

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE  
REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DE  
FORMACIÓN VIRTUAL (ONLINE Y/O STREAMING) A  
TRAVÉS DE UNA PLATAFORMA QUE INCLUIRÁ UNA  
MEDIATECA DE FORMACIÓN Y SU HOSTING**

**PROCEDIMIENTO ABIERTO NO ARMONIZADO CON  
PLURALIDAD DE CRITERIOS**

**SUJETO A RECURSO ESPECIAL EN MATERIA DE  
CONTRATACIÓN**

**CONTRATO Nº 175/2020**

**LICITACIÓN ELECTRÓNICA**

## ÍNDICE

1.	CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS .....	3
2.	SOPORTE TÉCNICO/LOGÍSTICO/DOCUMENTAL .....	12
3.	SEGUIMIENTO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA EJECUCION DEL CONTRATO.....	12
4.	HORARIO Y LUGAR DE REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS. ....	13
5.	OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN.....	13
6.	FORMATO DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS .....	14
7.	REQUISITOS MÍNIMOS ADICIONALES.....	18

**Nota:** Cualquier consulta en relación con el presente procedimiento de licitación debe dirigirse por correo electrónico a la dirección [CONSULTAS\\_CONTRATACION@CANAL.MADRID](mailto:CONSULTAS_CONTRATACION@CANAL.MADRID) indicando:

Asunto: número de expediente

Cuerpo: nombre de la empresa, datos de la persona que realiza la consulta y texto de la consulta

## **1. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS**

El objeto del presente contrato es la implantación de una plataforma e-learning para la prestación de servicios de formación virtual (online y/o streaming) en idiomas, ofimática, habilidades, código de conducta, seguridad de la información, sistemas de gestión de calidad y prevención de riesgos laborales, así como cualquier otro que durante la vigencia del contrato (incluida prórroga) se desarrolle y se estime conveniente.

Asimismo, será objeto del contrato el hosting de dicha plataforma para la duración total del presente contrato (incluida prórroga), tanto para los contenidos ya definidos, como para aquellos otros que Canal de Isabel II, S.A., solicite durante la vigencia del mismo, incluyendo el desarrollo de contenidos y la modificación y actualización de los puestos a disposición del adjudicatario, y ya identificados previamente.

Los licitadores deberán cumplir al menos con todos los requisitos contemplados en los siguientes subapartados 1.1. y 1.2, que se consideran requisitos mínimos del contrato, por lo que los licitadores deberán tenerlos todos en cuenta en su oferta para que ésta pueda ser objeto de valoración.

Los licitadores podrán, además, proponer otros requisitos adicionales que consideren oportunos para la ejecución del contrato, debiendo éstos, en todo caso, incluir los recogidos en este apartado.

### **1.1 CARACTERÍSTICAS GENERALES**

#### **1.1.1. Destinatarios de la formación:**

Los destinatarios de esta formación son el personal de Canal de Isabel II S.A., que solicite participar en los cursos publicados dentro de la oferta formativa de los Planes de Formación y Desarrollo. El número de plazas máximo a contratar es de 150 matrículas por anualidad en el caso de idiomas, 180 matrículas por anualidad en el caso de ofimática, 75 matrículas por anualidad en habilidades y 70 matrículas por anualidad en el caso de Básico de Prevención de Riesgos Laborales.

El número de personas que realizarán anualmente los itinerarios formativos de Prevención de Riesgos Laborales, Código de Conducta, Sistemas de Gestión de Calidad y Seguridad de la Información, no es posible conocerlo con exactitud a priori al tratarse de acciones formativas asociadas a nuevas incorporaciones en la empresa o reciclaje de conocimientos.

El acceso a la mediateca será universal e ilimitado, sin contraseña, para todo el personal de Canal de Isabel II, S.A., inscrito o no en los cursos ofertados.

### 1.1.2. Duración de los cursos:

#### IDIOMAS:

- Cada curso deberá tener una duración de 100 horas, distribuidas a lo largo de un año, siendo previsiblemente el inicio del curso en septiembre y la finalización en junio. No obstante, no es posible definirlo a priori.

#### OFIMÁTICA:

- Cada curso deberá tener una duración de 15 horas, distribuidas en el plazo máximo de 2 meses en cada edición/convocatoria. El licitador debe ofrecer nivel básico, medio, avanzado y experto, para cada una de las herramientas de Office: Word, Excel, Access y PowerPoint. Destacar que, a pesar de los 4 niveles descritos, se definirán los niveles a impartir en cada una de las ediciones, a criterio de Canal de Isabel II, S.A.

#### PRL:

- Los cursos básicos de PRL han de distribuirse en un periodo máximo de 3 meses en cada edición/convocatoria. El curso deberá tener una duración de 50 horas y un temario que permita adquirir la capacitación del desempeño de las funciones de los delegados de prevención y/o miembros de comités de seguridad y salud.

#### HABILIDADES:

- Los cursos de habilidades han de distribuirse en un periodo máximo de 2 meses en cada edición/convocatoria. El curso deberá tener una duración de 12 horas.

Para los cursos de Código de Conducta, Seguridad de la Información, Sistemas de Gestión de Calidad y los itinerarios de Prevención de Riesgos Laborales, la duración será la definida por Canal de Isabel II S.A., en cada caso, sin que se pueda establecer a priori, una fecha de inicio y de fin en el año natural, al ser cursos asociados a nuevas incorporaciones y reciclaje de conocimientos.

### 1.1.3. Componentes del servicio de formación:

El desglose de los elementos objeto del Contrato en lo relativo a cursos es el siguiente:

#### IDIOMAS:

- a. Licencias del curso multimedia interactivo para un máximo de 150 alumnos/curso/año: El curso deberá estar diferenciado por niveles de conocimiento basados en el Marco Común Europeo de Referencia de las Lenguas (MCER) y resultar adecuado para propiciar el desarrollo de las competencias básicas del lenguaje: expresión oral y escrita, comprensión auditiva y lectora.

Para facilitar el aprendizaje de dichas competencias el curso debe estar elaborado en torno a un hilo argumental. Por ese motivo debe aportar ejercicios prácticos basados en los temas de dicho hilo argumental. El mismo, además, debe estar desarrollado mediante una serie de videos profesionales que motiven al alumno en el desarrollo de la acción y guiados por un tutor que acompañe al alumno en su proceso de aprendizaje

- b. Cuaderno del alumno: El alumno debe recibir los contenidos del curso multimedia (y sus ejercicios) en formato papel o electrónico como apoyo en su proceso de aprendizaje.

#### OFIMÁTICA:

- a. Licencias del curso multimedia interactivo para un máximo de 180 alumnos/año. Los cursos presentarán 4 niveles de competencia: básico, medio, avanzado y experto en el manejo de las distintas aplicaciones ofimáticas del sistema operativo con que cuenta Canal de Isabel II S.A., que actualmente es Microsoft Office 365 en versión 2016 para las aplicaciones de Word, Excel, Access, PowerPoint. Si a lo largo de la ejecución del contrato, la versión de Microsoft Office cambiara, los contenidos deberán actualizarse a la versión empleada por Canal de Isabel II, S.A.

El curso debe aportar ejercicios prácticos y simulaciones de la aplicación real. No debe requerirse tener instalada la aplicación, pudiéndose realizar la formación con la versión online de las aplicaciones anteriormente descritas.

- b. Ejercicios del alumno: El alumno debe recibir material adicional en formato papel o electrónico como apoyo en su proceso de aprendizaje.

#### PRL:

- a. Licencias del curso multimedia interactivo para un máximo de 70 alumnos/año: El curso deberá tener la duración y temario para permitir la capacitación del desempeño de las funciones de los delegados de prevención y/o miembros de comités de seguridad y salud.
- b. El curso debe aportar ejercicios prácticos y simular situaciones reales que pueden producirse en el entorno laboral. El alumno debe recibir material adicional en formato papel o electrónico como apoyo en su proceso de aprendizaje.

#### HABILIDADES PERSONALES:

- a. Licencias de cursos en metodología online y/o streaming para un máximo de 75 alumnos/año: El curso deberá tener una duración de 12 horas.

- b. El curso debe aportar ejercicios prácticos y simular situaciones reales que pueden producirse en el entorno laboral. El alumno debe recibir material adicional en formato papel o electrónico como apoyo en su proceso de aprendizaje.

#### **COMPONENTES DEL SERVICIO COMÚN A TODOS LOS CURSOS:**

- a. Servicio de seguimiento a la formación: el equipo técnico y el equipo de profesores/tutores, expertos en formación online en los distintos contenidos, deben realizar el seguimiento de los alumnos matriculados planteando ejercicios y resolviendo las dudas que éstos tengan. Los tutores deberán evaluar los conocimientos adquiridos durante el curso por los alumnos.
- b. Servicio de tutorías: Realización de una tutoría en modalidad streaming durante el transcurso de las acciones formativas, de al menos 30 minutos de duración cada una por alumno y curso, más allá de las labores propias de la tutorización descritas en el apartado anterior, y que podrían realizarse, en su caso, hasta 30 días después de la finalización del curso.
- c. Servicio de asistencia al usuario (SAU): El adjudicatario deberá prestar un servicio de asesoramiento y seguimiento personalizado y permanente al alumno. La metodología de este servicio deberá ser expuesta claramente en la oferta técnica. Deben estar disponibles como mínimo, de lunes a viernes, de 08.30 a 20:00. El plazo máximo de resolución de consultas e incidencias será de 24 horas, para las urgentes, y 48 horas, para el resto. En cualquier caso, Canal de Isabel II, S.A., especificará el carácter urgente o no de la consulta, en cada caso.
- c. Informes de seguimiento: el adjudicatario debe generar informe de seguimiento y de informe global de aprovechamiento del curso, así como de la evaluación de la formación/herramienta y recursos ofrecidos al realizar la formación, tanto para Canal de Isabel II, S.A., como para el participante. Dichos informes reflejarán el porcentaje del curso realizado en grado de avance y tiempo.

La empresa adjudicataria enviará los informes de seguimiento a petición del Área de Formación y Desarrollo de Canal de Isabel II S.A. siendo los tiempos estimados en los cursos de habilidades, ofimática, Básico de Prevención de Riesgos Laborales y Código de Conducta un informe semanal, con el objetivo de conocer el avance de los usuarios. En los cursos de idiomas se remitirá un informe mensual. En los itinerarios formativos de Prevención de Riesgos Laborales, Sistemas de gestión de Calidad y Seguridad de la Información, se enviará un informe al finalizar cada participante.

- d. Plataforma e-learning para la prestación de servicios de formación virtual: Las diferentes acciones formativas deberán llevarse a cabo en una plataforma e-learning de formación proporcionada por el adjudicatario. Dicha plataforma deberá permitir la atención de, al menos, trescientos cincuenta usuarios concurrentes y el acceso universal e ilimitado de todos los

empleados a la mediateca de recursos formativos. Además, deberá ser parametrizable y personalizada con la imagen corporativa de Canal de Isabel II S.A.

- e. Justificación ante la Fundación Estatal para la Formación en el empleo (FUNDAE): Dado que esta formación va a ser bonificada por parte de Canal de Isabel II S.A. ante FUNDAE, el licitador indicará cómo va a generar y mantener los sistemas de control y las evidencias documentales para poder realizar esta justificación. Canal de Isabel II S.A. generará un usuario para que el adjudicatario justifique las acciones formativas en la aplicación de FUNDAE. Para la gestión del crédito dispuesto por Fundae la empresa adjudicataria debe contar con un sistema informático y/o programa adecuado, que contará como mínimo con las siguientes funcionalidades: listado de cursos gestionados, horas de formación bonificada, participantes finalizados, desglose de los costes implicados (directos, indirectos, salariales). La gestión de la Justificación ante la Fundación Estatal para la Formación en el empleo (FUNDAE) por parte del adjudicatario es una obligación esencial del Contrato.
  
- f. Mediateca de recursos formativos: Adicionalmente a los materiales que se entregarán en los cursos de idiomas, habilidades, ofimática y básico de prevención de riesgos laborales, se debe proporcionar un entorno de recursos formativos, clasificados por áreas de conocimiento y enfocados en idiomas, ofimática (Word, Excel, Access, PowerPoint) y en habilidades personales y sociales como gestión de equipos, liderazgo en entornos VUCA, gestión del tiempo, hablar en público, gestión del cambio...etc. Los recursos de la mediateca tendrán diferentes formatos como píldoras, videos, charlas, presentaciones...etc. El acceso a la mediateca será universal e ilimitado para todo el personal de Canal de Isabel II, S.A., inscrito o no en los cursos ofertados. Los recursos se deberán actualizar, como mínimo, de forma bimensual.
  
- g. La empresa adjudicataria será la encargada de actualizar o modificar los contenidos de los itinerarios de prevención de riesgos laborales, sistemas de gestión de calidad, seguridad de la información y código de conducta, a petición de Canal de Isabel II S.A., así como de realizar el mantenimiento técnico de los mismos y solucionar los problemas que puedan surgir en los diferentes módulos formativos.  
 Los contenidos de los itinerarios formativos están desarrollados en formato SCORM y lenguaje HTML5, actualmente, pudiendo modificarse en los años de vigencia de este contrato con motivo de los diferentes avances tecnológicos, debiendo encargarse la empresa adjudicataria de las modificaciones a los diferentes formatos que Canal de Isabel II S.A. solicite.  
 Así mismo, se podrá requerir la modificación de la visualización de los itinerarios formativos ya existentes o de los que se creen, con el fin de hacer más cómoda la navegación, una presentación más eficaz de los contenidos o una adaptación del curso a otro tipo de dispositivos como teléfonos móviles y/o Tablet, siguiendo siempre la imagen visual corporativa de Canal de Isabel II, S.A.



- h. La plataforma e-learning será colaborativa e interactiva, adaptando los contenidos a los intereses que se vayan identificando en cada momento para los usuarios, relacionados con su crecimiento personal y profesional.

**INTEGRACIÓN DE LOS CURSOS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES, CÓDIGO DE CONDUCTA, SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LA PLATAFORMA:**

Canal de Isabel II S.A. dispone de 28 itinerarios formativos de prevención de riesgos laborales, un curso de Código de Conducta, un curso de Sistemas de Gestión de Calidad y un curso de Seguridad de la Información. Los módulos siguen que forman los itinerarios y cursos siguen la especificación SCORM 1.2, un lenguaje de programación HTML5 y están empaquetados con el correspondiente manifiesto que permite que se puedan integrar en plataformas e-learning que cumplan esta especificación.

Canal de Isabel II S.A. desea seguir prestando un servicio en modo ASP (Application Service Provider) mediante una plataforma de e-learning donde esté configurada la oferta de esos itinerarios de forma que:

1. Los empleados de nuevo ingreso a su puesto de trabajo, en función de las funciones a desempeñar, puedan acceder a los itinerarios que desde Canal de Isabel II S.A. se les asigne. Quedando registrado en la plataforma la actividad y resultados de este proceso de aprendizaje, y en su caso se pueda imprimir un certificado superación, así como el porcentaje realizado de cada módulo y la puntuación obtenida en el test final de cada uno de los itinerarios formativos y cursos propiedad de Canal de Isabel II.
2. Se puedan lanzar acciones formativas masivas para aquellos empleados e itinerarios que corresponda.

Para todo ello, el proveedor deberá:

1. Proporcionar una plataforma adaptada visualmente a Canal de Isabel II S.A. donde integrar los 28 itinerarios formativos de prevención de riesgos laborales, un curso de Código de Conducta, un curso de Sistemas de Gestión de Calidad y un curso de Seguridad de la Información y sus diferentes ediciones.
2. Instalar en la plataforma los distintos módulos on-line, y configurar sus itinerarios propiedad de Canal de Isabel II S.A., Así como la posible creación de contenidos, el desarrollo de nuevos itinerarios formativos, el mantenimiento técnico de los mismos y, la solución de los problemas que puedan surgir en los diferentes módulos.



3. Matricular, de forma masiva, a los alumnos de Canal de Isabel II S.A. que, sin ser nuevas incorporaciones, tengan que hacer formación de reciclaje. En este caso el proveedor se encargará de su matriculación, de su convocatoria y de la dinamización y seguimiento del curso a efectos de lograr que este finalice en fecha.

6. Incluir el cuestionario de evaluación de Canal de Isabel II S.A. en su plataforma, de modo que al finalizar cada edición del curso se envíe un documento resumen de la valoración del mismo.

Al tratarse de cursos e itinerarios asociados a nuevas incorporaciones, y/o reciclaje de conocimientos resulta imposible determinar con exactitud el número de participantes.

#### **1.1.4. Seguimiento de los alumnos:**

La empresa adjudicataria deberá realizar un seguimiento permanente de los alumnos, tanto de sus cursos como de aquellos integrados en la plataforma, de cara a facilitar el adecuado aprovechamiento del curso. Dicho seguimiento será reflejado en una serie de informes que serán remitidos a los responsables de cada curso del Área de Formación y Desarrollo de Canal de Isabel II S.A. en los siguientes tiempos estimados: en los cursos de habilidades, y ofimática, Básico de Prevención de Riesgos Laborales, y Código de conducta un informe semanal, con el objetivo de conocer el avance de los usuarios. En los cursos de idiomas se remitirá un informe mensual. Y en los itinerarios formativos de Prevención de Riesgos Laborales, Sistemas de gestión de Calidad y Seguridad de la Información, se enviará un informe al finalizar cada participante. En cada uno de estos informes se recogerá el porcentaje de alumnos conectados y el progreso en la plataforma, así como la evaluación final tanto de aprovechamiento como de calidad del curso.

Se deberán presentar los modelos de informes de seguimiento y de informe global de aprovechamiento del curso, así como de la evaluación de la formación/herramienta y recursos ofrecidos al realizar la formación, tanto para Canal de Isabel II, S.A., como para el participante. Dichos informes reflejarán el porcentaje del curso realizado en grado de avance y tiempo.

#### **1.1.5. Acreditación de la formación:**

Adicionalmente a los diplomas exigibles por FUNDAE, los alumnos que superen los criterios mínimos exigidos por Canal de Isabel II S.A. recibirán, emitido y entregado directamente por la empresa adjudicataria, un diploma acreditativo de la formación realizada, según formato indicado por Canal de Isabel II S.A. en los cursos de Ofimática, inglés, habilidades y básico de prevención de riesgos laborales.

La empresa adjudicataria deberá guardar copia de toda la documentación relacionada con la subvención solicitada a la FUNDAE durante el periodo legalmente exigible en cada momento.

## **1.2 MEDIOS**

### **1.2.1. Medios personales:**

La empresa adjudicataria destinará a la ejecución del Contrato al menos a los perfiles solicitados en el apartado 5 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. Asimismo, detallará en su oferta técnica, la dedicación de los mismos, y de cualesquiera otros que pudiera aportar, al Contrato, sus actividades y sus responsabilidades principales.

En caso de que alguna de las personas identificadas por el adjudicatario y adscritas al presente contrato cambiara durante la ejecución del contrato, deberá informarse con carácter previo a Canal de Isabel II, S.A., a fin de que esta última pueda proceder a la validación del nuevo perfil, para lo que el adjudicatario facilitará el CV del perfil propuesto.

### **1.2.2. Medios técnicos y materiales:**

- a. Los licitadores detallarán en su oferta técnica los medios materiales destinados a la ejecución del Contrato. Será condición esencial del Contrato incluir una descripción detallada de la plataforma e-learning de formación y del software de formación en cada materia.

La plataforma de formación estará disponible 24 horas al día, los 7 días de la semana. Asimismo, adicionalmente al cumplimiento del requisito de solvencia solicitado en el apartado 5 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares relativo a la acreditación de la existencia de un Servicio de Atención al Usuario, los licitadores deberán describir el citado servicio que destinarán a la ejecución del Contrato.

- b. Disponer de un software educativo para todos los cursos virtuales (e-learning y/o streaming). Las características técnicas del software deberán ser tales que no sea necesario la instalación de ningún plug-in, aplicación o software propietario que requiera permisos de administración, realizándose el acceso a través de una url.
- c. Disponer de un Sistema informático/programa adecuado para la gestión del crédito dispuesto por Fundae. Esta herramienta de gestión contará como mínimo con las siguientes funcionalidades: listado de los cursos gestionados, horas de la formación bonificada, participantes finalizados, desglose de los costes implicados (directos, indirectos y salariales).
- d. Disponer de contenidos para impartir los cursos de habilidades, ofimática, idiomas y básico de prevención de riesgos laborales, así como contenidos para mantener actualizada la mediateca de formación con recursos enfocados en idiomas, ofimática (Word, Excel, Access, PowerPoint) y en habilidades personales y sociales como gestión de equipos, liderazgo en entornos VUCA, gestión del tiempo, hablar en público o gestión del cambio, entre otros. Los recursos de la

mediateca tendrán diferentes formatos como píldoras, videos, charlas o presentaciones, y se actualizarán con periodicidad bimensual.

- e. Ser propietarios de la plataforma en la que se realizará el hosting.
- f. Disponer de un Servicio de Asistencia al Usuario (SAU) con atención continuada vía email/chat y/o teléfono. El servicio se ha de prestar, como mínimo, de 08.30 a 20.00 horas de lunes a viernes y deberá estar incluido en el precio del contrato. El plazo máximo de resolución de consultas e incidencias será de 24 horas, para las urgentes, y 48 horas, para el resto. En cualquier caso, Canal de Isabel II, S.A., especificará el carácter urgente o no de la consulta, en cada caso.

### **1.3 CARACTERÍSTICAS PARTICULARES DEL SERVICIO**

El Programa de inscripción a cursos de Ofimática, Básico de Prevención de Riesgos Laborales de 50 horas, Idiomas y Habilidades Personales está dirigido a un colectivo anual aproximado de mínimo 150 alumnos, y máximo de 475 realizando cursos completos, y con acceso universal a los recursos formativos disponibles en la mediateca sin necesidad previa de inscripción a curso. Las cifras exactas no pueden fijarse al tratarse de acciones formativas solicitadas con carácter anual y/o asociadas a nuevas incorporaciones en la empresa y/o reciclaje de conocimientos.

Todos los cursos se realizarán en modalidad online y/o streaming. Para ello el adjudicatario dispondrá de la plataforma e-learning propia para la prestación de servicios de formación virtual, software y medios técnicos y humanos para su realización.

Disponer de un software educativo para todos los cursos virtuales (e-learning y/o streaming). Las características técnicas del software deberán ser tales que no sea necesario la instalación de ningún plug-in, aplicación o software propietario que requiera permisos de administración.

Disponer de contenidos para impartir los cursos de habilidades, ofimática, idiomas y básico de prevención de riesgos laborales, así como contenidos para mantener actualizada la mediateca de formación con recursos enfocados en idiomas, ofimática (Word, Excel, Access, PowerPoint) y en habilidades personales y sociales como gestión de equipos, liderazgo en entornos VUCA, gestión del tiempo, hablar en público o gestión del cambio, entre otros. Los recursos de la mediateca tendrán diferentes formatos como píldoras, videos, charlas o presentaciones, y se actualizarán con periodicidad bimensual.

Cada sesión deberá ser debidamente registrada para poder, posteriormente, realizar los informes necesarios, así como para las gestiones pertinentes para alcanzar las máximas subvenciones facilitadas por la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (FUNDAE).

## **2. SOPORTE TÉCNICO/LOGÍSTICO/DOCUMENTAL**

El adjudicatario deberá proporcionar el soporte técnico, logístico y documental necesario para la correcta implementación del Programa.

Toda la documentación e información para entregar a Canal de Isabel II, deberá presentarse en soporte informático y a su vez, en formato compatible con el módulo de Formación de SAP RRHH.

## **3. SEGUIMIENTO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA EJECUCION DEL CONTRATO**

La empresa adjudicataria designará un coordinador del proyecto que hará de intermediario con Canal de Isabel II S.A.

El citado coordinador atendiendo a las directrices de Canal de Isabel II S.A. se hará cargo de la gestión de los alumnos, de la remisión de los informes de seguimiento de la acción formativa y de comunicar y resolver las incidencias que puedan surgir en el desarrollo de la misma. Igualmente, será la persona encargada de gestionar los trámites necesarios para las bonificaciones ante Fundae, bien directamente con el licitador o bien a través de un tercero.

La empresa licitadora describirá los sistemas de control y seguimiento que utilizará para garantizar la correcta ejecución del Contrato, así como para asegurar una información puntual del desarrollo de los trabajos y de las incidencias que puedan producirse. Las horas de dedicación y periodicidad con la que el coordinador lleve a cabo su tarea también debe ser especificada.

La empresa licitadora deberá designar igualmente:

- Un equipo técnico formado por al menos una persona con experiencia y formación como asesor pedagógico y otra encargada del soporte técnico.
- Un administrador de plataforma.
- Un gestor de la mediateca de formación.
- Un equipo de profesores y tutores.

Las características y requisitos de cada uno de los puestos se encuentran en el punto 5.1 Requisitos y criterios selección cualitativa económica y financiera, y técnica o profesional del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

#### **4. HORARIO Y LUGAR DE REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS**

Los cursos se realizarán en la plataforma e-learning propiedad de la empresa adjudicataria, en horario abierto, a excepción de los itinerarios formativos de prevención de riesgos laborales y los cursos de código de conducta, seguridad de la información y sistemas de gestión de calidad que previsiblemente se realizarán en horario de mañana. Si bien, no se puede definir a priori el horario en los que se realizarán.

#### **5. OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN**

Durante la ejecución del Servicio objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el responsable del Contrato, a tales efectos, la información y documentación que estas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

En este sentido, el adjudicatario deberá informar al responsable del Contrato con la periodicidad estipulada anteriormente sobre distintos aspectos del funcionamiento y calidad de los Servicios.

Asimismo, el adjudicatario estará obligado a asistir y colaborar a través del personal que este designe, en las reuniones de seguimiento del Contrato definidas por el responsable del mismo, quien se compromete a citar con la debida antelación al personal del adjudicatario, a los efectos de poder facilitar su asistencia.

Como parte de las tareas objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a generar la documentación de los trabajos realizados, de acuerdo con los criterios que establezca en cada caso el responsable del Contrato. Toda documentación generada por el adjudicatario en ejecución del contrato será propiedad exclusiva del Canal de Isabel II S.A.

Salvo indicación expresa en contrario, las especificaciones, informes, trabajos, y cualquier otro documento relativo al objeto del contrato serán aportados en castellano, cualquiera que sea el soporte y/o formato utilizado para la transmisión de información.

El adjudicatario proporcionará sin coste adicional para el Canal de Isabel II S.A. una copia en soporte informático con toda la documentación generada, anualmente, durante la prestación de los Servicios.

## 6. FORMATO DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Los licitadores deberán incluir en el sobre nº1 de sus ofertas sus especificaciones técnicas (apartado 6 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares) de conformidad con el siguiente formato:

1. Propuesta de programa de formación e-learning (estructura y contenidos) para un curso de cada una de las áreas solicitadas en este Pliego (se ha de presentar un ejemplo en el sobre nº 1 para idioma inglés; un ejemplo para ofimática, un ejemplo para habilidades y un ejemplo para el curso básico de prevención de riesgos laborales de 50 horas). Los cursos deben incluir:

- Metodología de valoración del grado de avance de cada participante para todos los cursos.
- Test de evaluación al finalizar el curso que permita valorar el aprovechamiento del mismo.
- Modelo de informe de seguimiento y de informe global de aprovechamiento del curso, así como de la evaluación de la formación/herramienta y recursos ofrecidos al realizar la formación, tanto para Canal de Isabel II, S.A., como para el participante. Dichos informes reflejarán el porcentaje del curso realizado en grado de avance y tiempo.
- Material a entregar al participante para cada programa de formación (se ha de presentar un ejemplo para idioma inglés, un ejemplo para ofimática, un ejemplo para habilidades y un ejemplo para el curso básico de prevención de riesgos laborales de 50 horas). El material a entregar a los participantes en los diferentes programas deberá ser en formato papel y digital, no siendo necesario la presentación de ambos formatos en este punto, a modo de ejemplo.

Respecto a la formación en idiomas, además, se deberá presentar:

- Propuesta de estructura y contenidos del curso, que deberá estar diferenciado por niveles de conocimiento basados en el Marco Común Europeo (MCER) y resultar adecuado para propiciar el desarrollo de las competencias básicas del lenguaje: expresión oral y escrita, comprensión auditiva y lectora.
- Antes de comenzar cada curso, los participantes de nueva incorporación deberán realizar una prueba de nivel para determinar el curso en el que deben comenzar, en base al MCER. Se ha de presentar un ejemplo de la prueba a realizar.
- Propuesta de modelo de valoración del grado de avance de cada participante: tipo de test utilizado y su correspondencia con los niveles reconocidos por la UE.
- El contenido debe ser dinámico, en formato audio y vídeo principalmente, con actividades de gamificación que capten la atención y el interés de los participantes, y se



dirijan a mejorar las 4 competencias básicas: listening, writing, reading y speaking, siendo fundamental que existan ejercicios de expresión oral.

- Prueba de nivel al finalizar el curso que permita valorar el aprovechamiento del mismo, así como valorar los avances conseguidos y determinar en qué nivel comenzarán en el siguiente curso en base al MCER.
- Modelo de informe de seguimiento y de informe global de aprovechamiento del curso, así como de la evaluación de la formación/herramienta y recursos ofrecidos al realizar la formación. Dichos informes reflejarán el porcentaje del curso realizado.

2. Respecto a la implantación de una mediateca con recursos formativos, la misma será de acceso universal e ilimitado, sin contraseña de acceso, para todo el personal de Canal de Isabel II, S.A., inscrito o no en los cursos ofertados.

- Los recursos de la mediateca deben centrarse en temas relacionados con idiomas, ofimática (Word, Excel, Access, PowerPoint...), habilidades personales y sociales como gestión de equipos, liderazgo en entornos VUCA, gestión del tiempo, hablar en público o gestión del cambio, entre otros.
- Los recursos deben ser dinámicos y tener diferentes formatos: vídeos, audios, charlas TED, storytelling, storylearning... etc.
- Los recursos se deberán actualizar, como mínimo, de forma bimensual.

Debe incluirse en el sobre 1, en formato presentación, la propuesta visual de dicho portal y de, al menos, los contenidos de un curso de habilidades, un curso de ofimática, un curso de idiomas y un curso básico de prevención de riesgos laborales con, al menos, dos formatos diferentes, especificando en la misma duración del recurso y soporte del mismo.

3. Respecto a la implantación de contenidos en la plataforma, se contemplará alojar los siguientes itinerarios formativos en formato SCORM, propiedad actual de Canal de Isabel II S.A., y los que surjan a lo largo de la vigencia del contrato:

- 28 itinerarios online de prevención de riesgos laborales correspondientes a los diferentes puestos de trabajo que existen en la empresa. Cada uno de estos itinerarios está compuesto a su vez por diferentes módulos formativos.
- Un itinerario de Sistemas de gestión de calidad.
- Un itinerario de Seguridad de la Información.
- Un itinerario de Código de Conducta.
- Cualquier itinerario formativo que surja a lo largo de la vigencia del presente contrato (incluida prórroga) y cuyos contenidos sean bien propiedad de Canal de Isabel II, S.A., bien deban desarrollarse por la empresa adjudicataria.



Se deberá incluir en el sobre 1:

- Formato presentación de la propuesta visual de la formación descrita anteriormente, integrada en la plataforma.
  - Presentación de proyecto de implantación, estimando de tiempo y recursos necesarios para su puesta en marcha, con los mismos informes de seguimiento y/o aprovechamiento, así como el test de evaluación del curso, integrados en la misma.
4. El licitador deberá demostrar, en el sobre 1, con evidencias fehacientes, preferiblemente gráficas (ejemplo captura de pantalla) que verifique, el cumplimiento de los siguientes requisitos relacionados con la Seguridad de la información:
- El acceso se debe producir exclusivamente bajo un protocolo seguro que cifre de forma robusta los datos transmitidos entre el cliente y el servidor, con el objeto de garantizar su confidencialidad, integridad y disponibilidad (por ejemplo, uso exclusivo de TLS 1.2 o superior, y utilizando sólo suites de cifrado robustas para evitar vulnerabilidades de tipo BEAST (RC4), Lucky13 (RC4), POODLE (SSL 3.0 y TLS 1.0), CRIME (TLS 1.0 compression), SWEET32 (3DES), Logjam (intercambio de claves de menos de 2048 en DH), DROWN (TLS 1.x con soporte a SSLv2), etc
  - Que exista un cifrado robusto de los datos propiedad de Canal de Isabel II, S.A. en la propia BBDD y modelo (cifrado completo o cifrado del dato).
  - El almacenamiento de los datos de autenticación de los usuarios (por ejemplo, el par usuario/contraseña) en la BBDD se realizará obligatoriamente mediante el uso de funciones resumen (hash) robustas (al menos, SHA-256) conjuntamente con la obligación de utilizar contraseñas complejas (longitud mínima de 10 caracteres, con obligatoriedad de utilizar caracteres alfanuméricos (mezcla de mayúsculas, minúsculas y números) y no alfanuméricos (por ejemplo, signos de puntuación y ortográficos). Es obligatorio el uso de funciones de derivación de claves basadas en contraseña (Password-Based Key Derivation Functions) para el almacenamiento de las contraseñas (por ejemplo, PBKDF2 utilizando al menos un generador de números pseudoaleatorios basado en HMAC-SHA1, 5.000 iteraciones para la parte cliente y 100.000 iteraciones para la parte servidora).
  - Existirá obligatoriamente la posibilidad de habilitar al menos un segundo factor de autenticación (2FA) para garantizar la identidad de los usuarios del servicio, ya sea mediante el uso de certificados electrónicos reconocidos (como, por ejemplo, DNIE), contraseñas de un único uso (OTP), uso de tokens (hardware o software), etc.

- Todas las funciones de la aplicación relacionadas con la autenticación, la gestión de las sesiones y la autorización (control del acceso) habrán sido auditadas al menos una vez al año contra estándares de seguridad internacionalmente reconocidos (por ejemplo, OWASP, WASC) para comprobar que existen y que han sido revisadas e implementadas correctamente.
  - Se almacenará de forma segura (garantía de acceso, recuperación y no modificación) y se revisará de forma regular el registro de eventos de las actividades de los usuarios (errores y eventos de seguridad). Estos registros se deben mantener al menos durante cinco (5) años.
  - El proveedor debe disponer de un procedimiento para comunicar inmediatamente a Canal de Isabel II, S.A. acerca de todas aquellas vulnerabilidades reportadas de forma privada o hechas públicas que afecten a sus sistemas y al servicio contratado por Canal de Isabel II, así como de las acciones que están siendo llevadas a cabo para eliminar o mitigar dichas vulnerabilidades.
  - El proveedor debe disponer de un procedimiento para comunicar inmediatamente a Canal de Isabel II, S.A. la ocurrencia de un incidente de seguridad que afecte a sus sistemas y que pueda afectar a los datos propiedad de Canal de Isabel II, S.A. almacenados en dichos sistemas. En dicha comunicación proporcionará toda la información de la que dispone, así como de las acciones que se están llevando a cabo para la contención, mitigación y solución del incidente.
5. Los cursos de ofimática, idiomas y habilidades deberán estar basados en un modelo de aprendizaje 70/20/10 en el que exista aprendizaje formal (10), aprendizaje social (20) y autoaprendizaje (70). Para ello, los licitadores deberán presentar en el sobre 1 un ejemplo de un curso de ofimática, un curso de idiomas (inglés) y un curso de habilidades, en el que se siga dicha metodología, y se desglosen diferentes actividades a realizar en cada uno de los porcentajes.
6. La empresa adjudicataria deberá realizar un seguimiento permanente de los alumnos, tanto de sus cursos como de aquellos integrados en la plataforma, de cara a facilitar el adecuado aprovechamiento del curso. Dicho seguimiento será reflejado en una serie de informes que serán remitidos a los responsables de cada curso del Área de Formación y Desarrollo de Canal de Isabel II S.A. en los siguientes tiempos estimados: en los cursos de habilidades, y ofimática, Básico de Prevención de Riesgos Laborales, y Código de conducta un informe semanal, con el objetivo de conocer el avance de los usuarios. En los cursos de idiomas se remitirá un informe mensual. Y en los itinerarios formativos de Prevención de Riesgos Laborales, Sistemas de gestión de Calidad y Seguridad de la Información, se enviará un informe al finalizar cada participante. En cada uno de estos informes se recogerá el porcentaje de alumnos conectados y el progreso

en la plataforma, así como la evaluación final tanto de aprovechamiento como de calidad del curso. Para ello, en el sobre nº 1 de su oferta el licitador deberá presentar un ejemplo de un informe de seguimiento y un informe global de aprovechamiento del curso dónde se refleje el porcentaje del curso realizado, el grado de avance y el tiempo.

## 7. REQUISITOS MÍNIMOS ADICIONALES

1. Canal de Isabel II S.A, podrá poner a disposición de la empresa adjudicataria contenidos relacionados con el Plan Estratégico, valores corporativos o temas transversales a la organización, que deberán alojarse en la plataforma e-learning. Dichos contenidos se engloban en la calificación de cualquier otro contenido, que durante la vigencia del contrato (incluida prórroga), se desarrolle y se estime conveniente su puesta a disposición a través de la plataforma.
2. La empresa adjudicataria será la encargada de actualizar o modificar los contenidos de los itinerarios de prevención de riesgos laborales, sistemas de gestión de calidad, seguridad de la información y código de conducta, a petición de Canal de Isabel II S.A., así como de realizar el mantenimiento técnico de los mismos y solucionar los problemas que puedan surgir en los diferentes módulos formativos.


Los contenidos de los itinerarios formativos están desarrollados en formato SCORM y lenguaje HTML5, actualmente, pudiendo modificarse en los años de vigencia de este contrato con motivo de los diferentes avances tecnológicos, debiendo encargarse la empresa adjudicataria de las modificaciones a los diferentes formatos que Canal de Isabel II S.A., solicite.

Así mismo, se podrá requerir la modificación de la visualización de los itinerarios formativos ya existentes o de los que se creen, con el fin de hacer más cómoda la navegación, una presentación más eficaz de los contenidos o una adaptación del curso a otro tipo de dispositivos como teléfonos móviles y/o Tablet, siguiendo siempre la imagen visual corporativa de Canal de Isabel II, S.A.


3. La plataforma e-learning será colaborativa e interactiva, adaptando los contenidos a los intereses que se vayan identificando en cada momento para los usuarios, relacionados con su crecimiento personal y profesional.

Las ofertas de los licitadores que no desarrollen alguno de los apartados anteriores o no contemplen alguno de los requisitos mínimos para la prestación de los Servicios recogidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas, no serán tenidas en cuenta en el presente procedimiento de licitación.

En Madrid, a 23 de noviembre de 2020



Firma: Jefa de Área Formación y Desarrollo  
Laura Domínguez Moya



Firma: Subdirectora de Recursos Humanos  
Minerva López Pérez



Firma: Director de Recursos  
Pablo Galán González