



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

PLATAFORMA PARA FORMACIÓN ON-LINE

PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO

PAS-1204-4012347-2023

INDICE

1.- OBJETO.

2.- DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DEL SERVICIO.

2.1.- Descripción del Servicio

2.2.- Tipo de servicio e infraestructura

2.3.- Dimensionado del servicio

2.4.- Acuerdos de nivel de servicio

3.- ENTIDADES CERTIFICADAS PARA LA FORMACIÓN.

4.- ACLARACIONES SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.

1.- OBJETO

Contratación de un servicio de formación online (contenidos y herramientas), con el propósito de formar a los empleados de la FNMT-RCM en habilidades fomentando su crecimiento personal y profesional. Plataforma de formación on-line con catálogo de cursos propio. Así mismo, la plataforma debe complementar la formación que impartimos en los procesos de inducción o acogida de nuevos empleados en los departamentos. La formación va dirigida a toda la plantilla de la FNMT-RCM

2.- DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DEL SERVICIO

La documentación que acredite todos los puntos siguientes debe ser incluida en la memoria técnica. Estos criterios no son evaluables, pero son indispensables y, no cumplirlos, será motivo de descalificación de la oferta.

2.1.- Descripción del Servicio: Plataforma de formación continua con catálogo de cursos propios y que comprendan temáticas con unos contenidos mínimos en: Habilidades personales, Liderazgo, Comunicación, Gestión y equipos, Bienestar y Seguridad, Desarrollo de negocio, Productividad, Competencias digitales, etc. Además, debe contener cursos en competencias transversales y psicología aplicada al entorno de trabajo. El catálogo debe contar con, al menos, 100 cursos distribuidos entre las categorías citadas anteriormente. Este servicio se utilizará como complemento a los contenidos incluidos en el Plan de Formación Anual y para facilitar una oferta de formación voluntaria y transversal a todas las personas empleadas interesadas en su crecimiento profesional y/o personal. Se valorarán positivamente todas las aportaciones en materia de contenidos, formas de presentar la información, etc. Los cursos deben ser interactivos y exigir la participación de los alumnos. Se busca el mayor grado de satisfacción posible entre las personas participantes.

2.2.- Tipo de servicio e infraestructura:

- El alojamiento se realizará en un servidor proporcionado por el proveedor con acceso vía web personalizada con logos e imagen corporativa de la FNMT-RCM.
- El sistema deberá poseer una certificación de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) de nivel medio como mínimo y en vigor.



- Los cursos, y sobre todos los datos personales de las personas que los realizan deberán estar alojados en un servidor de la máxima seguridad en un True Data Center en Europa, propiedad del proveedor y que cumpla con los criterios de seguridad: ISO 27001:2023; ISO 9001:2015 y NEN 7510:2011.
- Los cursos deberán estar en formato SCORM Remoto 1.2 para limitar el peso de los archivos. También deberán estar disponibles en formato LTI 1.3
- La plataforma debe funcionar con unos requisitos mínimos: Una conexión a internet y un navegador actualizado, sin necesidad de instalar ningún software adicional.
- La plataforma debe contar con un sistema de dinamización de la formación: Comunicación de alta a los alumnos, seguimiento del avance, y comunicación con los alumnos por e-mail de los avances y recordatorios para animar a seguir con los cursos emprendidos.
- La plataforma debe contar con los estándares de accesibilidad AA:
 - Subtitulado de videos
 - Aumento y reducción del tamaño del texto mediante CTRL+/-
 - Navegación por teclado

Se debe contemplar la posibilidad de que algún usuario no disponga de correo electrónico, por lo que se deberá facilitar otras formas de acceso en esos casos (DNI y otros).

2.3.- Dimensionado del servicio:

- La modalidad de los cursos será on-line.
- El número de licencias ofertadas deber ser de 1000 anuales y el acceso simultáneo debe ser de al menos 300 usuarios.
- Se dará acceso a todos los usuarios a todos los recursos del catálogo.
- La plataforma debe tener una herramienta de evaluación personal que identifique las motivaciones, intereses y potencial de las personas que trabajen con ella. De este modo, la propia plataforma recomendará a las



personas de la plantilla de la FNMT-RCM formación acorde a sus principales perfiles. Todo ello integrado en la plataforma LMS. Esta herramienta guiará a las personas usuarias hacia una formación acorde con su perfil a través de preguntas dinámicas que los usuarios responderán y que versarán sobre gustos, intereses, habilidades, etc.

- Las personas usuarias deben ser evaluadas en relación a los contenidos que cursen. Una vez evaluadas, la plataforma debe comunicar el resultado de esa evaluación a la propia persona evaluada y a la FNMT-RCM para incluir dicha formación en su expediente formativo. Para que los usuarios accedan a esta evaluación y se emita el diploma correspondiente deben haber finalizado, al menos, el 75% del curso en cuestión. Este certificado / Diploma debe contar, al menos con la siguiente información:
 - Nombre y dirección de la empresa de formación y/o personas que han impartido o diseñado el contenido del curso
 - Nombre y apellidos de la persona que ha superado la formación.
 - Contenido de la formación recibida, duración de la misma y fechas en las que se ha impartido.
 - Fecha de emisión del certificado
 - Logos y contenido gráfico solicitado y/o facilitado por la FNMT-RCM
- El administrador de la herramienta por parte de la FNMT-RCM podrá dar de alta, de baja, gestionar grupos, invitar a alumnos, acceder a historiales, asignar roles, bloquear suscripciones, visualizar datos de acceso, etc. Todo ello desde su puesto en el centro de formación de la FNMT-RCM y con los medios a su disposición. Así mismo, tendrá acceso de forma constante y bajo demanda a: informes de asistencia a los cursos por empleado e informes finales con datos de asistencia por cada persona que realice los cursos, personas asistentes a cada curso con nombre y apellidos y número de rúbrica (Identificador personal interno de la FNMT-RCM)
- La empresa contratada deberá enviar al Centro de Formación de la FNMT-RCM un informe que resuma el desarrollo y los resultados de la formación impartida y registro de acceso en formaciones on-line asíncronas, la Ficha de



participación de cada alumno, la Ficha de Evaluación Teórica del alumno y de Valoración Práctica, así como el Resumen de resultados.

- Se debe incluir la posibilidad de la descarga de manuales con los contenidos por parte de los alumnos que así lo deseen.

2.4.- Acuerdos de nivel de servicio: Es obligatorio contar con un único interlocutor en la comunicación con el proveedor que será quién coordine la comunicación con los diferentes profesionales que puedan participar en el proyecto por la parte del proveedor (servicio técnico, administración y facturación, etc.).

- Capacidad: El servicio debe ser capaz de soportar un acceso simultáneo para el número de licencias máximo ofertado.
- Disponibilidad: Se podrá acceder al catálogo desde cualquier dispositivo y con cualquier sistema operativo las 24h y 365 días al año.
- Peticiones de cambio e incidentes: Se establece que para la resolución de **incidencias graves** (caída del servicio o cualquiera que impida el normal funcionamiento) el tiempo de respuesta debe ser inmediato (máximo 24 horas) por parte del proveedor. Para **incidencias leves** (relacionadas con gestión de usuarios, emisión de informes y todas aquellas que no supongan una interrupción del servicio con carácter general) el plazo máximo deberá ser de un máximo de 48 horas.
- Responsabilidades:
 - Se considerará confidencial toda la información facilitada por la FNMT-RCM y/o sus empleados a la empresa adjudicataria, con independencia de que su traslado sea verbal, escrito o en soporte informático, obligándose al adjudicatario a mantener secreto y sigilo profesional, garantizando absoluta reserva en relación a otros clientes externos.
 - La empresa adjudicataria deberá asegurar el mantenimiento de la aplicación (backups, soporte de hardware y software, actualizaciones, etc.) y garantizar la evolución tecnológica de la plataforma de formación con las adaptaciones adecuadas a las



últimas versiones de los navegadores más habituales, así como la compatibilidad sin coste adicional alguno.

- La empresa adjudicataria habilitará también un servicio de ayuda o asistencia a los usuarios de la plataforma, comprometiéndose a darles respuesta en un plazo máximo de 24h a través de correo electrónico o por el medio del que disponga el usuario.

3.- CALIDAD DE LA FORMACIÓN

Los cursos deben contar con literatura científica avalada por expertos nacionales e internacionales y deben estar basados en investigaciones y avances científicos contrastados. Para su comprobación, los licitadores deberán incluir datos que evidencien este punto en la memoria técnica.

4.- ACLARACIONES SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Para cualquier consulta o aclaración sobre el contenido de este documento contactar:

Víctor Mimbrero Domínguez

Jefe de Área de Formación

Teléfono: 915 667 839

E-mail: victor.mimbrero@fnmt.es

Conforme:

Jefe del Servicio de Formación

Víctor Mimbrero Domínguez