

ANEXO I – REQUISITOS TECNICOS: PLATAFORMA DE TELEFORMACION, ACCIONES FORMATIVAS ON LINE, SERVICIOS DE TUTORIZACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS ON LINE E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA NECESARIA

A continuación, se describen las características básicas de los servicios a prestar por el adjudicatario dentro del objeto del presente procedimiento:

A. PLATAFORMA DE TELEFORMACIÓN.

Características técnicas:

Multidispositivo	Accesible desde tablets y smartphones
Formatos de cursos admitidos	SCORM
Modular	La plataforma permite habilitar los módulos apropiados a cada tipología de curso
Escalable	En cuanto a número concurrente de usuarios soportados y funcionalidades
Parametrizable	En cuanto look & feel, perfiles de usuarios y otros aspectos operativos como pueden ser el modelado de los procesos de formación, configuración de diferentes layouts y adaptación de imagen corporativa.
Compatibilidad	Con las últimas versiones de navegadores más comunes: Explorer, Chrome, Safari, Firefox, Edge.
Gestión de la seguridad	Basada en roles/perfiles y permisos. Como mínimo los siguientes roles/perfiles: invitado, alumno, tutor, autor, administrador, tutor cameral.

Funcionalidades:

Learning Management System	Permite gestionar de forma integral la formación y aprendizaje de los alumnos: gestión de alumnos, gestión de cursos y actividades, gestión de planes formativos, gestión de formadores/tutores, gestión de la formación (desempeño, asistencias, resultados, evaluaciones, estadísticas...), etc.
----------------------------	--

Mediateca	Permite disponer de una biblioteca general de conocimiento de acuerdo a un orden y estructura definibles. Soporte a múltiples formatos de archivo
Buzón de soporte	Donde se atienden dudas o problemas de los alumnos relacionadas con el funcionamiento de la plataforma
Módulo de informes	Facilita el seguimiento online de todos los procesos de formación. Permite diseñar, generar y programar completos cuadros de mandos e informes a partir de cualquier dato de formación.

Infraestructura:

Hosting	Alojada en Internet Service Provider especializado con infraestructuras de alta disponibilidad
Entornos	Disponibles entornos de preproducción y producción
Entorno de producción	Dimensionamiento necesario para soportar el número de usuarios concurrentes previsto
Protección perimetral	Firewall, Intrusion Detection System, Intrusion Protection System, etc.
Arquitectura	Multi capa con servidores Web, de aplicaciones y BBDDs dedicados

Servicios de soporte:

Administración técnica de la infraestructura base: servidores, comunicaciones, bases de datos, servicios	Administración de los sistemas operativos, software base, software de aplicación, comunicaciones, base de datos, etc. con el objeto de garantizar la máxima disponibilidad del servicio
Soporte correctivo y evolutivo de la plataforma LMS	Prestado por el proveedor de la plataforma, en función de la tipología de la incidencia reportada y Acuerdos de Nivel de Servicio establecidos
Administración operativa / funcional de la plataforma LMS	Prestado por el proveedor de la plataforma, a través de su oficina técnica
Monitorización	24x7 temperatura, humedad, otros parámetros físicos, estado /

	disponibilidad de los sistemas y servicios, etc.
Backup	Estrategia de backup que garantiza la continuidad del servicio
Helpdesk	Atención de problemas de funcionamiento reportados por usuarios de la plataforma a través de diversos canales de acceso

En la Memoria Técnica se incluirá una **demo con usuario y clave**.

El adjudicatario prestará todo el soporte necesario al equipo encargado de la actividad de administración de la plataforma de teleformación de la Cámara durante la fase de carga y configuración inicial de los cursos ofertados en dicha plataforma.

El adjudicatario, durante toda la duración del contrato, subsanará cualquier error detectado que sea directamente imputable al contenido o formato de los cursos ofertados. Para ello nombrará un interlocutor único con la Cámara y contará con un equipo de técnicos competentes que puedan dar resolución a los problemas de acuerdo con los acuerdos de servicio ofertados.

El adjudicatario prestará los servicios de tutoría, evaluación y seguimiento sobre los cursos ofertados de acuerdo a los requisitos establecidos en la convocatoria y a las condiciones identificadas en su oferta. Para desarrollar esta actividad dispondrá de las herramientas de colaboración y soporte existentes en la plataforma de teleformación y, adicionalmente, de cualquier otro medio que el ofertante aporte al proyecto. En todo caso, la utilización de dichos medios habrá de ser aprobada previamente por la Cámara, previa evaluación de los mismos, en aras a preservar la existencia de un canal de comunicación integrado y una mejor experiencia de usuario por parte de los alumnos de los cursos.

Como condición de carácter esencial en este contrato la Cámara tendrá acceso continuo a la citada plataforma, mediante el perfil tutor cameral, teniendo la plataforma que permitir al mismo las siguientes funcionalidades:

- Dinamización y seguimiento del alumno: debiendo la plataforma mantener un registro de las actuaciones y comunicaciones llevadas a cabo a tal fin, y

pudiendo generar informes en documento independiente extraíble que contengan dicha información.

- Realización informes en documento independiente y extraíble, de cualquier periodo que se necesite, de la situación del joven: fecha del informe, identificación del alumno, fecha de inicio y fin en el curso, su progreso en el curso, porcentaje de visualización de los contenidos (mínimo 75%), accesos y tiempo de formación en la plataforma, seguimiento en la evaluación y adquisición de los conocimientos, participación en la acción formativa y observaciones relevantes. (Historial completo desde la matriculación del alumno hasta la finalización del curso conteniendo todos los datos relacionados)
- Realización de informe final de evaluación, en documento independiente y extraíble de la plataforma, donde se reflejen con integridad las evaluaciones realizadas durante la acción formativa (exámenes, cuestionarios, respuestas del alumno, puntuación...)
- Finalización de los participantes según los criterios definidos.

En la Memoria Técnica se recogerá la metodología de trabajo en relación al proceso de tutorización, seguimiento y evaluación de las acciones formativas online, así como propuesta metodológica para la puesta de marcha de mecanismos de sensibilización y fomento de la participación.

La plataforma de formación online que se ponga a disposición de la Cámara tendrá que permitir el acceso integro a la misma hasta pasados 4 años desde la terminación del plan contable del Programa Operativo de Empleo Juvenil FSE 2014-2020.

B. SUMINISTRO DE ACCIONES FORMATIVAS ONLINE.

La plataforma deberá contener un catálogo de cursos orientados a la empleabilidad de los jóvenes y/o al itinerario formativo marcado en su orientación vocacional. La formación online debe responder a una repercusión directa en la empleabilidad del joven, por lo que los contenidos de dichas formaciones estarán relacionados con las necesidades de las empresas así como con las necesidades formativas de la demarcación de La Cámara.

La estructura de las acciones formativas debe de seguir un patrón en cuanto a duración y en cuanto a contenido didáctico multimedia constando de módulos scorm para la visualización del contenido y una evaluación final.

La propuesta realizada por la empresa licitadora tendrá que combinar texto y recursos multimedia (necesarios y relevantes), tanto estáticos como interactivos (imágenes, gráficos, audio, vídeo, animaciones, simulaciones, etc.).

Las acciones formativas propuestas comprenderán actividades, recursos, contenidos complementarios y demás documentación extra que aporte mayor valor a la experiencia formativa y que enriquezca el proceso de aprendizaje del alumno/a.

La propuesta técnica a aportar deberá incluir detalle de contenidos de cada una de las acciones formativas que son objeto del presente procedimiento, incluyendo material gráfico que permita comprobar la estructura de funcionamiento de los cursos. Igualmente, tendrá que aportarse índice de contenidos de cada una de las acciones formativas, y material complementario asociado a cada una de las mismas que suponga un valor añadido para la mejora de las competencias y capacidades del alumno.

Las acciones comprenderán mecanismos de autoevaluación sobre la adquisición de conocimiento durante el desarrollo de la acción formativa, a través de controles online que sirvan al tutor para verificar el progreso del aprendizaje del alumnado, hacer un seguimiento de sus dificultades de aprendizaje, participación y prestarle el apoyo adecuado.

La propuesta presentada tendrá que contar con un catálogo de acciones formativas online teniendo cada curso **100 ó 150 horas**. Deberá de proponerse al menos un **curso de cada familia profesional y un mínimo de 100 cursos de los propuestos a continuación**. Además, como criterio de adjudicación se valorará el aumento en el catálogo de cursos que oferte la empresa licitante por encima de esos 100 obligatorios, y que se encuentren en el listado adjunto:

Familia Administración y Gestión:

- Gestión Financiera
- Habilidades Directivas
- Riesgos Psicosociales en el Entorno Laboral
- Agente de Igualdad en la Empresa
- PRL Nivel Básico
- Ley de Procedimiento Administrativo y Régimen Jurídico del Sector Público
- Plan de Igualdad y Conciliación en la Empresa
- Violencia de Género

- Openoffice Base y Calc. 3.3 Básico
- Openoffice Impress y Calc. 3.3 Básico
- Openoffice Base, Calc, Impress y Writer 3.3 Avanzado
- Libreoffice Base y Calc
- Libreoffice Impress y Writer
- Renovación y Mantenimiento de Certificaciones Internacionales de Project
- Dirección Empresarial
- Organización y Gestión del Trabajo Administrativo
- Dirección Empresarial para Emprendedores
- Contabilidad para Cooperativas
- Ofimática en la Nube: Google Drive
- Desafíos Estratégicos de la Nueva Empresa
- Dirección de Producción y Operaciones
- Certificaciones Internacionales en Project Management. Ciclo I
- Certificaciones Internacionales en Project Management. Ciclo II
- Contabilidad Financiera
- Ofimática Office

Familia Comercio y Marketing.

- Community Manager
- Competencias Digitales en la Web 2.0
- Comunicación Aumentativa y Alternativa
- Desarrollo Tecnológico y Estratégico del E- Commerce
- Directivo en Marketing y Ventas
- Animación en el Punto de Venta y el Consumidor
- Comercio en Internet. Optimización de Recursos
- Diseño del Montaje de Escaparates
- Estrategias de Servicios: Calidad y Orientación al Cliente
- Fidelización, Calidad y Gestión de Clientes
- Gestión de Tiendas
- Gestión de Ventas, Marketing Directo, y Redes Sociales en la Gestión Comercial
- Gestión Logística

- Operaciones y Marco Legal en Comercio Exterior
- Psicología de Ventas en Pequeños Establecimientos Comerciales

Familia Hostelería y Turismo

- Básico de Cocina
- Seguridad e higiene en la industria alimentaria
- Trazabilidad, Seguridad y Sistemas de Control Alimentario
- Las Redes Sociales y su Aplicación en la Industria Alimentaria
- Desarrollo de Itinerarios Turísticos
- Emprender en Restauración
- Gestión de la Restauración
- Manipulación en Crudo y Conservación de Alimentos
- Cocina Creativa
- Maitre
- Técnico en Gestión Hotelera
- Monitor de Ocio y Tiempo Libre
- Prevención de Riesgos Laborales. Sector Hostelería

Familia Sociocultural:

- Formador de Teleformadores
- Formador de Teleformadores con Moodle 2.6
- Enfermedades Periodontales, Diagnóstico y Exploración del Paciente
- Manejo de Pacientes con ACV
- Trastornos Emocionales: Ansiedad y Depresión
- Habilidades del Profesional de Salud Mental y Primeros Auxilios
- Rehabilitación y Fisioterapia en Geriatría
- Cuidados de Enfermería en Urgencias y UCI
- Estimular para Crecer: Atención a las Necesidades Humanas
- Introducción a la Agricultura Ecológica
- Administración de Alimentos y Tratamientos a Personas Dependientes en el Domicilio
- Guitarra

- Habilidades Sociales en Personas con Discapacidad
- Integración y Participación Social de Alumnos con Discapacidad
- Malos Tratos a Personas Mayores
- Medicamentos y Botiquín Aplicados al Cuidado de Personas
- Primeros Auxilios
- Vendajes Neuromusculares
- Atención y Cuidados en el Medio Hospitalario
- Cuidados Auxiliares de Enfermería
- El Celador en el Área Hospitalaria
- Salud Pública

Familia seguridad y medioambiente:

- Incendios Forestales: Efectos Medioambientales
- Ahorro y Eficiencia Energética
- Gestión Medioambiental
- Mantenedor y Polimantenedor de Edificios en Electricidad, Fontanería, Climatización y Calefacción
- Riesgos Químicos

Familia mantenimiento de vehículos:

- Averías eléctricas y electrónicas de vehículos
- Reparación mecánica de motocicletas

Familia Informática:

- Curso online Desarrollo de Aplicaciones Móviles
- Sitios web basados en Gestores de Contenidos CMS
- Desarrollo de Aplicaciones Móviles en Android
- Responsable de Canal Móvil
- Jefe de Proyectos WEB
- Administración de Bases de Datos IBM DB2 para Sistemas Distribuidos
- Desarrollo de Aplicaciones JAVA: Componentes Web y Base de Datos (JSP y JPA)

Familia imagen y sonido:

- Fotografía
- Tratamiento Digital de Imágenes y Diseño Gráfico con Software Libre: GIMP
- Diseño Gráfico Vectorial con Adobe Illustrator (Avanzado)
- Diseño Web con Dreamweaver y Flash
- Photoshop Básico
- Edición de video con Final Cut Pro
- Edición de Video con After Effects
- Diseño Web con Flash Animaciones
- El Sonido en Directo
- Grabación Musical
- Mezcla de Sonidos Electrónicos

Familia Idiomas:

- Inglés A1
- Inglés A2
- Inglés B1
- Inglés B2
- Inglés C1
- Inglés C2
- Inglés Científico Avanzado
- Inglés Científico Intermedio
- Inglés para la Administración Pública
- Inglés Atención al Público (Nivel Mínimo A2)
- Inglés Turístico
- Francés A1
- Francés A2
- Francés B1
- Francés B2
- Francés C1
- Francés C2
- Alemán A1
- Alemán A2

- Alemán B1
- Alemán B2
- Alemán C
- Portugués Avanzado
- Portugués Intermedio
- Portugués Principiante
- Ruso Avanzado
- Ruso Intermedio
- Ruso Principiante
- Árabe Avanzado
- Árabe Intermedio
- Árabe Principiante
- Chino Intermedio
- Chino Principiante
- Italiano Principiante
- Japonés Principiante
- Castellano para Extranjeros

El proveedor deberá acreditar mediante declaración jurada que cuenta con la titularidad de la propiedad intelectual de los cursos y de los contenidos formativos o autorización del titular, teniendo libertad para modificar o ampliar dicho contenido en caso de solicitud de la Cámara, según el **Anexo V**

Se establecen las siguientes duraciones horarias que se planificarán en base a una programación de formación online de entre 3 y 4 horas diarias, de manera que se seguirán los siguientes estándares:

- 100 horas será un mes de formación aproximadamente
- 150 horas será un mes y medio de formación aproximadamente

C. SERVICIOS DE TUTORIZACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS ON LINE.

La propuesta técnica contemplará la puesta a disposición de un mínimo de cinco tutores de contenidos, pertenecientes a distintas familias formativas, que ayuden a resolver al

participante las dudas de contenidos o realización de actividades que le pueden surgir durante el proceso de aprendizaje, así como de mecanismos que faciliten la actividad, participación y ejecución de los cursos por parte de los jóvenes inscritos. Además, como criterio de adjudicación se valorará el aumento en el número de tutores de contenidos que oferte la empresa licitante por encima de esos cinco obligatorios.

Los tutores de contenidos deberán disponer de un mínimo de 3 años de experiencia acreditada en tareas y trabajos análogos.

Las funciones de los tutores de contenidos vienen especificadas en la cláusula 10 del presente Documento, y en concreto, deberán:

- Realizar un seguimiento diario de los jóvenes, su participación y el progreso en su experiencia de aprendizaje y generar en documento extraíble e independiente informe de seguimiento.
- Realizar informes en documento independiente y extraíble de cualquier periodo que se necesite, de la situación del joven: su progreso en el curso, porcentaje de visualización de los contenidos, accesos y tiempo de formación en la plataforma, seguimiento en la evaluación y adquisición de los conocimientos, participación en la acción formativa y observaciones relevantes.
- Realizar evaluaciones finales que contemplen toda la participación, progreso y resultados de los alumnos/as.
- Realizar el informe-resumen de dedicación horaria de las tareas desarrolladas durante la tutorización del alumno en el desempeño de la formación.
- Realizar informe final de evaluación en documento independiente y extraíble de la plataforma, donde se reflejen con integridad las evaluaciones realizadas durante la acción formativa (exámenes, cuestionarios, respuestas del alumno, puntuación, visualización del contenido y porcentaje...)
- Dinamizar la acción formativa a través de foros de debate. Contener una propuesta de actividades prácticas y trabajos individuales a desarrollar mediante la plataforma de tele formación.
- La puesta en contacto telefónico con los alumnos que requieran mayor seguimiento previniendo el abandono de estos y fomentando la participación e implicación en la formación

El ratio de alumnos atendidos por un tutor no podrá ser superior a 80 alumnos por tutor.

D. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA NECESARIA

Infraestructura tecnológica necesaria para las prestaciones citadas y servicios de soporte que garanticen el funcionamiento de la aplicación en condiciones óptimas por parte de los agentes involucrados.