

## MEMORIA DESCRIPTIVA DE LAS CONDICIONES QUE REGIRÁN EL CONTRATO MENOR DEL SERVICIO DE TUTORIZACIÓN ONLINE PARA CURSOS MICROSOFT OFFICE SPECIALIST (MOS)

### 1. OBJETO

El objeto de la presente convocatoria es la adjudicación de un contrato para el **servicio de tutorización online para cursos de formación en Microsoft Office Specialist (MOS)** dentro de la programación formativa del Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial de Zaragoza (Zaragoza Dinámica).

### 2. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA

El Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial de Zaragoza (Zaragoza Dinámica), a través de su figura como centro miembro de la plataforma educativa Microsoft Imagine Academy, está reconocido por Microsoft para poder impartir programas de Formación Oficial en Microsoft Office que preparan para obtener el estándar de Certificación Oficial Microsoft Office Specialist, más conocido por sus siglas MOS, en cualquiera de las herramientas de la suite de Microsoft Office: Word Core, Word Expert, Excel Core, Excel Expert, PowerPoint, Access y Outlook.

Para el desarrollo del programa del programa de formación ya se cuenta con la plataforma Jasperactive y el campus de formación virtual del Instituto, pero se precisa del servicio de tutorización para el apoyo, seguimiento y control del alumno.

#### 2.1. ENTORNO DE APRENDIZAJE

Se dispone de un espacio virtual desde donde el alumno accede a todos los recursos del programa:

##### ***Espacio del alumno***

Mediante el uso de documentos, listado de faq y videotutoriales se proporciona el alumno toda la información necesaria tanto para el programa de formación como para el proceso de certificación.

Mediante el uso de una herramienta de mensajería y de un sistema de foros se desarrolla el proceso de dinamización y de tutorización formativa.

##### ***Escritorio remoto***

Los alumnos accederán a un **escritorio remoto** para poder seguir la formación online y realizar los ejercicios de manera práctica, a través del despliegue de las herramientas de la Suite de Microsoft Office bajo sistema operativo Windows 10, sin necesidad de tener instalado ningún software en equipo del alumno.

##### ***Plataforma de aprendizaje***

El aprendizaje se hace de forma online utilizando la exclusiva plataforma JASPER ACTIVE que cuenta con un avanzado software basado en el “learning by doing” para permitir la práctica real con las aplicaciones de Office. Esta plataforma está completamente alineada con el currículo de la certificación MOS.

### Practice-test tutorizado

Los Practice Test son simulacros de exámenes diseñados para que los puedan evaluar previamente su nivel de conocimientos, practicar y prepararse para la prueba con una herramienta alineada con el examen de certificación oficial.

Los practice-test se realizarán de manera online conectándose en remoto a la plataforma oficial de Gmetrix.

## 2.2. ACCIONES FORMATIVAS Y DURACION

Estas son las 7 acciones formativas incluidas. La duración se define con una horquilla dado que el curso se adapta al alumno en función de sus conocimientos previos.

	Programa	Duración estimada
	Microsoft Word 2016 Core	20-30 horas
	Microsoft Excel 2016 Core	20-30 horas
	Microsoft PowerPoint 2016	20-25 horas
	Microsoft Word 2016 Expert	25-45 horas
	Microsoft Excel 2016 Expert	25-30 horas
	Microsoft Access 2016	36-60 horas
	Microsoft Outlook 2016	15-20 horas

## 2.3. NÚMERO DE PARTICIPANTES

400 participantes que podrán realizar una de las siete acciones del programa.

## 2.4. PROGRAMACION

- Zaragoza Dinámica realizará el proceso de selección de alumnos de forma continuada y a medida que se vayan realizando inscripciones.
- Una vez seleccionados los alumnos se incorporarán al programa en grupos semanales de un máximo de 35 alumnos que serán distribuidos entre las 7 acciones en función de lo que hayan solicitado.
- Cada grupo tendrá una fecha máxima de finalización asignada en función del inicio y de la duración estimada para cada aplicación, en general entre 6 y 8 semanas.

## 2.5. FASES DE DESARROLLO Y ROL TUTORIAL

La tutorización de los cursos MOS se compone de tres fases:

### **FASE 1-Inicio/puesta en marcha de la formación:**

En esta fase los alumnos deben comenzar la formación a través de las plataformas habilitadas para tal efecto. El equipo docente se asegura de que todo el alumnado acceda a las plataformas sin dificultad y conozca detalladamente el funcionamiento de las mismas, así como el desarrollo del curso y su objetivo principal.

Es una fase proactiva en la que los docentes hacen un seguimiento directo a los participantes.

### ***FASE 2-Desarrollo de la formación:***

Durante esta fase el alumnado realiza la formación de manera individualizada y autónoma. El equipo docente estará disponible para la resolución de dudas a través de la plataforma moodle puesta a disposición. Los docentes podrán facilitar a los alumnos y alumnas ejercicios y prácticas de refuerzo si así lo requieren.

Es una fase mixta, reactiva en tanto que el equipo docente está a disposición de las necesidades derivadas de la realización del curso por parte del alumnado y también proactiva haciendo seguimiento y motivación del alumno para que no existan abandonos y se mantenga el ritmo de aprendizaje dentro de los estándares.

### ***FASE 2-Finalización de la formación/Realización de la certificación:***

En el momento que los alumnos se encuentran finalizando el curso, el equipo docente se asegura de que esta finalización se encuentra dentro de los parámetros necesarios de conocimientos. A tener en cuenta que el objetivo es la certificación en la aplicación de MS Office elegida.

## **3. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO**

Teniendo en cuenta el entorno actual (exigencias y necesidades laborales, aparición de nuevos entornos formativos, papel de los formadores y necesidad de construir conocimiento), el sistema tutorial empleado tiene como objetivo la adquisición de competencias y el acompañamiento de los participantes en el proceso de aprendizaje.

### **3.1. FUNCIONES DE TUTORIA**

Las **funciones de tutorización a desarrollar** serán las siguientes:

- Desarrollar el plan de acogida de los alumnos del grupo de formación según las características específicas de la acción formativa.
- Verificar las conexiones a las plataformas y herramientas por parte de los participantes.
- Orientar y guiar al alumnado en la realización de las actividades, el uso de los materiales y la utilización de las herramientas de la plataforma virtual de aprendizaje para la adquisición de las capacidades previstas en las acciones formativas.
- Fomentar la participación del alumnado proponiendo actividades de reflexión y debate, organizando tareas individuales y trabajo en equipo, utilizando las herramientas de comunicación establecidas.
- Realizar el seguimiento y la valoración de las actividades realizadas por los participantes, resolviendo dudas y solucionando problemas, a través de las herramientas de la plataforma virtual de aprendizaje, ajustándose a la planificación prevista.
- Diseñar y desarrollar actividades y recursos didácticos complementarios destinados a reforzar la formación, si lo estima necesario.
- Evaluar a los participantes, de acuerdo con los criterios establecidos, así como valorar cuándo el alumno está preparado para presentarse al examen de acreditación final.
- Participar en todas aquellas actividades que impliquen la coordinación con el resto del equipo responsable de la organización, gestión y desarrollo de las acciones formativas.

Los tutores-formadores deberán atender las peticiones y dudas de los participantes y realizarán la actividad tutorial a través de las herramientas de comunicación que disponga la plataforma

(mensajería, chat, foro, videoconferencia, u otras similares). Toda esta actividad de los tutores-formadores, deberá quedar registrada en la plataforma para su comprobación por parte de los órganos de control.

### 3.2. PROTOCOLO DE SEGUIMIENTO

El protocolo de seguimiento incluye los siguientes contactos mínimos:

- Acogida: se realiza una presentación a través de la plataforma de teleformación, en la que se traslada al alumnado la guía didáctica y los objetivos del proceso formativo.
- Contacto de 1ª semana: transcurrida una semana desde el inicio, el tutor contacta con los participantes que todavía no han iniciado la formación a fin de poder completar el diagnóstico previo.
- Contacto de mitad de curso: inherente a la participación del alumnado en los foros el tutor abre un foro de ecuador (aprox. entre la segunda y tercera semana) con el objetivo de realizar un óptimo seguimiento del progreso formativo. Este es el momento en el que se han de establecer las medidas destinadas a reconducir el proceso formativo si éstas fuesen necesarias, e ir valorando la evolución de cara a la acreditación.
- Contacto de fin de curso: la semana anterior a la finalización del curso, el tutor contacta con el alumnado a fin de evaluar el grado de adquisición de competencias y orientar hacia la consecución plena de los objetivos establecidos: examen de acreditación final.

El tutor puede incrementar el número de contactos, si lo estima necesario, de acuerdo a las necesidades específicas del alumnado. Importante dejar registro de los contactos establecidos con los alumnos.

### 3.3. TIPO DE TUTORÍAS

El proceso de tutorización presenta dos vertientes, según sea el alumnado el que contacte con el tutor (tutorización reactiva) o el tutor el que contacte con el alumnado (tutorización proactiva).

En el caso de la tutorización proactiva se establecen distintos tipos de tutorías, que pueden ser individuales o grupales, según estén orientadas a un único destinatario o a todos los miembros de un grupo formativo, y online o telefónicas, según la forma de contacto empleada por parte del tutor.

El tutor decide, en última instancia, el tipo de tutorías a emplear, según las necesidades específicas del alumnado.

### 3.4. EVALUACIÓN DEL ALUMNO

La evaluación del alumno se determina en dos momentos:

#### **1º Formación**

Para poder superar esta fase y tener acceso al examen oficial de acreditación, el alumno deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Jasperactive:
  - 80 % actividades prácticas realizadas.
  - 60 % ítem aprobados en el ejercicio de validación.
- Gmetrix:
  - 700 puntos en al menos dos modelos de test.

### 2º Acreditación

Superar el examen oficial de acreditación de Microsoft Office Specialist.

### **3.5. FORMAS DE COMUNICACIÓN**

Durante el desarrollo del curso el alumnado dispone en todo momento de asistencia tutorial y técnica.: El plazo de respuesta máximo a las consultas planteadas a través de esta vía es de 24 horas en días lectivos. a través de las siguientes vías:

- Foros: foros que permiten la comunicación entre todos los participantes y facilitan el trabajo colaborativo y participativo. Pueden ser iniciados tanto por los tutores como por los alumnos. Invitar a los alumnos a que planteen aquí sus dudas.
- Mensajería de la plataforma.
- Chat: servicio de chat que permite al alumnado la resolución online y síncrona de dudas o consultas. Para ello se debe facilitar un horario de atención.
- Vídutoría a través de Microsoft Teams
- Correo electrónico.

### **3.6. INFORMES**

- Elaborará la documentación necesaria para el seguimiento administrativo de la acción formativa.
- Elaborará con carácter excepcional cualquier informe relacionado con la acción docente que imparta, a requerimiento de Zaragoza Dinámica.
- Entregará a Zaragoza Dinámica, en la facturación mensual, una memoria del mismo con información detallada de su desarrollo y de los resultados.
- Entregará a Zaragoza Dinámica, a la finalización del curso, una memoria del mismo con información detallada de su desarrollo y de los resultados.

### **3.7. RECURSOS HUMANOS**

- Durante toda la prestación del servicio, el contratista deberá mantener una plantilla de personal adscrita al mismo con los mismos requisitos valorados en la propuesta presentada.
- El contratista designará un responsable de proyecto.

## **4. REQUISITOS DEL CONTRATISTA**

### **4.1. SOLVENCIA TÉCNICA**

El licitador deberá acreditar:

- Ser proveedor de formación oficial autorizado por el fabricante MICROSOFT bajo la figura “Microsoft Imagine Academy” que se acreditará mediante certificación del propio fabricante.
- Haber organizado e impartido más de 240 horas de formación en MS Office en los últimos 3 años, que se acreditará mediante certificado emitido por la entidad a la que se le prestó el servicio de formación o mediante declaración responsable si el cliente fue el alumno final.

## 4.2. PERSONAL DOCENTE

El licitador deberá adscribir para la ejecución de este contrato al menos a 2 docentes distintos en disposición de los siguientes requisitos:

- Microsoft Certified Trainer
- Titulación universitaria o ciclo de grado superior en especialidades TIC
- Experiencia docente de al menos 250 horas en áreas TIC's
- Experiencia docente como tutor online de al menos 150 horas o diploma de haber cursado con aprovechamiento curso de formación como tutor online de al menos 30 horas.

El cumplimiento de los requisitos se acreditará mediante:

- copia de cada una de las certificaciones que acredite que el docente posee los requisitos
- documento que demuestre la vinculación entre el licitador y el docente, sea o no de la plantilla, para la prestación del servicio docente.

El adjudicatario prestará el servicio con personal propio o contratado al efecto, eligiendo la modalidad de contratación que considere más idónea, siempre que cumpla con la legalidad vigente. Asumirá los costes derivados de la relación de dependencia de dicho personal, así como todas las responsabilidades, tanto de los hechos susceptibles de producirlos, como de las relaciones laborales con dicho personal que, en ningún caso, se considerará trabajadores de Zaragoza Dinámica. En ningún supuesto Zaragoza Dinámica se subrogará en las relaciones contractuales, que pudieran establecerse, entre el prestador del servicio y el adjudicatario, ya sea por extinción, quiebra, suspensión de pagos, rescate o cualquier otra causa similar.

## 5. PLAZO DE EJECUCIÓN

El periodo de ejecución del servicio comenzará al día siguiente a ser adjudicatario y deberá finalizar antes del 31 de octubre de 2021.

## 6. PRESENTACIÓN DE OFERTAS

La **oferta** deberá presentarse en un único sobre cerrado indicando el nombre del contrato y que incluirá:

- **Oferta económica**, en documento original firmado, donde figure:
  - el precio del **servicio de tutorización por alumno** sin I.V.A.
  - la cantidad a la que asciende el IVA y el tipo impositivo vigente, si procede y de acuerdo a la normativa tributaria vigente.
  - el importe total de la oferta incluido el importe del IVA.
- Documentación acreditativa de requisitos de **solvencia técnica** del contratista:
  - copia de la acreditación como proveedor de formación oficial autorizado por el fabricante MICROSOFT bajo la figura "Microsoft Imagine Academy"
  - documentos acreditativos de haber organizado e impartido más de 240 horas de formación en Microsoft Office en los últimos 3 años. Se acreditará mediante certificado emitido por la entidad a la que se le prestó el servicio de formación o mediante declaración responsable si el cliente fue el alumno final.
- Documentación acreditativa del **personal docente**:
  - relación de profesorado
  - copia de cada una de las certificaciones que acredite que el docente posee los requisitos
  - documento que demuestre la vinculación entre el licitador y el docente, sea o no de la plantilla, para la prestación del servicio docente.

La oferta y su documentación se deberá presentar en el registro de Zaragoza Dinámica (Calle Albareda nº 4, 50004 Zaragoza) en horario de 9 a 14 horas o por cualquiera de los procedimientos legalmente admitidos. Las consultas o comunicaciones relativas a la presentación de ofertas se harán a la dirección de correo [gerencia@zaragozadinamica.es](mailto:gerencia@zaragozadinamica.es)

La presentación de proposiciones supone la aceptación incondicional por el licitador de la totalidad de las condiciones previstas en esta memoria descriptiva, sin salvedad o reserva alguna.

## 7. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Sobre una puntuación máxima total de 100 puntos se establecen los siguientes criterios de valoración de las proposiciones:

Criterios evaluables mediante la aplicación de fórmulas, hasta un máximo de 100 puntos

### 1. Oferta económica, hasta un máximo de 90 puntos

Se aplicará un criterio de proporcionalidad respecto a la oferta más reducida a la que se le atribuirá la puntuación máxima, evaluando la ponderación de las demás con arreglo a la siguiente fórmula:

$$P1 = P_{\text{mín}} / P_i \times 90.$$

Donde P1 es la puntuación obtenida, Pi es el precio global ofertado sin IVA y Pmín es el menor precio ofertado sin IVA.

### 2. Mejoras, hasta un máximo de 10 puntos.

- Disponer del nivel “Productivity” como proveedor de formación oficial autorizado por el fabricante MICROSOFT que se acreditará mediante certificación del propio fabricante, 3 puntos.
- Docente con acreditación Microsoft Office Specialist a razón de 1 punto por acreditación hasta un máximo de 4 puntos.
- Docente con acreditación Microsoft Office Expert a razón de 1,5 puntos por acreditación hasta un máximo de 3 puntos.

## 8. CAUSAS DE SUSPENSIÓN Y RESOLUCIÓN

Será causa de suspensión temporal o resolución definitiva de las acciones formativas el hecho de que se contravengan cualquiera de las obligaciones del adjudicatario.

## 9. CLÁUSULA SOCIAL DE GÉNERO

Toda la documentación, publicidad, imagen o materiales de todo tipo deberán utilizar un lenguaje no sexista, evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas y fomentar una imagen con valores de igualdad, presencia equilibrada, diversidad, corresponsabilidad y pluralidad de roles e identidades de género.

## 10. PROTECCIÓN DE DATOS

El adjudicatario del presente contrato deberá cumplir, bajo su responsabilidad, como encargado del tratamiento de los datos relacionados con el seguimiento de los cursos, las medidas de carácter técnico y de organización, aprobadas por Zaragoza Dinámica y aquellas exigidas en la legislación vigente sobre protección de datos de carácter personal, necesarias para garantizar en todo momento la seguridad de los datos a los que tenga acceso.

## 11. FACTURACIÓN

El adjudicatario facturará a mes vencido por los alumnos que hayan comenzado formación de forma efectiva en ese mes multiplicándolos por el precio unitario por alumno ofertado.

Se considerará alumno efectivo aquel que haya iniciado actividad tanto en el “espacio del alumno” correspondiente a su curso en el “Campus de Zaragoza Dinámica” como en la “plataforma Jasperactive” y tenga en esta un progreso registrado de al menos un 20%.

Para la aceptación de la factura se requiera haber entregado el **informe de tutorización** mensual con detalle de la actividad realizada.

## 12. PRECIO Y FINANCIACIÓN

El precio máximo de licitación unitario se establece en 37€ por alumno.

El precio máximo del servicio para 400 alumnos es de 14.800€ (sin IVA) o en 17.908€ (con el máximo tipo de IVA aplicable). La aplicación o exención de IVA se hará de acuerdo a la normativa vigente y a lo consignado en el documento de la oferta.

El precio incluirá todos los aspectos descritos en esta memoria.

El servicio objeto de este contrato se financiará con cargo a la aplicación presupuestaria **06.2411.22699 “GASTOS DE FUNCIONAMIENTO”** del presupuesto de ZARAGOZA DINÁMICA, hasta alcanzar el precio máximo de licitación.