

Plantilla gratuita de RFP para elegir una plataforma elearning





Este documento ofrece:

- Una guía para elaborar una RFP completa de un sistema de gestión del aprendizaje (LMS, por sus siglas en inglés).
- Una herramienta para recoger los requisitos del LMS de tu organización.
- Una base para que los proveedores elaboren su propia respuesta a la RFP y el contenido asociado.



Notas sobre este documento

- Los elementos que aparecen entre paréntesis dentro de los puntos representan ejemplos de respuestas, no las respuestas definitivas.
- Esta plantilla pretende cubrir la mayoría de los requisitos y aspectos a tener en cuenta en proyectos y RFP de LMS. Si algún elemento no se aplica a tu organización, simplemente puedes omitirlo.
- En este documento, el término "proveedor" hace referencia a la empresa que ofrece los servicios solicitados en la RFP.
- Las organizaciones que utilicen esta plantilla pueden querer sustituir los consejos y sugerencias incluidos en el documento por información específica y relevante para los proveedores que vayan a responder a la RFP.



Aviso legal

Este documento se facilita únicamente con fines informativos y su uso es bajo tu propia responsabilidad.

Ten en cuenta que la información contenida en él puede cambiar. Consulta siempre la versión más reciente disponible en la comunidad de Totara.





Sección 1 – Introducción



Descripción de la empresa

Proporciona una descripción general de tu organización. Incluye información como:

- Tu actividad principal o servicio
- Tu modelo de negocio
- Estructura organizativa
- Ubicación de la empresa y oficinas
- Misión y valores de la compañía

Al ofrecer una visión general de tu organización, ayudarás a los proveedores a comprender cómo funciona y cómo podrían colaborar de la mejor manera con vosotros y vuestros grupos de interés. Esta información también permitirá a los proveedores determinar qué casos de estudio y referencias de clientes resultan más relevantes para tu organización.



Descripción del proyecto

Proporciona una descripción de tu proyecto de LMS y de la estrategia de implementación. Incluye información como:

- Principales unidades de negocio, partes interesadas y usuarios.
- Fechas previstas de implementación.
- Tipo y procedencia del material formativo.
- Procesos clave de desarrollo.
- Migraciones y/o integraciones.



Objetivos del proyecto

Describe los objetivos generales de este proyecto o de la implementación del LMS como parte de una iniciativa más amplia.

Considera preguntas como:

- ¿Por qué quieres (o necesitas) implementar un LMS?
- ¿Cómo planeas utilizar el LMS?
- ¿Este proyecto está condicionado por alguna fecha límite o por hitos basados en políticas internas?
- ¿Cuáles serán tus criterios o indicadores para medir el éxito del proyecto?



Resumen de los servicios requeridos

Es posible que cuentes con recursos internos para apoyar la implementación del LMS, por lo que debes indicar los servicios que sí y los que no necesitarás de tus proveedores. Esto puede incluir elementos como:

- | | |
|---|---|
| • Adquisición o provisión del software | • Uso de IA para administradores y usuarios |
| • Instalación y alojamiento (hosting) | • Integración con otros sistemas |
| • Implementación y consultoría de LMS | • Formación |
| • Análisis de requisitos | • Desarrollo a medida |
| • Documentación | • Soporte técnico |
| • Diseño y personalización de la interfaz | • Desarrollo de contenidos |

Aunque puedas contar con experiencia interna en algunos o todos estos elementos, considera si dicha experiencia se aplica específicamente a un LMS y/o a otras plataformas tecnológicas relacionadas. Además, ¿cuentas con recursos suficientes para cumplir con los plazos de implementación?

► Proyectos relacionados

En esta sección, se deben detallar todos los proyectos internos que estén relacionados o dependan de la implementación del LMS, ya sea que estén en curso o programados para ejecutarse en paralelo.

Es importante tener en cuenta que otros proyectos internos pueden influir en el éxito de la implementación del LMS, de manera directa o indirecta. Entre estos se incluyen, pero no se limitan a:

- Procesos de cambio de marca (rebranding)
- Implementación de otros sistemas tecnológicos (ERP, CRM, etc.)
- Actualizaciones de software existentes
- Cualquier iniciativa que pueda afectar recursos, plazos o integración tecnológica

► Otros proveedores

Proporciona información sobre otros proveedores con los que los participantes deberán colaborar como parte de este proyecto. Esto puede incluir entre otros:

- Agencias de rebranding o marketing
- Proveedores de infraestructura técnica
- Servicios externos de soporte IT
- Contratistas y consultores

Es importante tener en cuenta que trabajar con otros proveedores puede afectar el alcance, los plazos y, por tanto, el coste del proyecto, dado que se requerirá consultoría y coordinación adicional durante el proceso de implementación del LMS.

► Información adicional

Proporciona cualquier otra información que consideres importante para que los proveedores puedan ofrecer una respuesta completa y precisa. Esto podría incluir:

- Cambios en la propiedad o estructura de la empresa
- Requisitos de cumplimiento normativo
- Restricciones sobre proveedores

► Apéndices

Si dispones de información, imágenes, diagramas y/o documentos relevantes para tu proyecto LMS y para los participantes de la RFP que no encajen lógicamente dentro del cuerpo principal de la solicitud (o que sean de gran tamaño), se recomienda incluirlos en apéndices. Esto podría incluir, entre otros:

- Ejemplo de contrato
- Estructura organizativa de la empresa
- Guías de identidad corporativa (branding)
- Ejemplos de exportaciones de datos
- Glosario de términos

Es recomendable incluir un glosario en la RFP para definir términos específicos de la organización o acrónimos, así como para proporcionar la definición de términos generales de aprendizaje, como programa, curso, formación, módulo, actividad, etc.



Sección 2 – Instrucciones para los participantes



Presentación de propuestas

Proporciona información sobre otros proveedores con los que los participantes deberán colaborar como parte de este proyecto. Esto puede incluir entre otros:

- Agencias de rebranding o marketing
- Proveedores de infraestructura técnica
- Servicios externos de soporte IT
- Contratistas y consultores

Es importante tener en cuenta que trabajar con otros proveedores puede afectar el alcance, los plazos y, por tanto, el coste del proyecto, dado que se requerirá consultoría y coordinación adicional durante el proceso de implementación del LMS.



Formato de las propuestas

Aunque se proporcionarán pautas sobre el contenido requerido en una respuesta más adelante, también es importante especificar los requisitos sobre el **formato general** de las respuestas. Esto incluye:

- Idioma en el que debe prepararse la respuesta.
- Formato(s) de archivo requerido(s).
- Si se requieren copias físicas y el formato/cantidad de estas.
- Cumplimiento de plantillas o diseños específicos.
- Formato de precios (por ejemplo, desglose de costes, visión a 1 y 3 años).
- Número máximo de páginas.
- Límites de tamaño de archivo o número de archivos.
- Proceso y limitaciones para archivos o anexos adicionales.
- Política sobre la inclusión de información adicional (material de marketing, servicios adicionales o recursos del producto).
- Uso de Apéndices.

Establecer estos requisitos permite estandarizar la evaluación de las respuestas y procesarlas de manera justa y eficiente.





► Proceso de aclaraciones

Algunos proveedores pueden tener preguntas o solicitudes de aclaración para asegurar que proporcionan una respuesta precisa y detallada. Incluye detalles sobre el proceso de aclaraciones, incluyendo:

- Formato en el que deben presentarse las preguntas.
- Plazos para recibir respuestas.
- Fecha y hora límite para recibir todas las preguntas.
- Política sobre la distribución de preguntas y respuestas a todos los participantes (incluyendo confidencialidad).

Para evitar responder las mismas preguntas varias veces y garantizar que todos los proveedores reciban la misma información, puedes optar por distribuir tus respuestas a todos los proveedores potenciales.

► Proceso de selección

Describe el proceso de selección de proveedores. Esto puede incluir:

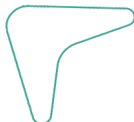
- Revisión y evaluación de las respuestas
- Sistema de preselección
- Sesiones de presentación
- Demostraciones en vivo
- Proceso de notificación
- Proceso de negociación contractual

► Criterios de evaluación

Los criterios de evaluación dependerán de tu organización y proyecto, pero probablemente se basarán en factores como:

- Capacidad para demostrar comprensión de tu organización y objetivos del proyecto.
- Peso asignado a cada sección de la respuesta (por ejemplo, adecuación del producto a los requisitos = 60%, precio = 15%).
- Experiencia y conocimientos en escenarios de implementación similares.
- Experiencia en el sector.
- Éxitos y criterios de éxito en proyectos previos.
- Demostración de capacidad y recursos.

Definir claramente los criterios ayudará a los proveedores a saber qué incluir y enfatizar en sus respuestas.





► Presentaciones y Demostraciones

Si deseas que los potenciales proveedores realicen una presentación de su solución propuesta y/o una demostración del LMS, indica:

- Cuándo y dónde se realizarán estas sesiones.
- Número máximo de asistentes.
- Formato, duración y agenda de las sesiones.
- Representantes requeridos (por ejemplo, expertos en sistemas, personal técnico).
- Si se requiere acceso a un entorno de prueba (sandbox).

Las presentaciones o demostraciones permiten conocer a los proveedores, evaluar su comprensión de su organización y objetivos, y verificar si la solución propuesta cumple con sus requisitos. .

► Datos de contacto

Proporciona el nombre y los datos de contacto relevantes para:

- Enviar confirmación de recepción de la RFP.
- Enviar confirmación de intención de participar.
- Enviar preguntas y solicitudes de aclaración.
- Enviar las respuestas finales.

El proceso de RFP generalmente implica numerosos intercambios de correos electrónicos durante varias semanas. Configurar una dirección de correo dedicada permitirá que varios miembros del equipo reciban y respondan los mensajes de manera oportuna. Informa a tu equipo de IT para que espere archivos grandes o comprimidos de proveedores externos y ajuste los filtros de correo según sea necesario.





Fechas clave

Indica las fechas para todos los eventos y plazos relacionados con el proceso de la RFP. Esto puede incluir:

Hito	Fecha
Envío de NDA a proveedores potenciales	
Fecha límite para devolución de NDA	
Emisión de la RFP a proveedores	
Fecha límite de confirmación de recepción	
Fecha límite de confirmación de intención de participar	
Fecha límite para preguntas y aclaraciones	
Publicación de todas las preguntas y respuestas	
Fecha límite de presentación de respuestas	
Periodo de revisión y evaluación	
Anuncio de proveedores preseleccionados	
Presentaciones/demostraciones de proveedores	
Selección y notificación del proveedor preferido	
Negociación del contrato	
Notificación a proveedores no seleccionados	
Entrega de prueba de concepto	

Es fundamental establecer plazos realistas tanto para la preparación como para la revisión de las propuestas, de modo que los proveedores tengan tiempo suficiente para elaborar respuestas completas y tu organización pueda evaluarlas con detalle.





Sección 3 – Información legal



Términos y condiciones

Detalla los términos y condiciones aplicables a los proveedores con respecto al documento de la RFP y al proceso de la RFP. Considera incluir aspectos como:

- Derecho a cancelar o retirar la RFP.
- Derecho a aceptar solo parte de una propuesta.
- Derecho a no aceptar ninguna de las propuestas recibidas.
- Derecho a rechazar o aceptar propuestas que no cumplan con las condiciones o requisitos establecidos.
- Derecho a rechazar o aceptar propuestas consideradas incompletas.
- Derecho a rechazar o aceptar propuestas que no hayan cumplido con los plazos establecidos.
- Derecho a ajustar cualquier plazo, con la debida notificación.
- Derecho a mantener discusiones contractuales con cualquiera o todos los proveedores potenciales.



Exenciones legales

Indica cualquier exención legal relacionada con la participación en la RFP o con el proyecto LMS. Esto podría incluir aspectos como:

- La RFP no constituye una oferta ni un contrato.
- Indicar si su organización se responsabiliza o no de los costes incurridos por los proveedores durante el proceso de licitación.
- Cómo se almacenarán las propuestas una vez concluido el proceso de la RFP.

Se recomienda trabajar con el equipo legal interno o asesoría externa para redactar estos términos y exenciones, garantizando cobertura ante cualquier escenario probable.





➤ Confidencialidad

Describe los requisitos de confidencialidad para los proveedores potenciales y seleccionados, tanto durante el proceso de la RFP como en el proyecto LMS.

Según tus necesidades, puedes emitir un Acuerdo de Confidencialidad (NDA) a todos los proveedores antes de enviar la RFP o solo a los proveedores seleccionados. También puedes considerar etiquetar el documento de la RFP como "Comercial y Confidencial".

➤ Protección de Datos / Declaración GDPR

Dado que los participantes enviarán información confidencial y comercialmente sensible, indica cómo se utilizará y almacenará dicha información cumpliendo con la normativa vigente de protección de datos y GDPR.

➤ Declaraciones de Anti-Soborno, Anti-Corrupción y Anti-Esclavitud

Describe las políticas de tu organización en relación con el anti-soborno, anti-corrupción y anti-esclavitud aplicables al proceso de la RFP y a los proveedores seleccionados, incluyendo aspectos como:

- A quién se aplican estas políticas (proveedores, subcontratistas, etc.).
- Guías sobre cómo deben llevarse a cabo los negocios para prevenir incumplimientos de las políticas de soborno y corrupción (por ejemplo, reglas sobre aceptación de regalos o muestras).

Definir claramente sus expectativas desde el inicio ayudará a prevenir problemas durante el proceso de licitación de la RFP.





Sección 4 – Requisitos del proyecto

➤ Visión general de los requisitos

Proporciona una visión general de alto nivel de los requisitos de tu proyecto de implementación del LMS. Esto podría incluir, entre otros:

- Migración desde un LMS existente.
- Número de usuarios actuales y proyectados.
- Requisitos de entrega de contenido (offline, online, blended).
- Integración con sistemas internos o de terceros.
- Requisitos de compatibilidad con dispositivos.
- Alojamiento (hosting)
- Soporte técnico y horario de atención.

Esta visión general permitirá a los proveedores evaluar rápidamente si pueden cubrir la mayoría o la totalidad de los requisitos y servicios asociados a la implementación del LMS.

➤ Requisitos funcionales

Los requisitos funcionales describen los comportamientos y funciones técnicas y operativas del sistema.

Si ya se ha realizado un análisis de requisitos técnicos y de negocio, proporciona una lista completa en un documento o hoja de cálculo separada para que los proveedores puedan responder a cada ítem.

La hoja de requisitos funcionales debería incluir:

- Un identificador único para cada ítem.
- Área o componente al que pertenece (para agrupar o filtrar ítems).
- Descripción o historia de usuario breve del requisito.
- Importancia relativa del ítem (prioridad o calificación MoSCoW).
- Fase de entrega requerida.
- Forma estándar de indicar si la función/feature está disponible en el LMS.
- Campo de comentarios para que el proveedor aporte información adicional o enlaces relevantes.



Por ejemplo:

Id	Componente	Descripción	MoSCoW Fase 1/2/3	Incluido / No Incluido Disponibile como plugin Requiere desarrollo	Comentario del proveedor
1	Cuentas de usuario	Las cuentas de usuario pueden almacenar información sobre el rol y el departamen to.	Requerid o (F1)	Incluido	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Morbi posuere eu libero in gravida.
2	Informes	El sistema puede enviar información a un sistema de analítica externo.	Opciona l (F2)	Disponibile como plugin	www.linkexample.com
3	Autenticación	Escaneo biométrico para inicio de sesión.	No requerid o	Requiere desarrollo	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Morbi posuere eu libero in gravida.

Para más información sobre el método de priorización MoSCoW, consulta: https://en.wikipedia.org/wiki/MoSCoW_method

Nota: La estandarización de la plantilla permite comparar funcionalidades de distintos LMS. Un alcance amplio implicará estimaciones de precio más amplias.



➤ Requisitos no funcionales

Los requisitos no funcionales describen atributos del sistema que no están relacionados con su funcionamiento operativo directo. Esto podría incluir:

- Funcionalidades de accesibilidad y cumplimiento de estándares
- Compatibilidad con navegadores y versiones
- Compatibilidad con otros sistemas o aplicaciones
- Personalización y escalabilidad
- Protección de datos y estándares de seguridad
- Documentación y ayuda en línea
- Cumplimiento GDPR
- Interoperabilidad y APIs integradas
- Traducción de idiomas
- Compatibilidad con sistemas operativos y plataformas
- Escalabilidad, estabilidad y usabilidad

Si ya se ha completado el análisis de requisitos no funcionales, incluye la lista en un documento o en una hoja separada dentro de la hoja de requisitos funcionales.

➤ Análisis de requisitos

Si no se ha realizado el análisis de requisitos de negocio, técnicos o de usuario, y no cuentas con recursos internos, describe los servicios de análisis que necesitas, incluyendo:

- Tipos de requisitos a analizar
- Ubicación requerida del analista (on-site, off-site o híbrido)
- Formato o estándar para documentar los requisitos
- Plazos de entrega
- Documentación

Planifica el tiempo, presupuesto y disponibilidad de los *stakeholders* si requieres servicios externos para el análisis y documentación de los requisitos.



Migración de datos

Si dispones de datos de usuarios, contenidos o cursos que deban migrarse al nuevo LMS, indica el tipo y formato actual de la información, incluyendo:

- Cuentas de usuario
- Jefes de equipo o gestores
- Roles o puestos de trabajo
- Departamentos/equipos
- Creación masiva de cursos
- Datos de finalización y calificaciones de cursos
- Contenido de aprendizaje (archivos, e-learning, cuestionarios, foros, etc.)



Requisitos de integración

Detalla cualquier necesidad de integración con otros sistemas. Describe cómo debe enlazarse el LMS con los sistemas listados y si se requiere intercambio de datos. Esto podría incluir:

- Sistemas HR/HRM
- Sistemas de gestión de clientes (CRM)
- Sistemas de e-commerce o pagos online
- Sistemas de seguimiento o gestión de activos
- Sistemas de calendario
- Proveedores de autenticación única (SSO)
- Repositorios de contenido o vídeo

Dependiendo de la complejidad de las integraciones, puede ser necesario realizar un desarrollo a medida. Asegúrate de contar con tiempo suficiente, presupuesto y con técnicos de sistemas disponibles en las fases pertinentes.





➤ Requisitos de diseño

Describe tus requisitos en cuanto a diseño, tematización y branding del LMS:

- Requisitos generales de diseño/tema
- Soporte para múltiples temas en el LMS
- Capacidad de personalizar la marca del LMS
- Soporte para dispositivos móviles / diseño responsive
- Accesibilidad en el diseño
- Opciones de diseño configurables
- Navegación personalizada para distintos usuarios
- Disponibilidad de guías de marca

➤ Requisitos de implementación

Durante la instalación del LMS, puedes requerir servicios de implementación y consultoría, incluyendo:

- Soporte de configuración
- Buenas prácticas (formación, administración, UX, etc.)
- Gestión del compromiso de *stakeholders*
- Gestión de cambios

➤ Requisitos de contenido de aprendizaje

Si requieres diseño y desarrollo de contenido como parte del proyecto, indica:

- Formato requerido (SCORM, LTI, cuestionarios online).
 - Temática.
 - Acceso a expertos en la materia.
 - Servicios de diseño instruccional.
 - Desarrollo de contenido a medida.
 - Acceso a repositorio de contenido.
- 



➤ Requisitos de formación

Indica tus necesidades de formación sobre el LMS:

- Modalidad de formación (online, presencial o *blended*)
- Certificación y obtención de *badges*
- Materiales de ayuda impresos u online

➤ Requisitos de alojamiento (*hosting*)

Si planeas alojar el LMS externamente, describe la infraestructura y los servicios requeridos:

- Número de usuarios esperado
- Crecimiento proyectado de usuarios
- Concurrencia de usuarios
- Requisitos de disponibilidad
- Recuperación ante desastres / redundancia
- Obligaciones contractuales

➤ Requisitos de soporte

Describe tus necesidades de soporte del LMS:

- Horas de soporte requerido
- Nivel(es) de soporte requerido(s)
- Tiempos de respuesta y resolución
- Métodos de contacto

➤ Requisitos de seguridad de la información

Indica cualquier estándar o proceso de seguridad de la información que el LMS y el proveedor deben cumplir, incluyendo:

- GDPR
 - Seguridad del software
 - Políticas de actualización y parches
 - Seguridad física y de oficinas
 - Seguridad de sistemas
 - Privacidad y uso de cookies
 - Controles de seguridad para el personal del proveedor
- 



➤ Requisitos legales

- **Propiedad Intelectual y Derechos de Autor**

Define tus preferencias y obligaciones del proveedor respecto a derechos de propiedad intelectual y copyright de software, contenido, desarrollos a medida, imágenes y diseños creados o usados en el proyecto.

- **Licencias de Software**

Indica tus preferencias respecto al modelo de licencia del LMS (propietario u *open source*), teniendo en cuenta derechos de usuario, propietario o suscriptor.

Hoy en día existen cientos de sistemas de gestión del aprendizaje (LMS) disponibles, ofrecidos bajo una variedad de modelos de licencia. Es importante comprender sus derechos como usuario, propietario o suscriptor de este software.

- **Duración del contrato**

Especifica la duración mínima y máxima (si aplica) del contrato con el proveedor seleccionado.

- **Seguros**

Indica los seguros que deben tener los proveedores, como:

- Responsabilidad civil
- Responsabilidad profesional
- Responsabilidad del empleador





Sección 5 – Directrices para la presentación de propuestas



Introducción

En esta sección se detalla la información que puedes solicitar a los participantes en el proceso de RFP. Puedes incluir plantillas de respuesta, límites de extensión (en palabras o páginas) por sección, así como criterios y ponderaciones de evaluación.

Si decides proporcionar una plantilla de respuesta, te recomendamos usar funcionalidades como [campos o marcadores de posición] para el texto editable, y asegurarte de que los proveedores puedan trabajar con distintos programas de ofimática.



Información de la empresa

Datos generales

Los proveedores deberán facilitar información general sobre su empresa, incluyendo, entre otros, los siguientes aspectos:

- Nombre comercial y razón social
- Número de registro mercantil / CIF
- Datos de contacto
- Estructura de propiedad y de gestión (por ejemplo, nombres de los administradores o directores)
- Años de actividad
- Crecimiento anual (interanual)
- Número de empleados (jornada completa, parcial y colaboradores externos)
- Antigüedad media del personal
- Misión y valores de la compañía

Información financiera

Puedes solicitar a los proveedores potenciales sus estados financieros con el fin de evaluar su viabilidad y solidez económica a largo plazo. Indica en qué formato quieres recibir esta información, qué informes financieros deseas revisar y de cuántos años requieres los registros.

Recuerda que los informes financieros solo muestran una parte de la realidad de una organización. Por ejemplo, algunas empresas pueden renunciar a obtener beneficios anuales para reinvertir de forma intensiva en crecimiento o en investigación y desarrollo. Deja espacio para que los proveedores puedan añadir comentarios que expliquen el contexto de sus cifras financieras.



Información legal

Los proveedores deberán facilitar detalles sobre cualquier tema legal o conflicto relacionado con el proyecto de la RFP o con la colaboración con tu organización. Esto puede incluir aspectos como:

- Declaración de posibles conflictos de interés conocidos.
- Cualquier caso legal en curso o pendiente.
- Condenas históricas contra la empresa o sus directivos.
- Limitaciones o restricciones legales conocidas que puedan afectar al proyecto.

Además, los proveedores deberán explicar cómo cumplirán los requisitos legales establecidos en tu RFP, tales como:

- Propiedad intelectual
- Derechos de autor
- Licencias de software
- Duración de contratos

Seguros

Los proveedores deberán facilitar detalles sobre los seguros de la empresa, incluyendo el tipo de seguro, la cobertura y la entidad aseguradora.

Declaraciones de Anticorrupción, Antisoborno y Antiesclavitud.

Pide a los potenciales proveedores que describan sus políticas de antisoborno, anticorrupción y antiesclavitud en relación con el proceso de RFP y el proyecto, incluyendo aspectos como:

- Políticas para prevenir el soborno y la corrupción dentro de la organización.
- A quiénes aplican dichas políticas (empleados, proveedores, socios, colaboradores, etc.).
- Su compromiso de garantizar que no exista esclavitud moderna ni trata de personas en ninguna parte de su cadena de negocio.

Asegúrate de que los proveedores compartan tus valores en torno a prácticas empresariales justas y éticas.

Políticas y Procesos de seguridad

Pide a los proveedores que detallen sus procesos y políticas de seguridad en relación con el proceso de RFP, el proyecto de LMS y sus clientes, incluyendo información como:

- Seguridad física en oficinas
- Seguridad en el hosting
- Seguridad de los sistemas
- Almacenamiento y eliminación de documentos
- Alineación con tus requisitos de seguridad

Políticas de Privacidad y Confidencialidad

Los proveedores deberán describir sus procesos y políticas de privacidad en relación con el proceso de RFP, el proyecto de LMS y sus clientes, incluyendo aspectos como:

- Compartición de información
- Uso del nombre de clientes
- Casos de estudio y referencias
- Alineación con tus requisitos de privacidad y confidencialidad

Políticas y Procesos de Seguridad de la Información

Pide a los proveedores que detallen sus políticas y procesos de protección de datos en relación con el proceso de RFP, el proyecto de LMS y sus clientes, incluyendo:

- Certificaciones de protección de datos y seguridad de la información, y formación del personal
- Gestión de la información
- Controles de acceso a sistemas
- Gestión de contraseñas
- Declaraciones de cumplimiento del RGPD
- Alineación con tus requisitos de protección de datos

Plan de continuidad de negocio

Solicita a los proveedores que presenten o adjunten su plan de continuidad de negocio, incluyendo medidas específicas relacionadas con tu proyecto de LMS, como:

- Ausencias prolongadas de personal por enfermedad, duelo, etc.
- Renuncias o jubilaciones del personal
- Gestión de documentos e información
- Caídas de infraestructura

Reconocimientos y Premios

Pide a los proveedores que enumeren cualquier premio relevante que hayan recibido en los últimos 3 a 5 años. Deberán incluir el nombre del premio, el año y la entidad que lo otorgó.

Ten en cuenta que los premios son un reconocimiento dentro del sector, pero no todas las organizaciones se presentan a este tipo de convocatorias. Valora especialmente los premios basados en resultados relacionados con el servicio, la satisfacción del cliente y el éxito de proyectos.

Certificaciones

Pide a los proveedores que faciliten una lista de certificaciones, acreditaciones y/o membresías en organismos profesionales que posean actualmente y que sean relevantes para el proyecto.

➤ Resumen de la solución

Los proveedores deberán ofrecer un resumen de la solución que proponen. Las respuestas detalladas a los requisitos se proporcionarán en secciones posteriores de la RFP. El resumen debe incluir:

- Una demostración de su comprensión de los objetivos de tu proyecto.
- Cómo su experiencia y conocimiento se alinean con el proyecto.
- Si tienen la capacidad técnica y de recursos para entregar el proyecto y cumplir los requisitos asociados.
- Si tienen la disponibilidad para entregar el proyecto dentro de los plazos que indiques.

➤ Enfoque del proyecto

Los proveedores deberán describir su enfoque propuesto para este proyecto de LMS. Esto debe incluir detalles sobre:

- Enfoque general (entrega por fases, etapas de trabajo).
- Equipo del proyecto
 - Experiencia (breves biografías, perfiles de LinkedIn, etc.)
 - Roles y responsabilidades
 - Servicios externalizados
- Gestión del proyecto (metodología, requisitos de los stakeholders)
- Riesgos o problemas identificados y posibles medidas de mitigación
- Duración del proyecto
 - Plan de proyecto preliminar o fechas de hitos
 - Garantías sobre fechas de entrega
- Procesos de pruebas y controles de calidad
 - Registro y seguimiento de incidencias
 - Pruebas de regresión
- Documentación
- Proceso de control de cambios
- Proceso de lanzamiento
- Finalización del contrato, salida del proveedor y proceso de transferencia
- Garantías y compromisos

El enfoque del proyecto debe proporcionarte un entendimiento detallado de:

- QUÉ planea hacer el proveedor
- CÓMO planea hacerlo
- DÓNDE se realizará el trabajo
- POR QUÉ ha elegido este enfoque
- CUÁNDO completará el trabajo

➤ Descripción del producto

Los proveedores deberán describir la solución de sistema de gestión de aprendizaje que proponen. Esto debe incluir información como:

- Nombre del producto
- Nombre de la empresa comercial/proveedor (si aplica)
- Dirección web
- Años de operación
- Relación de la empresa comercial con el proveedor (distribuidor, socio, etc.)
- Modelo de licenciamiento
- Recursos disponibles (documentación de ayuda, guías de usuario, formación online)
- Proceso para solicitar nuevas funcionalidades o mejoras
- Proceso de resolución de incidencias
- Hoja de ruta de desarrollo
- Procesos de pruebas y aseguramiento de calidad de la aplicación principal
- Pruebas de seguridad y rendimiento
- Cumplimiento de estándares de accesibilidad

➤ Requisitos del proyecto

Requisitos Funcionales y No Funcionales

Debes proporcionar instrucciones claras a los proveedores sobre cómo completar las hojas de cálculo de Requisitos Funcionales y No Funcionales, así como cualquier limitación o restricción sobre la información que pueden incluir en estos archivos.

Análisis y Documentación de Requisitos

Cuando se solicite, los proveedores deberán describir sus procesos y experiencia en análisis y documentación de requisitos. Esto puede incluir información como:

- Experiencia en proyectos similares
- Proceso de análisis (talleres, encuestas, entrevistas, etc.)
- Documentos producidos
- Estándares de documentación aplicados (por ejemplo, ITIL)

Migración de datos

Cuando se solicite, los proveedores deberán detallar su experiencia en migración de datos y el enfoque previsto para este proyecto LMS. Esto puede incluir información como:

- Enfoque general a alto nivel
- Funcionalidad existente de migración de datos o importación masiva dentro del LMS
- Limitaciones técnicas
- Experiencia en proyectos similares
- Personal especializado disponible
- Proceso de análisis
- Documentación producida

Ten en cuenta que los proveedores no podrán dar respuestas técnicas detalladas hasta que todos los requisitos se hayan recopilado y compartido. Además, es posible que no quieran dar respuestas técnicas detalladas hasta que el proyecto haya sido adjudicado, ya que su solución podría reutilizarse sin ningún beneficio económico para su empresa.

Integración de Sistemas

Cuando se solicite, los proveedores deberán describir su experiencia en integración de sistemas y el enfoque previsto para este proyecto LMS. Esto puede incluir información como:

- Enfoque general a alto nivel
- Experiencia previa en integración de sistemas
- APIs existentes dentro de la solución LMS
- Personal especializado disponible
- Cualquier limitación o requisito técnico

Diseño y Tematización

Cuando se solicite, los proveedores deberán detallar su experiencia en diseño y tematización y el enfoque sugerido para este proyecto LMS. Esto puede incluir:

- Habilidades/servicios disponibles (HTML, CSS, JavaScript, fotografía, ilustraciones)
- Ejemplos de trabajos de diseño (portafolio online o adjunto)
- Proceso de diseño (wireframes, mock-ups, conceptos, etc.)

Los proveedores suelen tener un proceso estándar y costes asociados para la creación de diseños. Si crees que necesitarás más *wireframes*, *mock-ups*, conceptos y/o rondas de cambios de los ofrecidos en la respuesta a la RFP, simplemente pregunta si pueden adaptarse y cuál sería la diferencia de precio.

Implementación

Los proveedores deberán describir su experiencia y conocimientos en la implementación de su LMS propuesto y explicar su proceso de implementación.

Busca respuestas que tengan en cuenta a tus distintos stakeholders y plazos, y que demuestren comprensión sobre la experiencia de tu organización con sistemas de gestión de aprendizaje.

Diseño y Desarrollo de Contenido

Cuando se solicite, los proveedores deberán detallar su experiencia en diseño y desarrollo de contenido y cómo su experiencia se alinea con tus requisitos. Esto puede incluir:

- Disponibilidad y credenciales de expertos en la materia.
- Experiencia en la industria.
- Proceso y servicios de diseño de aprendizaje.
- Proceso de entrega de cursos.
- Ejemplos o portafolio de otros trabajos.
- Colaboraciones con proveedores de contenido.

Formación

Los proveedores deberán describir su experiencia en impartir formación para su LMS y explicar su enfoque de formación. Esto puede incluir:

- Ubicación de la formación
- Tipo de formación
- Equipamiento necesario
- Requisitos previos y posteriores a la formación
- Cualificación/experiencia del o los formadores

Asegúrate de disponer de suficiente tiempo y presupuesto para ofrecer formación a tus *stakeholders* clave. Invertir en formación reducirá las necesidades de soporte continuo y te ayudará a aprovechar al máximo tu nuevo LMS.

Hosting

Cuando se solicite, los proveedores deberán detallar su solución de hosting propuesta, incluyendo:

- Oferta de servicio (hosting interno o externo)
- Gestión del hosting (gestionado interna o externamente)
- Tipo de hosting (cloud, compartido, dedicado, etc.)
- Arquitectura sugerida
- Políticas y procesos de seguridad
- Velocidad y almacenamiento
- Recuperación ante desastres
- Actualizaciones de software y mantenimiento del sistema
- Garantías de tiempo de actividad / KPIs

También puedes pedir un ejemplo de su Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) de hosting estándar, los períodos mínimos y máximos de contrato y su disposición a negociar.

Los proveedores probablemente tengan una configuración de hosting estándar que cumpla con los requisitos de la mayoría de sus clientes. Si necesitas una configuración más (o menos) sofisticada, pregunta si pueden adaptarse y cuál sería la diferencia de precio.

Soporte continuo

Cuando se requiera, los proveedores deberán proporcionar información sobre los servicios de soporte continuo que proponen, incluyendo:

- Flujos de trabajo de soporte.
- Tipos de servicio, niveles y definición de niveles.
- Disponibilidad (horario laboral, 24x7, etc.).
- Opciones de acceso (online, teléfono, email).
- KPIs del servicio.
- Tiempos de respuesta.

También puedes pedir un ejemplo de su Acuerdo de Nivel de Servicio de Soporte estándar, los períodos mínimos y máximos de contrato y su disposición a negociar.

Precios

Los proveedores deberán facilitar los costes proyectados de su solución LMS propuesta. Para poder comparar precios entre distintos modelos de software y servicios, puedes proporcionar una plantilla de precios.

Un **ejemplo de plantilla de precios**, en el que tu organización requiere costes para la implementación inicial y los servicios de soporte o hosting continuos, podría ser similar a la siguiente tabla:

Entregable / Servicio	Descripción	Días estimados	Tarifa diaria	Año 1	Año 2	Año 3
Análisis de requisitos	Taller y documentación de los requisitos de negocio	10	480 €	4,800 €	-	-
Software LMS	Suscripción / acceso / compra			Xxxx €	Xxxx €	Xxxx €
Hosting	Gestión continua del hosting	-		10,000 €	10,000 €	10,000 €
Soporte	Soporte continuo de 1º a 3er nivel	-		5,000 €	4,000 €	3,000 €
.....						
Total						

Nota: los días estimados o precios indicados en la tabla anterior no necesariamente reflejan un proyecto típico de implementación de LMS.



Detalles de precios

Los proveedores también deberán incluir información relevante sobre su política de precios, incluyendo:

- Moneda
- Si los impuestos aplicables están incluidos o excluidos
- Si el precio es un presupuesto o una estimación
- Factores que puedan afectar al precio proyectado
- Periodo de validez del precio
- Garantías de precio
- Tarifa estándar
- Descuentos aplicados
- Disponibilidad de descuentos (por contratos prolongados, casos de éxito, etc.)

Es importante conocer las tarifas estándar del proveedor, ya que los proyectos de implementación pueden tener precios diferentes a los servicios habituales. Algunos costes, como servicios de terceros (*hosting*, licencias o suscripciones de software), pueden no estar sujetos a las mismas garantías o periodo de validez que los productos y servicios del propio proveedor.

Condiciones de pago

Los proveedores deberán indicar sus condiciones de pago estándar, incluyendo:

- Calendario y proceso de facturación (mensual, basado en hitos, porcentaje del trabajo completado, tiempo y materiales)
- Plazos de pago (por ejemplo, 20 o 60 días tras la recepción)
- Cargos por pagos retrasados
- Descuentos por pronto pago
- Métodos de pago aceptados

Al igual que en los precios, algunos costes de terceros pueden no estar sujetos a las mismas garantías o periodo de validez que los productos y servicios del proveedor.

Casos de éxito

Puedes solicitar información sobre otras implementaciones de LMS que los proveedores hayan realizado. Esto puede presentarse en forma de casos de éxito o respuestas en plantilla.

Indica qué información necesitas para cada implementación, como:

- Nombre de la organización
- Fecha de inicio y fin del proyecto
- Descripción del proyecto
- Medidas de éxito y resultados
- Testimonios de clientes
- Capturas de pantalla o ejemplos de trabajo
- Retos experimentados y cómo se mitigaron
- Mejoras de proceso implementadas tras el proyecto

Incluye tus criterios para considerar casos de éxito relevantes, como:

- Organizaciones del mismo sector o relacionado
- Organizaciones de tamaño similar
- Organizaciones en la misma región
- Proyectos con alcance, plazos o presupuesto similares

Recuerda que algunos detalles (como presupuesto del proyecto o capturas de pantalla) pueden no estar disponibles por confidencialidad de clientes o usuarios.

Referencias

Los proveedores deberán acompañar su respuesta a la RFP con referencias de clientes. Indica cuántas referencias necesitas y qué información debe incluir cada una:

- Nombre y cargo
- Nombre de la organización
- Rol en el proyecto
- Tipo y descripción del proyecto.
- Teléfono y correo electrónico.

Persona de contacto

Los proveedores deberán facilitar el nombre y datos de contacto de, al menos, una persona de su organización con la que puedas comunicarte para aclarar cualquier aspecto de su respuesta.

Declaración

Puedes solicitar que los proveedores incluyan una aceptación formal de los términos de la RFP y una declaración de que su respuesta es veraz, correcta y autorizada. Es recomendable coordinar con tu equipo legal para determinar la redacción exacta de esta declaración firmada.

Checklist

Puedes incluir un checklist final para los proveedores, ayudándoles a asegurarse de que se ha recibido toda la información requerida. Esta checklist probablemente incluirá recordatorios de documentos adjuntos o complementarios a la respuesta principal de la RFP, tales como:

- ☐ Estados financieros
- ☐ Hojas de requisitos funcionales y no funcionales
- ☐ Casos de éxito
- ☐ Referencias proporcionadas
- ☐ Ejemplos de contrato(s)
- ☐ Declaración firmada

¿Quieres más información?

Si tienes dudas o necesitas asesoramiento sobre la plataforma, puedes contactarnos:

comercial@actuasolutions.com

Tél. 932 004 737.

