



PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACION DEL “SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA IMPARTICIÓN DE PROGRAMAS FORMATIVOS ON- LINE” PARA LA FUNDACIÓN CENTRO DE ESTUDIOS ECONÓMICOS Y COMERCIALES (CECO) MEDIANTE PROCEDIMIENTO GENERAL NO ARMONIZADO.

EXPEDIENTE N° CECOPG02/11

ÍNDICE

1. Objeto de licitación.....	<u>2</u>
2. Duración del contrato.....	<u>3</u>
3. Descripción del contenido del servicio	<u>3</u>
2.1. Descripción general del contenido del servicio.....	<u>3</u>
2.2. Otras características del servicio	<u>5</u>
4. Presentación de la oferta y documentación técnica	<u>6</u>
5. Alcance y forma de presentación de los servicios.....	<u>7</u>
5.1. Lugar de prestación del servicio	<u>7</u>
5.2. Forma de prestación del servicio	<u>7</u>
5.3. Medios Técnicos y Humanos	<u>7</u>
6. Organización, dirección y supervisión de los trabajos.....	<u>8</u>
7. Propiedad de los trabajos.....	<u>8</u>

1. OBJETO DE LA LICITACIÓN

1.1. Descripción:

El presente pliego tiene por objeto la contratación de servicios de asistencia técnica y de apoyo técnico y metodológico en la realización de programas formativos online, utilizando la metodología y plataforma de e-learning de CECO (Moodle), y que incorporen soluciones nuevas aprovechando las posibilidades que ofrece la Web 2.0, favoreciendo así una relación interactiva y permanente del alumno con el sistema de formación.

Con carácter general, este servicio se materializa en diferentes tareas como: formación y asesoramiento del profesorado en la metodología específica, virtualización de contenidos, gestión de los procesos previos a la impartición de los cursos (gestión de la plataforma Moodle: ofertas, cursos, alumnos, contenidos, etc.), publicación de los cursos en la plataforma, seguimiento de alumnos y profesorado, impartición del módulo de herramientas e-learning, seguimiento de los cursos, evaluación y elaboración de informes para CECO, asesoramiento y elaboración de propuestas tecnológicas y metodológicas que favorezcan la mejora constante del sistema. Los programas, contenidos y profesorado son aportados por CECO.

1.2. Descripción de la metodología CECO e implementación de los cursos:

Los cursos se desarrollan siguiendo la metodología on-line que aplica CECO y cuyos rasgos más relevantes son los siguientes:

- a) Los cursos que se diseñan e imparten en el Campus Virtual CECO se basan en un modelo tutorial muy próximo al alumno, lo que permite una interacción permanente entre el participante con su profesor.
- b) La enseñanza-aprendizaje está centrada en el alumno y el grupo. El intercambio de información entre profesor y alumnos es constante, permitiendo que el conocimiento se construya no sólo a partir de los contenidos teóricos, sino de la interacción del alumno con el experto-tutor y con el resto de los alumnos participantes, facilitando el aprendizaje de cada alumno y colaborativo entre todos, propiciando a la vez el avance homogéneo del grupo.
- c) El número de profesores/tutores que participan en cada curso es variable (entre 3 y 9 normalmente). Su perfil corresponde a un directivo o técnico de alto nivel de especialización con una trayectoria profesional relevante en temas de economía y comercio internacional, y con experiencia docente si bien no es requisito que sea en metodología no presencial.
- d) El número de alumnos oscila entre 25 y 30 participantes por grupo, lo que garantiza una docencia cercana al alumno. Dependiendo del tipo de curso, su perfil corresponde a jóvenes posgrados sin experiencia o a directivos y pre-directivos con experiencia profesional en la materia del curso.
- e) La extensión del curso varía en función de su contenido, si bien la unidad de tiempo es la semana.
- f) Los contenidos se organizan en módulos cuya duración varía dependiendo del alcance. Por lo general ocupan una o dos semanas, aunque en algún caso esta duración puede

prolongarse. Se establecen períodos de descanso y de recuperación que sirven al alumno para realizar aquella actividad que dejó pendiente.

- g) Cada módulo se inicia con unos objetivos y un plan de actividades que indica al alumno las tareas a realizar cada semana y el tiempo disponible para cada una de ellas. El alumno, además de la lectura comprensiva de los contenidos didácticos y la documentación, debe realizar las actividades propuestas. Entre ellas, se plantean ejercicios prácticos de diversos tipos tanto de carácter individual o en grupo, que son tutorizados por el profesor así como ejercicios de autoevaluación. Además, es habitual la celebración de actividades de discusión o debate sobre un tema planteado por el profesor (tanto en modalidad síncrona (chats, videoconferencia, webminarios) como asíncrona (foros, blogs, wiki)).
- h) El desarrollo de los módulos está diseñado con una planificación semanal, de lunes a viernes, dejando el fin de semana para que el alumno pueda recuperar cualquier retraso acumulado. La dedicación estimada de estudio de materiales y realización de actividades y ejercicios planteados para cada uno de los módulos oscila entre 10-15 horas semanales, dependiendo del tipo de curso. Sólo existen dos módulos on-line dentro de un Máster presencial en los que la carga de trabajo semanal del alumno está diseñada en 20 horas semanales. Los profesores utilizan este tiempo para responder a consultas, moderar debates y dar feedback a los ejercicios o casos prácticos por ellos tutorizados.
- i) Una vez finalizado el módulo, el alumno es evaluado por su tutor que tiene en cuenta la participación en las distintas actividades programadas. Además, se realiza una evaluación final del alumno por parte de todo el claustro de tutores al terminar el curso. El alumno recibe siempre información del resultado de esta evaluación. Concluido el curso, se notifica si se ha superado el mismo y se emite el diploma correspondiente.
- j) Cada curso cuenta con un coordinador técnico-pedagógico de apoyo on-line, perteneciente a la empresa adjudicataria, que es la persona de referencia para los alumnos y profesores, desde antes del comienzo del curso hasta su finalización, para todas las cuestiones no relacionadas con los contenidos académicos.

2. DURACION DEL CONTRATO

La duración del contrato para la prestación del servicio será de 3 años desde la fecha que se estipule en el contrato y podrá ser prorrogado por un año más en las condiciones descritas en el Pliego de Condiciones de Particulares.

3. DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL SERVICIO

3.1. Descripción general del contenido del servicio

La empresa adjudicataria designará a un gestor de cuenta, con nivel directivo, que será responsable de las relaciones con la Fundación CECO.

Además de este responsable, la empresa nombrará a un responsable de la gestión de cada curso (o coordinador técnico-pedagógico) que servirá como interlocutor de CECO durante el mismo.

Las tareas técnicas del coordinador técnico-pedagógico de la empresa adjudicataria están orientadas a:

- a) La formación de los profesores/tutores en el manejo de la plataforma y como facilitadores on-line y apoyo pedagógico, logístico y técnico a lo largo del curso (avisos antes de iniciar sus módulos, asistencia en caso de ayudas puntuales por problemas con la plataforma, recordatorio en caso de que falte información por recibirse para elaborar informes, dar formación a los profesores que se incorporen en sucesivas ediciones etc...)
- b) Dar apoyo metodológico al diseño y redacción de contenidos de los cursos elaborados por los coordinadores nombrados por CECO. La labor de estos profesores coordinadores de curso será la de preparar los contenidos didácticos y el plan de actividades (documentación teórica, lecturas complementarias, ejercicios, casos prácticos, test de autoevaluación, foros, ejercicios tutorizados individuales o grupales...) para cada asignatura.
- c) Supervisión pedagógica de los procedimientos docentes empleados por los profesores de acuerdo con la metodología on-line y seguimiento de la elaboración de la documentación del curso.
- d) Virtualización de los contenidos teóricos y actividades propuestas por los tutores según el calendario acordado, bien en formato pdf o html dependiendo del curso. Diseño de sistemas de autocorrección para la evaluación de los alumnos. El material escrito representa un volumen entre 50 y 75 páginas semana de acuerdo con la guía de estilo de CECO para la impartición de contenidos on-line. Excepcionalmente existen determinados módulos on-line dentro de un Máster presencial en el que el volumen alcanza las 150 págs. La empresa será responsable de relacionarse con los profesores-coordinadores, por delegación de CECO, para gestionar la entrega de documentación en forma y plazos.
- e) Formación de los profesores y alumnos en Blackboard Collaborate, Skype y cualquier otra herramienta o aplicativo que la Fundación integre en su sistema formativo.
- f) Actualización y adecuación de las guías de tutor, del alumno y del módulo de herramientas (o Módulo 0) de cada curso.
- g) Formación de los alumnos en el manejo de las funcionalidades de la plataforma y dinámica del curso, mediante una semana inicial del curso denominada "Módulo 0".
- h) Gestión de la impartición de los cursos y apoyo permanente técnico-pedagógico y logístico tanto a alumnos como a profesores para facilitar el buen desarrollo de los cursos. Resolución de las incidencias que se produzcan durante la fase de impartición, respondiendo de forma inmediata a alumnos y profesores. La gestión de la impartición incluye la presentación de un informe de seguimiento cada semana, y un informe final cuando termine la impartición de la asignatura, en el que se recoja las incidencias, el desempeño de los profesores (desde un punto de vista metodológico y de atención a los alumnos), funcionamiento de la plataforma, etc.
- i) Seguimiento y motivación de los alumnos y asistencia en cuestiones técnicas de la plataforma a todos los usuarios (seguimiento de los participantes que no se conectan, informe semanal de seguimiento sobre el estado personalizado, seguimiento de las recuperaciones, cartas o correos electrónicos y llamadas de motivación para evitar bajas, respuesta a todas las consultas técnicas en un plazo inferior a 24 horas, etc.). La empresa adjudicataria deberá contar con un servicio de atención telefónica de 8:00 a 20:00 para resolver posibles dudas

técnicas de los participantes sin coste para los mismos.

- j) Coordinación y seguimiento de la realización de proyectos (en aquellos cursos en que los alumnos deban desarrollarlos)
- k) Realización de informes de actividad
- l) Elaboración de un informe final sobre el desarrollo de cada curso.
- m) Recopilar información relevante para la mejora de los cursos, directamente de los alumnos y profesores y/o de los cuestionarios cumplimentados. La empresa seleccionada evaluará el grado de satisfacción de alumnos y profesores. El método de recogida de las opiniones de alumnos y profesores deberá garantizar la confidencialidad de la persona que responde los cuestionarios. Estos no podrán ser modificados una vez cumplimentados y deben quedar depositados en el servidor de CECO.
- n) Asesoramiento y elaboración de propuestas tecnológicas y metodológicas que favorezcan la mejora constante del sistema.
- o) Apoyo a CECO en las tareas administrativas de difusión y gestión de los cursos. Entre otras:
 - a. Responder a consultas de solicitantes de plaza y participantes de cursos en cuestiones de organización (no específicamente académicas)
 - b. Ejecutar mailings de difusión específica con apoyo del responsable del curso y realizar su seguimiento.
 - c. Dar soporte en la selección y calificaciones finales
 - d. Realizar las comunicaciones (resolución de la selección, calificaciones, diplomas, etc.)
 - e. Gestionar las encuestas de valoración modulares y finales
 - f. Elaborar informes estadísticos y de evaluación de cada curso
 - g. Elaborar el soporte documentado de la documentación (contenidos e información administrativa) de cada edición del curso
 - h. Preparación y participación en las reuniones al inicio del curso, durante su impartición o de evaluación de cierre de curso con los responsables de CECO y el profesorado.

3.2. Otras características del servicio

El entorno en el que se prestará el servicio es la plataforma (LMS) basada en Moodle parametrizada para el Campus Virtual CECO (CVC) y utilizando la metodología on-line de CECO. La empresa adjudicataria deberá disponer de los servidores donde se alojará y gestionará la plataforma LMS y realizar, con perfil de administrador, toda la gestión de los procesos previos a la impartición del curso (ofertas, cursos, alumnos y cuentas de correo, contenidos), publicación de los cursos en la plataforma, mantenimiento del catálogo, creación y generación de informes, etc.

La empresa adjudicataria se comprometerá a la parametrización y personalización de la plataforma, así como al desarrollo de utilidades integradas en la misma que sean necesarias para implementar las funcionalidades que la gestión e impartición de cursos requieran (por ejemplo, desarrollo y tratamiento de los cuestionarios de evaluación, desarrollo y mantenimiento de los informes de seguimiento, procedimiento de publicación de las notas finales o parciales, etc..)

CECO facilitará a la empresa adjudicataria la información necesaria para la realización de los trabajos de gestión de procesos previos a la impartición y de mantenimiento de la plataforma, pero no la información y documentación necesaria para la parametrización y desarrollo de la plataforma, aspectos éstos, que deberán formar del "know how" de la empresa.

La empresa adjudicataria se comprometerá a mantener informado al responsable en CECO de la marcha del curso y de cualquier anomalía que pudiera producirse.

Además de lo indicado en el punto relativo a la "propiedad de los trabajos realizados", los contenidos virtualizados y el código fuente que en su caso pudiera existir pertenecerá a CECO y la empresa adjudicataria deberá facilitárselo a CECO siempre que le fuera requerido.

4. PRESENTACIÓN DE LA OFERTA Y DOCUMENTACIÓN TÉCNICA.

Las ofertas deberán presentar la documentación técnica suficiente para poder analizar y valorar las características de la prestación del servicio indicadas en el punto 3. Para ello deberán incluir, al menos, la información que se señala a continuación de forma obligatoria y cuya ausencia será motivo de exclusión de la oferta.

En el sobre 2 de la Oferta Técnica los ofertantes incluirán, con el mayor detalle posible, los sistemas, metodologías y soluciones que pretendan utilizar en el supuesto de que resultaran adjudicatarios.

La Oferta técnica deberá acreditar un dominio conceptual, metodológico y técnico adecuado para la ejecución del contrato y reflejar capacidad técnica probada para dar servicio en el desarrollo del objeto previsto y para la consecución de los objetivos marcados. En este sentido, se considerará el que identifique las fases en que se desarrollarán los trabajos, sus hitos y productos entregables de una manera ordenada en el tiempo.

La Oferta Técnica deberá incluir:

- a. **Explicación breve del método docente** que habitualmente aplica en sus cursos y la capacidad de adaptación de éste a la metodología de CECO. Extensión máxima de 4 páginas.
- b. **Listado de profesionales expertos asignados al proyecto** siguiendo el formato del anexo V (extensión máxima 2 páginas). Se incluirá además, CV de todos los profesionales incluidos en la relación anterior. Extensión máxima por CV de 1 página.
- c. **Descripción de servicio técnico** que prestará el oferente a la Fundación en función de la demanda de esta licitación en los términos previstos, de manera genérica, en el punto 1.2, 3.1 y 3.2. **Descripción de acuerdo de calidad de Servicio.** El licitador deberá incluir en su oferta las condiciones del servicio que propone prestar, los mecanismos de control de calidad y los mecanismos para garantizar la respuesta a distintas cargas de trabajo. Extensión máxima de 5 páginas.
- d. **Asesoramiento sobre e-learning**, metodología, diseño de actividades colaborativas, tecnología, nuevas herramientas aprovechando las posibilidades que ofrece la Web 2.0, propuestas de mejora, nuevas ideas en cualquier ámbito, etc... El modo en el que prestará ese servicio será explicado en este punto (sesiones de formación, reuniones, formación online, etc.). Extensión máxima 3 páginas.

- e. **Mejoras u otros servicios** que la empresa quiera ofrecer para completar su oferta.
Extensión máxima 3 páginas.

El número máximo de páginas de cada apartado se calcula sobre papel DINA4, con tipo de letra Arial de tamaño 11 puntos o características similares, pudiendo desestimarse ofertas que excedan de estos valores.

5. ALCANCE Y FORMA DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS:

5.1. Lugar de prestación del servicio:

El servicio se prestará en las instalaciones de la empresa adjudicataria con sus propios equipamientos y personal (ordenadores personales, líneas y dispositivos de comunicaciones, etc.)

5.2. Forma de prestación del servicio:

En función de sus necesidades, CECO durante la vigencia del contrato solicitará los servicios a la empresa adjudicataria indicando el curso concreto al que irán destinados esos servicios, su duración y persona responsable de dicho curso en CECO.

La empresa adjudicataria deberá emitir, para cada curso, el presupuesto estimado correspondiente, donde se especificarán con detalle los recursos empleados para acometer cada tarea y su coste. De esta manera, sólo se facturarán a CECO los trabajos hechos de manera efectiva.

Así, CECO convendrá con la empresa adjudicataria los cursos en los que prestar servicio durante la ejecución del contrato, sin que en ningún caso pueda superarse durante la vigencia del contrato el importe máximo de la contratación previsto. No existe compromiso alguno de CECO de solicitar la prestación del servicio por parte del adjudicatario en todos los cursos on-line que imparta.

5.3. Medios Técnicos y Humanos:

El adjudicatario deberá aportar los medios técnicos y humanos necesarios para la adecuada ejecución del contrato.

En lo relativo a medios humanos será criterio de valoración para la adjudicación la idoneidad del responsable y del equipo de trabajo propuesto para la ejecución del trabajo. A estos efectos, se deberá aportar en el sobre 2 la información y documentación indicada en el punto 4b) . La empresa deberá garantizar que el equipo se compone del número necesario y suficiente para la correcta prestación del servicio así como que las personas que lo compongan reúnan la cualificación y los conocimientos requeridos para ello.

La Fundación CECO podrá recabar información adicional e incluso concertar entrevistas con el personal del equipo de trabajo ofertado para la comprobación de estos extremos. La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos y experiencia del equipo ofertado, implicará la no valoración de la propuesta y, en su caso, la resolución del contrato.

La Fundación CECO podrá solicitar de la empresa adjudicataria la sustitución de cualquier persona asignada por ésta a los servicios objeto de la presente licitación, cuando concurren circunstancias que así lo aconsejen, como la no adecuada integración del recurso aportado al grupo de trabajo o la falta de formación y/o experiencia requeridas, sin que ello suponga coste adicional alguno.

Si el retraso en el plazo de ejecución se produjera por motivos no imputables al contratista y este ofreciera cumplir sus compromisos dándole prórroga, se concederá por el Órgano de Contratación un nuevo plazo equivalente, por lo menos, al tiempo perdido, salvo que el contratista pidiera otro menor.

De conformidad con el artículo 196.1 de la LCSP, el primer apercibimiento escrito conllevará una penalización equivalente al 5% de la facturación del mes en el que se hubiera cursado y que se detraerá de oficio por CECO al hacerla efectiva. Los sucesivos que pudieran producirse duplicarán el porcentaje de penalización del anterior. En cualquier caso la cuantía de estas penalizaciones no podrá ser superior al 10 % del presupuesto del contrato.

En caso de mantenerse o reiterarse una defectuosa ejecución del contrato tras el tercer apercibimiento escrito, CECO procederá de acuerdo con lo previsto en el párrafo tercero del apartado 19.g) de este pliego.

19. EXTINCIÓN DEL CONTRATO

Serán causa de extinción del contrato las siguientes:

- a) La finalización del plazo de duración del contrato.
- b) La declaración incompleta o falsa de la relación de empresas que integran el grupo empresarial al que pertenece el contratista.
- c) Cualquier incumplimiento grave de estipulaciones contenidas en los documentos de valor contractual citados en el presente Pliego, que tendrá, a estos efectos, el carácter de condición especial de ejecución del contrato.
- d) En cualquier momento, por mutuo acuerdo de las partes
- e) La denuncia del contrato formulada por cualquier de las partes, basada en el incumplimiento grave de cualquier de las obligaciones asumidas por la otra parte en el presente contrato. En particular, tendrá la consideración de incumplimiento grave:
 - I. La prestación de los servicios de acuerdo con un contenido y una metodología sustancialmente distintos a los pactados o cuando se produzcan perjuicios o cualquier otra causa no justificada por el adjudicatario que imposibilite o retrase significativamente la prestación de los servicios contratados o implique una disminución de los niveles de calidad exigibles.
 - II. El incumplimiento por parte de CECO de sus obligaciones de facilitar la información y el trabajo al adjudicatario
- f) La declaración de concurso o la declaración de insolvencia o cualquier otro procedimiento del adjudicatario

Las obligaciones contenidas en el contrato relativas a confidencialidad, protección de datos personales y responsabilidades subsistirán a la terminación del presente contrato.

20. LEY APLICABLE

La preparación y adjudicación del contrato a que se refieren estas bases se regirá en todo lo no previsto por ellas por la Ley de Contratos del Sector Público y su ejecución y resolución por las normas de Derecho Privado aplicables.

Madrid, a 22 de noviembre de 2011

Ricardo Santamaría Burgos
Director Gerente de CECO

