una plataforma o eina informàtica online (entorn virtual), que permeti dur a terme totes les activitats i tasques d'aprenentatge per als diferents nivells definides.
- En cas de ser necessari, l'empresa adjudicatària realitzarà prèviament les proves de nivell corresponents als participants a cadascuna de les formacions, per conèixer el nivell dels assistents i garantir l'homogeneïtat dels grups formatius.
- Assegurar l'assumpció dels conceptes clau de la formació (mitjançant exemples, participació activa dels assistents, etc.).
- Adaptar la formació al nivell i les necessitats del grup, aplicant un ritme que sigui coherent i que permeti tocar tots els punts bàsics de la sessió formativa.
- Realitzar els exercicis pràctics donant el temps adequat.
- Fomentar l'autonomia de l'aprenentatge per tal que cada alumne pugui experimentar al seu propi ritme.
- Lliurar els continguts de formació de cada activitat. Elaborar, lliurar i recollir la documentació administrativa necessària. Elaborar, lliurar, recollir i analitzar el qüestionari de satisfacció i d'avaluació. Elaborar les memòries i certificats a la finalització de cada activitat formativa.
- Desenvolupar i executar activitats d'aprenentatge orientades a l'assoliment dels continguts del programa formatiu.

L'ACJ es reserva el dret a:

- Comunicar i sancionar la no correcta prestació del servei d'acord als criteris, procediments i procediments establerts en el present Plec.
- Comunicar i sancionar la prestació del servei que no assoleixi el nivell necessari de qualitat i/o de satisfacció amb la prestació del servei per part dels participants i/o de l'equip de Recursos Humans de l'ACJ.
- Sol·licitar un canvi de formador/a, si es considera que aquest no compleix amb els requisits establerts en el present Plec o si considera que no s'estan assolint els objectius de la formació definits a l'inici de la mateixa. En aquest cas, el termini màxim que tindrà l'empresa adjudicatària serà de 3 dies laborables. El formador/a que s'incorpori al servei haurà de complir amb els requisits tècnics definits en el present Plec.

Obligacions laborals

Serà l'adjudicatària qui es farà càrrec de les obligacions laborals i de seguretat social que exigeix la normativa vigent pel personal que destini pel desenvolupament de l'objecte del present contracte, doncs el personal serà contractat per l'adjudicatària i no mantindrà cap mena de vincle ni relació laboral amb l'ACJ.

5. TERMINI EXECUCIÓ



La durada del contracte serà d'1 any, a comptar des de l'1 de gener de 2027, o data de signatura del contracte si fos posterior i fins el 31 de desembre del 2027 i podrà ser prorrogat durant dos anys més fins el 31 de desembre del 2029.

S'estableix un període de garantia de 6 mesos a comptar des de la finalització del servei.

Pel que fa a la documentació vinculada a FUNDAE, tant si la gestió de FUNDAE l'ha realitzat l'ACJ com si l'ha realitzat el proveïdor, aquest haurà de poder atendre les inspeccions, revisions o correccions sol·licitades per FUNDAE durant el període legalment establert, obligant-se a la custòdia i disponibilitat de la informació i documentació generada i a l'atenció de consultes durant la totalitat d'aquest període.

En cas de produir-se el falsejament a l'oferta presentada o l'incompliment de les condicions de la oferta presentada per l'adjudicatari es procedirà a la resolució del contracte.

ANNEX – Protecció de dades de caràcter personal

Seguretat i protecció de dades

L'empresa contractista del servei es compromet a complir els requeriments de seguretat i continuïtat aplicables a l'objecte del contracte especificats a:

- La normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
- Quan sigui d'aplicació dins l'àmbit del servei, la Llei 11/2007, d'accés electrònic dels ciutadans al serveis públics i el Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració electrònica.
- Altra legislació sectorial que en matèria de seguretat pugui ser d'aplicació.
- La Política de Seguretat de la Generalitat de Catalunya, les guies i normes publicades pel Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació (CTTI), especificades a l'annex d'aquest plec de prescripcions tècniques i les directives tecnològiques i de seguretat que durant la prestació del servei puguin ser marcades per l'ACJ.

Qualsevol excepció a la normativa d'aplicació haurà de ser autoritzada expressament per la unitat gestora del contracte de l'ACJ.

Un mes després de l'adjudicació del servei, l'empresa contractista haurà de tenir a disposició de l'ACJ un informe de grau de compliment respecte de la normativa i estàndards aplicables i un pla d'adequació de 4 mesos com a màxim per assolir el seu compliment a la unitat gestora del contracte de l'ACJ, qui en farà el seguiment. L'empresa contractista mantindrà i controlarà l'aplicació efectiva d'aquells durant el període de vigència del contracte.

En cas d'emissió de nova normativa durant la prestació del servei que pugui ser d'aplicació, l'empresa contractista posarà en marxa tots aquells controls que afectin a temes de gestió o configuració i que no requereixin noves inversions quatre mesos després de la publicació. En cas que l'impacte d'implantació representi nova inversió, es pactaran amb el client possibles plans d'implantació.

Formació al personal de l'empresa contractista

L'empresa contractista es compromet a donar a conèixer al personal participi en la prestació dels serveis aquests requeriments de seguretat, així com a formar-lo en les obligacions que es deriva de la legislació de protecció de dades i de les normatives, guies i procediments de seguretat aplicables.

Confidencialitat i publicitat del servei

L'empresa contractista està obligada a guardar secret respecte a les dades o informació prèvia que no essent públics o notoris estiguin relacionats amb l'objecte del contracte.

Tot el personal que participi en la prestació del servei haurà de signar la carta d'acceptació d'obligacions en matèria de seguretat en el moment d'incorporació de la persona a l'execució del servei. L'empresa contractista vetllarà per la conservació i custòdia d'aquestes, tot i que podran ser requerides en qualsevol moment de l'ACJ.

Qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que el proveïdor realitzi referent al servei que presta a la Generalitat haurà de ser aprovat prèviament de l'ACJ.

Propietat intel·lectual

Tota la documentació i productes resultants de la prestació del servei, així com la documentació que sigui facilitada amb motiu del servei, és propietat exclusiva de la Generalitat de Catalunya. El licitador no la podrà fer servir per altres finalitats sense el consentiment exprés de l'ACJ.

Ús de recursos tècnics (en cas d'ús de recursos tècnics)

Per motius de seguretat, qualsevol ús de recursos tècnics de l'empresa contractista (infraestructura de maquinari, etc.) utilitzats en el marc de l'execució del contracte serà prèviament justificada a la unitat gestora del contracte de l'ACJ amb un informe d'anàlisi de beneficis i riscos, que aquesta haurà d'aprovar.

Previ a l'ús autoritzat de sistemes o recursos propis de l'empresa contractista, incloses les estacions de treball, aquests s'hauran d'adequar als estàndards de seguretat del CTTI, referits a l'annex del plec de prescripcions tècniques, en els

quatre mesos següents.

Les estacions amb accés als sistemes d'informació de l'ACJ a les dependències de l'empresa contractista s'ubicaran en una zona d'accés restringit.

Qualsevol incident en l'ús dels recursos de l'empresa contractista que tractin les dades de l'ACJ hauran d'ésser reportades immediatament a la unitat gestora del contracte del client, però també registrats, avaluats i convenientment gestionats per l'empresa contractista, poden comportar procediments sancionadors de les persones implicades.

Els adjudicataris utilitzaran la xarxa, maquinari i/o programari propietat de l'ACJ exclusivament per a la prestació del servei, seguint les directrius de configuració de l'ACJ.

Connexió als sistemes de l'ACJ (en cas de connexió als sistemes de l'ACJ)

La connexió remota d'equips de l'empresa contractista als sistemes que l'ACJ posi a la seva disposició per a l'execució del servei es farà a través de la xarxa de la Generalitat mitjançant un enllaç dedicat al nus corporatiu (NIS), tot i complint amb la guia de connexió d'equips de tercers i la norma de mesures de seguretat al nus.

L'empresa contractista haurà de subministrar la línia de connexió i l'equip remot i fer-se càrrec de totes les despeses que se'n puguin derivar: línies de comunicacions, dispositius, etc.

A la intranet del CTTI es troben publicades les guies que descriuen de forma detallada els passos que s'han de seguir per demanar la connexió d'una empresa externa al NIS i els formularis per fer la sol·licitud a la unitat promotora.

Auditoria del servei

L'ACJ podrà realitzar auditories per verificar el compliment dels compromisos contractuals.

L'empresa contractista proporcionarà la seva total cooperació a la realització d'aquestes auditories. Això inclourà el lliurament de documentació i l'accés físic a les instal·lacions on s'estiguin prestant els serveis objecte del contracte al personal que el client determini, que podrà ser tant personal propi del client com subcontractat.

No caldrà avisar prèviament per fer tasques d'auditoria on no es requereixi col·laboració activa del personal de l'empresa contractista. En els casos en què el client demani una col·laboració activa del personal de l'empresa contractista, s'avisarà amb quatre setmanes d'antelació.

L'empresa contractista sostindrà els costos d'auditories adjudicades a terceres parts i gestionades pel client. L'empresa contractista dedicarà al finançament d'aquestes auditories un màxim del 0,7% de l'import acumulat pels serveis del contracte.

Continuïtat del servei

En cas de centres de serveis socials, l'adjudicatari haurà de comunicar al l'ACJ, a través dels Serveis Territorials, qualsevol incidència que pugui vulnerar la legislació, lesionar, perjudicar o fer minvar el funcionament del servei o de l'establiment, d'acord amb el protocol de gestió de crisi de l'ACJ.

PLECS ESTÀNDARDS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA

Sempre es considerarà la darrera versió dels documents, publicada a la Intranet del CTTI.

General

- ☒ Política de Seguretat de la Informació de la Generalitat de Catalunya (GE-POL1)
- ☐ Norma Ús de les TIC (CT-NOR04)
- ☒ Guia de contrasenyes (GE-GUI19)

En la connexió als sistemes d'informació de la Generalitat de Catalunya i el tractament de les dades de l'ACJ a sistemes



de tercers.

- ☒ Guia d'ús de l'estació de treball (GE-GUI25)

Tant en l'ús d'estacions de treball propietat de la Generalitat de Catalunya com de l'empresa contractista en el tractament de dades de l'ACJ o la connexió als seus sistemes.

- ☒ Guia d'administració d'estacions de treball (GE-GUI03)

Tant en l'ús d'estacions de treball propietat de la Generalitat de Catalunya com de l'empresa contractista en el tractament de dades de l'ACJ o la connexió als seus sistemes.

- ☒ Guia d'ús del correu electrònic (GE-GUI26)

Quan al personal de l'empresa contractista li siguin assignades adreces de correu electrònic domini de la Generalitat de Catalunya.

- ☒ Guia de connexió d'equips de tercers (GE-GUI17)

Quan l'empresa contractista hagi de connectar equips propis al nus corporatiu.

- ☐ Norma de mesures de seguretat al nus corporatiu (GE-NOR19)

En cas que el servei es tracti del desplegament o administració de sistemes o serveis corporatius ubicats dins del nus corporatiu de la Generalitat de Catalunya o que la prestació del servei requereixi de la connexió al nus.

- ☐ Guia de Seguretat en el teletreball (GE-GUI45)

En cas de realitzar o proveir connexions de teletreball durant la prestació del servei.

- ☒ Norma de mesures de seguretat en la construcció de sistemes d'informació (GE-NOR18)

Davant el desenvolupament o ús de sistemes d'informació propietaris dins de la prestació del servei.

- ☒ Guia de protecció d'entorns: (triari les que apliquin de la llista següent)

Segon les plataformes que recolzaran els sistemes propis a emprar durant la prestació del servei.

- ☐ Linux (GE-GUI07)
- ☐ Oracle (GE-GUI14)
- ☐ Servidor aplicacions Tomcat (GE-GUI15)
- ☐ Servidor aplicacions Weblogic (GE-GUI16)
- ☐ SQL Server 2000 (GE-GUI13)
- ☐ Virtuals VMWARE (GE-GUI09)
- ☐ Web IIS (GE-GUI12)
- ☐ Web Apache (GE-GUI11)
- ☐ Windows (GE-GUI10)
- ☐ Solaris (GE-GUI08)
- ☐ HP-UX (GE-GUI27)
- ☐ AIX (GE-GUI32)
- ☐ Windows Server 2008 (GE-GUI41)



- ☐ SAP Netweaver AS ABAP (GE-GUI45)
- ☒ Guia de gestió de comptes d'administració de sistemes (GE-GUI20)
- ☒ Guia de còpies de seguretat (GE-GUI40)
- ☒ Guia d'eliminació segura d'informació en la reutilització o destrucció de suports (GE-GUI44)
- ☒ Guia de seguretat física de CPDs i sales tècniques (GE-GUI23)
- ☐ Norma de creació de DMZs (GE-NOR14)
- ☐ Guia administració de tallafocs al nus corporatiu de la Generalitat (GE-GUI21)
- ☒ Manual d'eines per comunicacions segures en el nus corporatiu de la Generalitat de Catalunya (GE-MAN01)

Circulars Funció Pública

- ☒ [Circular 1/2002 de 16 de maig de 2002](#) - Sobre l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) per part del personal al servei de l'Administració de la Generalitat de Catalunya

[Circular 2/2000 de 2 de febrer de 2000](#) - Sobre els deures i les responsabilitats del personal al servei de l'Administració de la Generalitat que intervingui en qualsevol tractament automatitzat de dades personals