

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL PROCEDIMIENTO
PARA LA CONTRATACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE FORMACIÓN ONLINE
PARA BENEFICIARIOS DE LA GARANTÍA JUVENIL EN EL MARCO DEL PICE
(EXPEDIENTE Nº 237/2015)**

ÍNDICE

CAPÍTULO I. GENERAL

OBJETO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

- 1. OBJETO**
- 2. DURACIÓN**

CAPÍTULO II. ESPECÍFICO

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

- 3. REQUISITOS TÉCNICOS**
- 4. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA**
- 6. EQUIPOS DE TRABAJO**

CAPÍTULO III. CUESTIONES ADICIONALES

- 6. CONTROL Y SEGUIMIENTO**
- 7. ESTRUCTURA DE LAS PROPUESTAS PRESENTADAS**
- 8. GARANTÍA**

CAPÍTULO I. GENERAL

OBJETO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento convocado por la Cámara de España es permitir la selección de la empresa que prestará los servicios de diseño, personalización, implantación, alojamiento, soporte correctivo y evolutivo, helpdesk a alumnos y tutores, monitorización y administración de una plataforma de formación online por un período de veinticuatro (24) meses, accesible para todos los jóvenes beneficiarios de la Garantía Juvenil en el marco del Programa Integral de Cualificación y Empleo, además de dar soporte a la carga inicial de un catálogo de cursos online sobre dicha plataforma de formación online de acuerdo con los términos recogidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

La plataforma será accesible para todos los jóvenes beneficiarios de la Garantía Juvenil dados de alta en el registro de solicitantes de atención creado a tal fin.

De acuerdo con lo anterior, el presente Pliego tiene por objeto definir los requerimientos técnicos mínimos de las prestaciones que el proveedor contratado deberá poner a disposición del la Cámara de España.

2. DURACIÓN

El contrato tendrá un plazo de ejecución de veinticuatro (24) meses, a contar desde el día siguiente al de la firma del documento en que se formalice el mismo.

No obstante el ritmo y carácter de los trabajos deberá adaptarse a las peculiaridades y evolución natural de la plataforma de formación online del Sistema Nacional de Garantía Juvenil en el marco del Programa Integral de Cualificación y Empleo.

Se establece un plazo máximo de 2 semanas para las tareas de diseño, implantación y puesta en marcha de la plataforma, incluida la inicial carga de las 6 acciones formativas propiedad de la Cámara de España y la integración con el portal oficial de garantía juvenil del MEYSS que se especifican en el apartado 3.3 del presente Pliego.

Se establece un plazo máximo de 6 semanas para las tareas de diseño, implantación y puesta en marcha de la plataforma, incluida la inicial carga del catálogo de cursos que se especifica en el apartado 3.3 del presente Pliego asociadas a proveedores externos, si bien se valorará la reducción del plazo de ejecución.

CAPÍTULO II. ESPECÍFICO

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

3. REQUISITOS TÉCNICOS

El adjudicatario deberá detallar de manera clara la metodología a seguir durante el desarrollo de sus trabajos, cumpliendo los objetivos fijados en el Pliego de cláusulas particulares. La plataforma y servicios suministrados deberán responder a los siguientes requisitos técnicos:

3.1 Plataforma de Formación Online

En primer lugar, el presente contrato contempla la puesta a disposición de la Cámara de España de una plataforma de formación online (LMS) para jóvenes beneficiarios de la Garantía Juvenil en el marco del Programa Integral de Cualificación y Empleo, por un periodo de veinticuatro (24) meses, incluyendo: software necesario, licencias de uso, comunicaciones, servidores, servicios de administración y soporte. El número de usuarios que debe de soportar la plataforma ofertada tanto a nivel de licenciamiento como de dimensionamiento de la infraestructura necesaria es de 20.000.

El número de alumnos máximo que puede acompañar un tutor de manera simultánea es de 80 por lo que, considerando una distribución lineal anual de la matriculación de los alumnos en las diferentes acciones formativas (10.000 alumnos/año), y un ratio medio de 50 alumnos por tutor, se estima una media de 200 tutores interactuando con la plataforma de forma constante.

Características técnicas generales exigibles:

Multi dispositivo (accesible desde PCs, tablets y smartphones)

Diseño modular

Uso de estándar SCORM

Gestión de roles/perfiles

Gestión de la seguridad basada en roles / perfiles. Se identifican inicialmente los siguientes roles

- Invitado: con acceso a contenidos públicos
- Alumno: con acceso a recursos formativos
- Tutor: con acceso a toda la operativa de seguimiento y control de cursos
- Autor: con acceso a la generación de contenidos
- Administrador: con acceso a la gestión de todos los entes y características

Escalable, tanto en funcionalidades como en capacidad de prestación de servicio (conurrencia de usuarios)

Compatible con últimas versiones de navegadores más comunes

Capacidades de personalización (look & feel, perfiles de usuarios, modelado de los procesos de formación)

Entorno de administración delegado para su uso por la Cámara de España que permita:

- La gestión de alumnos, tutores, editores, otros perfiles
- El acceso a informes

Módulos funcionales exigibles:

- Gestión de cursos y planes formativos
- Gestión de actividades
- Gestión de evaluaciones
- Aula virtual
- Herramientas de colaboración, comunidades
- Comentarios / opiniones
- Calendario / agenda
- Buzón de sugerencias
- Mecanismos de reporte y seguimiento de incidencias
- Mecanismos de tutorización
- Mecanismos para el seguimiento continuo de la participación y progreso de los alumnos
- Contactos
- Mediateca
- Informes y estadísticas programados
- Mecanismo de Single Sign On con el portal oficial de la garantía juvenil del Ministerio de Empleo y Seguridad Social según especificaciones que se proporcionarán al adjudicatario, de manera que se automatice el alta y baja de alumnos y que estos tengan acceso directo a la plataforma de formación online desde dicho portal sin necesidad de realizar una doble autenticación.

3.2 Infraestructura

Se requieren, como mínimo, los siguientes elementos de infraestructura con un dimensionamiento ajustado en cada momento al nivel de uso de la plataforma ofertada por parte de los alumnos y con un límite máximo de alumnos de 20.000:

- Alojamiento en Internet Data Center de alta disponibilidad
- Conexión a Internet 100Mbps garantizados
- Hosts para el albergue de los servicios de Base de Datos, Learning Management System, Content Server, otros, en condiciones necesarias para un óptimo servicio
- Cualquier otro elemento de infraestructura necesario: switches, cableado, routers, otros
- Sistemas operativos
- Frameworks de desarrollo

- Servidores Web
- Servidores de aplicaciones
- Firewall, Intrusion Protection System, Intrusion Detection System
- Balanceadores de carga

3.3 Servicios

Se requiere la prestación de los siguientes servicios:

- Diseño, personalización y puesta en marcha de la plataforma: logos, look & feel adaptado al Plan Nacional de Garantía Juvenil, parametrización de los módulos y herramientas necesarios
- Integración con el portal oficial de garantía juvenil del MEYSS:
 - Automatización del alta de alumnos
 - Implementación de un mecanismo Single Sign On

Bajo las siguientes directrices:

- Generación de una URL distinta por cada alumno
- Comprobación de la existencia del usuario que accede desde el portal de Garantía Juvenil en la plataforma de formación online
- Si el usuario no existe en la plataforma de formación online alta automática del usuario con información mínima: DNI
- Si el usuario existe en la plataforma de formación online automáticamente queda logado en la misma

La obtención de la identidad del usuario se realizará mediante la implementación de un procedimiento de generación de un token a partir de cierta información recibida en la URL de llamada a la plataforma de formación online y en base a un algoritmo proporcionado por el MEYSS, y posterior comparación del resultado obtenido con el valor del token proporcionado en la propia llamada a la plataforma

- Soporte correctivo y evolutivo sobre la plataforma
- Administración técnica de la infraestructura base: servidores, comunicaciones, bases de datos, servicios
- Administración operativa / funcional de la plataforma:
 - Inscripción de alumnos a cursos
 - Configuración de informes
 - Configuración de espacios colaborativos
 - Interlocución con proveedores de contenidos
 - Cualquier otra actividad relacionada con la operativa habitual de la plataforma de formación online

En función del alcance de la convocatoria se establece una volumetría de 1.000 horas de servicio de administración operativa / funcional de la plataforma para el global del periodo de licitación (24 meses).

El ofertante deberá de incluir dentro de la metodología de prestación del servicio los procedimientos de reporte / seguimiento del consumo efectivo de la bolsa de horas contratada en cada momento.

- Monitorización 24x7 de los sistemas / servicios de la infraestructura
- Backup de los sistemas / servicios de la infraestructura
- Help desk a alumnos y tutores de la plataforma con compromiso de respuesta en menos de 24 horas:
 - Registro de peticiones de soporte
 - Categorización y priorización de peticiones soporte
 - Atención de las peticiones soporte
 - Información del estado de las peticiones de soporte
 - Cierre de las peticiones de soporte

Se establece una volumetría de 1.500 horas de servicio help desk para el global del periodo de licitación (24 meses).

El ofertante deberá de incluir dentro de la metodología de prestación del servicio los procedimientos de reporte / seguimiento del consumo efectivo de la bolsa de horas contratada en cada momento.

- Carga inicial del catálogo de itinerarios formativos siguiente:
 - Lote nº 1: Acciones Formativas vinculadas a familias profesionales del sector servicios. Catálogo compuesto por 13 acciones formativas con duración entre 150 horas y 230 horas.
 - Lote nº 2: Acciones Formativas vinculadas a familias profesionales vinculadas al medio ambiente. Catálogo compuesto por 5 acciones formativas con duración entre 190 horas y 270 horas.
 - Lote nº 3: Acciones Formativas vinculadas a familias profesionales con especialización. Catálogo compuesto por 7 acciones formativas con duración entre 200 horas y 270 horas.
 - Lote nº 4: Acciones Formativas en Inglés. Catálogo compuesto por 3 acciones formativas con duración de 65 horas y 3 acciones formativas con duración de 200 horas.
 - Lote nº 5: Formación Técnica Profesional. Catálogo compuesto por 10 acciones formativas con duración de 200 horas.
 - Lote nº 6: Formación Máster. Catálogo compuesto por 6 acciones formativas con duración de 300 horas.
 - Lote nº 7: Formación de Impulso a Emprendedores. Catálogo compuesto por 6 acciones formativas con duración de 150 horas.
 - Acciones formativas vinculadas al Plan de Formación Abierto Inmediato. Catálogo compuesto por 6 acciones formativas con duración de 10 horas.

Más información acerca del catálogo de cursos en la siguiente dirección:
http://www.camara.es/sites/default/files/perfil_del_contratante/ppt_191_2015.pdf

A destacar que el suministro de los 7 primeros lotes de acciones formativas puede ser realizado por proveedores de contenidos de formación online distintos. El lote de acciones formativas número 8 es propiedad de la Cámara de España. Por lo tanto, el adjudicatario tendrá que coordinarse con hasta un máximo de 7 suministradores de contenidos diferentes y con la Cámara de España para la ejecución de la actividad de carga inicial en los plazos máximos establecidos en la presente convocatoria.

4. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

El adjudicatario generará la documentación e información, tanto en formato papel como en soporte electrónico, necesaria y suficiente para la adecuada ejecución de cada uno de los capítulos anteriormente indicados.

En concreto en relación con el alcance del presente proyecto, como mínimo los siguientes:

- Actas de reunión
- Informes de seguimiento con la periodicidad que se determine
- Informes responsable calidad con la periodicidad que se determine
- Procedimiento de atención y resolución de solicitudes relacionadas con los servicios de administración técnica
- Procedimiento de prestación del servicio de administración operativa / funcional de la plataforma ofertada
- Procedimiento de atención y resolución de solicitudes relacionadas con los servicios de soporte correctivo y evolutivo
- Procedimiento de prestación del servicio de help desk a alumnos y tutores de la plataforma
- Manuales de uso adaptados al perfil de usuario alumno

5. EQUIPO DE TRABAJO

El oferente deberá proponer un equipo de trabajo formado al menos 1 director de proyecto; 1 responsable de calidad; 1 responsable técnico, un pool de al menos 5 técnicos de sistemas encargados de los servicios de administración técnica, monitorización y backup de la infraestructura tecnológica de base; un pool de al menos 3 técnicos competentes en la herramienta de formación online encargados de los servicios de diseño, personalización, puesta en marcha, integración con el portal del MEYSS, del soporte correctivo y evolutivo, y de la administración funcional de la herramienta de formación online; un pool de técnicos competentes en la herramienta de formación online encargados de la carga inicial del catálogo de cursos, un pool de técnicos de soporte a alumnos y tutores de las acciones formativas.

En los términos expresados en el Pliego de cláusulas particulares, el licitador deberá demostrar que el equipo de trabajo asignado reúna los requisitos mínimos de solvencia técnica exigidos.

El equipo de trabajo estará compuesto por las mismas personas durante la duración del contrato en lo referente a las personas dedicadas a cada uno de los programas, salvo las circunstancias excepcionales que así se determinen y que motiven la sustitución de alguno de sus componentes.

Si durante la ejecución del contrato la empresa adjudicataria tuviese necesidad de cambiar alguno de los medios personales propuestos en la oferta, lo podrá hacer previa información a la Cámara de España y con el acuerdo de ésta, sin que ello suponga menoscabo en la calidad de los trabajos o de las fechas comprometidas.

La Cámara de España se reserva el derecho a solicitar la sustitución de alguno o de

todos los miembros del equipo cuando exista razón justificada para ello. Dicha petición deberá ser indefectiblemente atendida por la empresa prestataria del servicio.

El citado personal dependerá exclusivamente de la empresa adjudicataria, y por tanto ésta tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresa, debiendo cumplir las disposiciones vigentes en materia Laboral, de Seguridad Social y de Seguridad y Salud, sin que en ningún caso pueda alegarse, por dicho personal, derecho alguno en relación con la Cámara de España, ni exigirse a éste responsabilidades como consecuencia de las obligaciones existentes entre la empresa adjudicataria y sus empleados.

CAPÍTULO III. CUESTIONES ADICIONALES

6. CONTROL Y SEGUIMIENTO

Para la supervisión de la marcha del proyecto por la Cámara de España -la cual podrá establecer las instrucciones y orientaciones que estime pertinentes para la correcta realización del objeto del contrato-, se convocarán cuantas reuniones de seguimiento sean necesarias para su correcto desarrollo.

7. ESTRUCTURA DE LAS PROPUESTAS PRESENTADAS

La propuesta técnica tendrá que ajustarse necesariamente al siguiente esquema:

RESUMEN EJECUTIVO

Descripción del enfoque del proyecto, puntos más representativos de la propuesta realizada, valor añadido que proporciona y elementos diferenciadores.

DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA PLATAFORMA DE FORMACIÓN ONLINE

Contenido detallado de la propuesta adaptado a las prescripciones incluidas en el punto 3.1 del pliego de prescripciones técnicas referidas a:

- Características técnicas generales exigibles
- Módulos funcionales exigibles

DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA INFRAESTRUCTURA

Contenido detallado de la propuesta adaptado a las prescripciones incluidas en el punto 3.2 del presente documento referidas a:

- Infraestructura

DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS SERVICIOS

Contenido detallado de la propuesta adaptado a las prescripciones incluidas en el

punto 3.3 del presente documento referidas a:

- Servicios de diseño, personalización y puesta en marcha
- Servicios de integración con el portal oficial de garantía juvenil del MEYSS
- Servicios de soporte correctivo y evolutivo
- Servicios de administración técnica de la infraestructura base
- Servicios de administración operativa / funcional de la plataforma
- Servicios de monitorización 24x7 de los sistemas / servicios de la infraestructura
- Servicios backup de los sistemas / servicios de la infraestructura
- Servicios de Help desk a alumnos y tutores de la plataforma, incluyendo metodología de trabajo específica del servicio
- Servicios de carga inicial del catálogo de cursos, incluyendo metodología de trabajo específica del servicio

PLAN DE TRABAJO

Cronograma de ejecución donde se detallen la relación de actividades, subactividades, hitos y recursos asignados por el licitador en las fases de:

- Servicios de diseño, personalización y puesta en marcha
- Servicios de integración con el portal oficial de garantía juvenil del MEYSS
- Servicios de carga inicial del catálogo de cursos

El plazo máximo para las tareas de implantación, disposición de tutores necesarios y puesta en marcha de las acciones formativas en la Plataforma será de 6 semanas, con la posibilidad de valorar la reducción del plazo de ejecución en función del compromiso adquirido por la empresa en este apartado de su propuesta técnica.

EQUIPO DE TRABAJO

Organización del equipo vinculado al proyecto, perfiles asignados, responsabilidades y tareas determinadas por el licitador para la ejecución del contrato, detallando los miembros que conformarán dicho equipo.

INFORMACIÓN ADICIONAL

Incluyendo toda aquella información que la empresa ofertante considere de especial interés o relevancia y que no haya sido incluida en los puntos anteriores.

El número máximo de folios admitido para el global de la propuesta es de 80 impresos a una sola cara en tamaño A4.

8. GARANTÍA

Se establece un periodo mínimo de garantía sobre los productos entregados de 6 meses a partir de la fecha de la recepción y aceptación de los mismos por parte de la Cámara de España. Durante dicho periodo el adjudicatario realizará todos aquellos cambios necesarios para solventar las deficiencias existentes en los productos y documentación entregados que le sean imputables.