



DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS
ÁREA DE PERSONAS Y ORGANIZACIÓN
SERVICIO DE FORMACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

**PLIEGO DE CONDICIONES
TÉCNICAS
PARA EL PROGRAMA DE
FORMACIÓN EN IDIOMAS DE
METRO DE MADRID, S.A.
2024-2026**

ÍNDICE

<u>ÍNDICE</u>	<u>2</u>
<u>1. INTRODUCCIÓN</u>	<u>3</u>
<u>2. OBJETO DEL CONTRATO</u>	<u>5</u>
<u>3. ALCANCE Y GESTIÓN DEL PROCESO FORMATIVO</u>	<u>14</u>
<u>4. VIGENCIA-DURACIÓN DEL CONTRATO</u>	<u>18</u>
<u>5. REQUISITOS DE EMPRESA ADJUDICATARIA</u>	<u>18</u>
<u>6. ENTORNO TECNOLÓGICO</u>	<u>18</u>
<u>7. PERSONAL ADSCRITO</u>	<u>22</u>
<u>8. EQUIPACIÓN Y GASTOS</u>	<u>23</u>
<u>9. OFERTA ECONÓMICA</u>	<u>24</u>
<u>10. PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN</u>	<u>24</u>
<u>11. PENALIZACIONES</u>	<u>25</u>

1. INTRODUCCIÓN

Metro de Madrid tiene constituido un Programa de Formación en Idiomas incluido en su Plan de Formación, como parte de su estrategia general para abordar las necesidades en materia de formación lingüística de los diferentes colectivos de la compañía.

Hasta la fecha, dicho programa se ha desarrollado de acuerdo con la realización de convocatorias anuales cuyo lanzamiento se ha establecido juntamente con la empresa adjudicataria a fin de dar cumplimiento a los plazos de vigencia del contrato y ha estado orientado, fundamentalmente, a un colectivo limitado de personas que por las características de sus puestos de trabajo y/o sus niveles de responsabilidad requieren del aprendizaje o mejora de una segunda lengua.

El capítulo de la formación en idiomas, al igual que otros, por sus características requiere una investigación continua acerca de los nuevos modelos y metodologías imperantes en el mercado, de las nuevas tecnologías que los soportan y de otros aspectos capaces de ofrecer mejoras tanto en los aspectos técnicos y pedagógicos, así como en los referentes a la inversión presupuestaria y su retorno.

Los últimos años han sido testigos de notables avances en el aprendizaje y perfeccionamiento de idiomas gracias a la investigación neurolingüística y, sin duda, al progreso de la tecnología, especialmente, gracias a la Inteligencia Artificial. Ello se suma a la revisión continua que desde el Servicio de Formación y Gestión del Conocimiento de Metro de Madrid se viene realizando por ofrecer cada vez mejores servicios en esta línea y de mayor alcance capaces de responder a las demandas de la organización.

En este sentido, y fruto de la evaluación de los resultados de años anteriores, de la exploración de las novedades y mejoras que el mercado de idiomas brinda y de las demandas de los departamentos, colaboradores y de la parte social, se ha considerado ampliar el alcance actual en el acceso a la formación de idiomas para hacerlo extensible a la totalidad de la plantilla.

Y ello, con el convencimiento de que dicha ampliación mejora la estrategia de formación garantizando el desarrollo de los colaboradores de una forma global y de que responde a peticiones y demandas de los trabajadores y de la parte social para superar los criterios restrictivos que imperaban en años anteriores basados en puesto y/o jerarquía. Asimismo, el nuevo alcance democratiza la formación en idiomas para todos con la consiguiente mejora del clima al ofrecer estos recursos formativos sin limitaciones, enriquece la experiencia de formación gracias a un aprendizaje fluido y personalizado que las nuevas tecnologías permiten y fomenta el compromiso individual y colectivo con el aprendizaje y el cumplimiento de los objetivos.

En consecuencia, el modelo de **Licencia Corporativa** se perfila como la solución a implementar para los próximos años en materia de idiomas para Metro de

Madrid. Un modelo que como ya se ha indicado, permite ofrecer formación en idiomas para toda la plantilla sin restricciones y alineada con los objetivos individuales y empresariales a través de una metodología de entrenamiento personalizado, gracias a los desarrollos tecnológicos y de la Inteligencia Artificial. En definitiva, un modelo flexible en el que los colaboradores pueden aprender donde, cuando y como quieran con el consiguiente compromiso individual en dicho proceso.

En virtud del nuevo planteamiento de Licencia Corporativa, la compañía hace extensible este capítulo de la formación apostando por la diversidad, la equidad y la inclusión al ofrecer a todos los colaboradores acceder a las mismas oportunidades. Así también, fideliza el talento poniendo en valor la diversidad con una formación en idiomas inclusiva, promueve el desarrollo profesional de los colaboradores y optimiza los presupuestos dedicados a esta materia, unificando los modelos económicos y la asignación de precios.

En este contexto, Metro ha venido implantando un **modelo blended-learning** (mixto) con una solución de estudio y aprendizaje **On-Line** y un sistema de **clases individuales (One To One)** junto con un complemento de **seminarios monográficos** para el refuerzo de competencias lingüísticas específicas tales como las presentaciones y las negociaciones, entre otras. A lo largo de estos años, dicho modelo ha permitido a los responsables de formación evolucionar sus contenidos y temáticas, sus metodologías formativas, así como el elenco de posibilidades que la tecnología ofrece.

En el marco del nuevo enfoque por el que Metro de Madrid apuesta para los próximos años todo lo anterior converge en un único entorno en el que es posible, gracias a un gran campus virtual, contar con espacios para el entrenamiento individual, ya se a través de múltiples y variados recursos de aprendizaje incluyendo la metodología *One To One*, así como para el entrenamiento grupal gracias a las clases colectivas en vivo con alumnos de todo el mundo, webinars de interés general y un espacio sectorial para atender necesidades idiomáticas específicas o monográficas.

La inclusión y unificación de todo ello es posible gracias a los avances tecnológicos sumados al desarrollo de la Inteligencia Artificial que permiten ofrecer múltiples servicios, productos y recursos capaces de adaptarse a diferentes sectores y a las necesidades individuales de trabajadores y empresas.

La evolución hacia el modelo de Licencia Corporativa por parte de Metro de Madrid representa, pues, una mejora sustancial en su alcance al abarcar a la totalidad de la plantilla, en su enfoque al unificar las diferentes y múltiples metodologías en un espacio o entorno único integrado en los sistemas de Metro de Madrid, y en lo económico al equilibrar los presupuestos dedicados y las ratios de formación por persona.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objetivo primordial de la implantación de un programa de formación en idiomas reside en dotar y/o mejorar en el manejo y dominio de una segunda lengua, que permita a los participantes afrontar los retos de sus puestos de trabajo, por un lado, y garantizarles, por otro, su desarrollo personal y profesional gracias al enriquecimiento que representa la adquisición y perfeccionamiento de un nuevo idioma.

Se desarrollan y detallan a continuación los requisitos y características de este servicio, lo que implica que el incumplimiento en la descripción, el detalle suficiente y desarrollo de cualquiera de ellas por parte del oferente implicará su exclusión.

El modelo de servicio será, por tanto, el de **Licencia Corporativa** para la totalidad de los empleados de Metro de Madrid, estableciendo en todo caso un número máximo de 7000. Ello permitirá el libre acceso a todos los idiomas, a todos los niveles y a todos los recursos que ofrezca el entorno *On-Line*, con la excepción de la formación individual *One To One* que será incluida con un formato de bolsa de clases por año y cuyo reparto y adjudicación será competencia exclusiva del Servicio de Formación y Gestión del Conocimiento quien, a su vez, se lo comunicará de manera pertinente a la empresa adjudicataria. Dichos recursos son descritos en los subapartados siguientes concernientes al entorno *On-Line*, a las clases *One To One* y al apartado de formación sectorial o monográfica.

La solución planteada ha de integrar en un único entorno las diferentes piezas del modelo de idiomas no siendo posible que éstas o los recursos de los que se compongan tengan canales diferentes. En este sentido, el participante deberá acceder a un entorno único en el que podrá llevar a cabo su trabajo de aprendizaje y entrenamiento gracias a los recursos que se ofrezcan como vídeos, ejercicios gramaticales, audios, lecturas, clases colectivas en vivo, etc. Igualmente, a sus recursos sectoriales o monográficos y a las clases individuales *One To One* para el caso de aquellas personas a las que se les hayan adjudicado. Deberá ofrecer en todo caso, una experiencia holística en el proceso de aprendizaje de idiomas con una solución completa en la que la tecnología, los contenidos y recursos y la interacción humana posibiliten liberar todo el potencial en el marco de una vivencia de aprendizaje agradable y enriquecedora.

La solución de idiomas debe ofrecer todos los recursos para profundizar en las cuatro competencias del idioma, a saber, la comprensión lectora, la comprensión auditiva, la producción escrita y la producción oral, constituyéndose esta última, en un eje fundamental que permita a los participantes estimular la práctica activa del idioma hablado.

De acuerdo con esto, el sistema de aprendizaje debe referenciarse al Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas: aprendizaje, enseñanza, evaluación (MCERL) ya que estos niveles son actualmente la referencia en el

campo del aprendizaje y de la enseñanza de idiomas. Dicho marco es un documento publicado por el Consejo de Europa en 2001 que define los niveles de dominio de una lengua extranjera en función de las destrezas lingüísticas en distintos ámbitos de competencia.

El documento define 6 niveles comunes de referencia: **A1, A2, B1, B2, C1 y C2.**

Las actividades de comunicación lingüística pueden ser de:

- Recepción: escucha y lectura
- Producción: expresión oral y escrita
- Interacción: mantenimiento de conversaciones
- Mediación: principalmente, actividades de traducción e interpretación

A estos efectos, se incluirán en la oferta idiomática de la empresa como mínimo los siguientes idiomas: **inglés, francés, alemán e italiano** y se valorará la inclusión de otra u otras lenguas adicionales. Esta oferta deberá permitir a cada participante iniciarse y/o mejorar y perfeccionar sus habilidades lingüísticas de acuerdo con sus necesidades empresariales y con sus preferencias personales.

De cara al lanzamiento del programa, su diseño, la constitución de las piezas que lo componen y el marketing para la presentación del mismo, el licitador ofrecerá una propuesta de diseño a compartir y trabajar juntamente con el Servicio de Formación y Gestión del Conocimiento de Metro de Madrid. Igualmente, éste colaborará en la acción de lanzamiento o *Kick Off* junto con los responsables de formación para asegurar la buena acogida del proyecto.

El objeto del presente contrato reside, por tanto, en la contratación de un programa de idiomas para la totalidad de la plantilla de Metro. Dicho programa ofrecerá un entorno único conformado por una solución *On-Line* integrable en los sistemas de Metro de Madrid, con diferentes itinerarios, recursos, y metodologías, así como también clases en formato *One To One* y formación sectorial o monográfica. Todos los empleados de la compañía tendrán acceso sin restricciones a todo ello con la excepción de las clases *One To One* que tendrán una consideración restringida en función de los criterios de los responsables del Servicio de Formación y Gestión del Conocimiento.

Todo ello, de acuerdo con los parámetros que se exponen a continuación:

SOLUCIÓN ON-LINE

La solución *On-Line* constituye el corazón del modelo de aprendizaje, acorde con las demandas actuales de nuestros empleados, para quienes los tiempos de dedicación, la compatibilización con las exigencias de la vida profesional y personal, la ruptura de las barreras físicas, y la utilización de las nuevas y cambiantes tecnologías, son sin duda elementos esenciales que determinarán

su éxito. Por ello, a continuación, se exponen los aspectos que serán considerados necesarios dentro de las soluciones ofertadas por los licitadores.

La plataforma de la empresa adjudicataria deberá ofrecer las siguientes características y elementos:

- Un entorno intuitivo y de fácil uso o navegación que facilite el aprendizaje y que habrá de personalizarse en lo referente a la marca Metro de Madrid.
- Los contenidos formativos deberán ser **multiplataforma y responsive**. Deberá, por tanto, especificarse formato y periféricos compatibles para el soporte de los contenidos. La **conectividad multidispositivo** habrá de permitir el acceso a la formación en idiomas en cualquier momento, lugar y con cualquier dispositivo. Se valorará la inclusión de una app propia especializada.
- Con relación a su enfoque metodológico, la solución debe aportar un modelo que contemple e integre también las características del aprendizaje adulto, a saber, un modelo de educación andragógico, y dirigido a las necesidades formativas de éstos, y que les posibiliten la puesta en práctica y aplicación de las competencias y habilidades. El sistema propuesto debe permitir al alumno estructurar y organizar su formación de acuerdo con sus necesidades, intereses y preferencias, así como a sus particulares estilos de aprendizaje, facilitándole crear sus itinerarios, rutas o guías de entrenamiento personalizados y adaptativos.

Se hace hincapié en este sentido, en los niveles principiantes o debutantes (niveles A1 y A2 según el Marco Común de Referencia para las Lenguas) puesto que la experiencia acumulada nos informa de mayores dificultades de adaptación a estos sistemas de entrenamiento en dichos niveles.

- El entorno debe incluir contenidos de estudio (con un mínimo de 10.000 de cualquiera de sus modalidades) e incorporar nuevos, en variedad y cantidad para desarrollar las distintas destrezas: expresión oral, comprensión oral, expresión escrita, comprensión escrita, así como la interacción entre comprensión oral y escrita. Estos deben ser ricos, novedosos, auténticos y de actualidad para abarcar un amplio espectro de temáticas del ámbito de los negocios y de otros ámbitos de la vida personal tales como ocio, viajes, hobbies... Se valorará, por un lado, el hecho de que la solución incorpore nuevos contenidos a los ya existentes con una periodicidad semanal y/o mensual. Asimismo, se valorará que el entorno ofrezca más de 10.000 de dichos contenidos, ya sean éstos generales, sectoriales, de negocios y/o de contenidos de publicaciones internacionalmente reconocidos.
- En lo referente a las herramientas, recursos, y metodologías, el entorno deberá incluir herramientas en variedad y cantidad para la mejora de la destreza lingüística, tales como, diccionarios, herramientas de búsqueda, herramientas de autoevaluación del progreso personal, estadísticas de

avance, herramientas de ayuda embebidas, herramientas colaborativas como foros, chats, blogs y clases virtuales colectivas y *One to One* (sobre estas últimas, se ahondará un poco más adelante), herramientas de reconocimiento de voz, de pronunciación, posibilidad de subtítulos en documentos audiovisuales, traductores y ayudas gramaticales, video, audio, juegos, *newsletters*, infografías, ejercicios variados, test, entre otros. Y todo ello de acuerdo con el concepto de usabilidad ya mencionado con anterioridad, que permita su fácil localización y su uso intuitivo.

En definitiva, una amplia variedad de herramientas, recursos y metodologías que motiven el aprendizaje de los alumnos, su evolución formativa y la aplicación práctica de las competencias y habilidades lingüísticas en desarrollo.

- La solución de idiomas habrá de integrar un sistema de reporte para el alumno que permita a cada participante poder consultar el seguimiento de la formación realizada (tiempo de estudio, niveles superados, actividades aprobadas...) mediante estadísticas y ofrecerle la devolución detallada de su avance en los diferentes recursos de estudio. Igualmente, habrá de ofrecer e integrar un sistema de reporte independiente para los gestores y responsables del programa de formación de Metro de Madrid que les permita consultar en tiempo real las estadísticas de uso, progreso, conexión, etc. para obtener conclusiones y en su caso, determinar acciones correctivas o de mejora.
- El entorno debe incluir herramientas de evaluación y/o autoevaluación, es decir, test o pruebas de nivel, que ofrezcan al participante la posibilidad de medir su nivel de partida o su nivel de progreso en cualquier momento del proceso de aprendizaje. Con dicha información, los alumnos podrán establecer objetivos o itinerarios personalizados y ajustados a sus necesidades con base en dichas evaluaciones. Se valorará que la pruebas o test sean adaptativas, o lo que es lo mismo, que los ítems que se presenten progresivamente dependan del rendimiento alcanzado con los ítems previos.
- Con relación a las clases virtuales colectivas, la solución integrará en su entorno *On-Line* la herramienta para la realización de éstas con acceso ilimitado o tarifa plana en el idioma inglés para la totalidad de los participantes. Se valorará la inclusión de la tarifa plana o el acceso ilimitado a las clases virtuales colectivas en los idiomas francés, alemán e italiano.

Las clases virtuales colectivas han de permitir trabajar las habilidades de comunicación a través del *Social Learning* o aprendizaje colectivo al poner en contacto a alumnos de diferentes empresas y países y facilitando un espacio de aprendizaje interactivo que incremente la experiencia formativa y el compromiso individual. Habrán de estar conducidas por un formador experto en la enseñanza en entornos virtuales y homologado en el sistema y entorno del oferente.

Por todo lo descrito anteriormente, las clases virtuales colectivas contarán con una metodología predefinida que permita a los participantes su selección y preparación previa, así como su asentamiento y consolidación posterior gracias a documentación de apoyo o resúmenes con la información clave. El sistema de reserva de clases ofrecerá la máxima flexibilidad para la inscripción gracias a un sistema fácil e intuitivo.

- Con relación a la competencia de producción escrita o de redacción y de cara a mejorar dichas habilidades dada la repercusión que la transmisión de información escrita tiene en el ámbito empresarial, la solución habrá de integrar en su entorno la herramienta para la realización y corrección de textos escritos, textos producidos por el alumno y con devolución de *feedback* o comentarios tras dicha entrega, y que le permitan la mejora en esta competencia. La devolución podrá ser por medios automáticos, pero sobre los textos o escritos confeccionados por el propio participante. Se considera como mínimo la corrección de un texto al mes por participante con una extensión máxima de 1200 caracteres y se valorará la corrección de dos y/o más textos al mes.
- La dinamización en un proyecto de formación como el que nos ocupa nos consta como fundamental para asegurar el éxito de éste, por lo que se refiere a evitar tasas de abandono y a la experiencia de aprendizaje como tal y a los resultados mismos del proceso formativo, por lo que a continuación definimos como habrá de ser dicho proceso de dinamización. En este sentido, se contará con un proceso de dinamización “reactivo” que de manera automatizada recuerde aspectos básicos o generales del entorno o de los recursos con los que el alumno cuenta o de las novedades o avisos que se tengan contemplados. Se valorará la inclusión de acciones de atracción con carácter más proactivo (*Learning engagement*) que puedan representar un valor añadido en este proceso, tales como envío de newsletters específicas o de webinars informativos u otros que el licitador considere útiles con el fin reseñado.

A su vez, el Servicio de Formación podrá llevar a cabo acciones de dinamización interna que coordinará, en cualquier caso, con la empresa proveedora en aras de una línea de interacción eficaz para el control y seguimiento de la evolución del propio programa.

- Las acciones de tutorización y dinamización del programa serán de absoluta responsabilidad del oferente y no sólo en el proceso de tutorización inherente al seguimiento del curso, sino también de proveer de los suficientes recursos de animación del alumnado que favorezcan el buen seguimiento de los itinerarios personales con un refuerzo constante, evitando el “sentimiento de aislamiento” y promoviendo el mayor grado de interacción posible en un enfoque de comunidad virtual de aprendizaje. A su vez y como se ha comentado, el departamento de formación podrá llevar a cabo, acciones de dinamización interna que coordinará en cualquier caso con la empresa proveedora.

- Finalmente, y para todo ello, la plataforma deberá contar con los canales de comunicación suficientes que permitan mantener una relación cercana entre tutor y alumno, así como entre los responsables de Metro y los alumnos y entre aquéllos y los de la empresa proveedora.

Con relación al soporte técnico y pedagógico que incluye el espectro de consultas relacionadas con el uso de la plataforma en cuanto a incidencias técnicas, así como también a consultas relacionadas con aspectos del propio proceso formativo, la solución habrá de ofrecer un tiempo máximo de resolución de **24 horas** en días laborables y de **48 horas** en fines de semana o períodos festivos, a través de los canales habilitados al efecto. El entorno incluirá igualmente apartados con información de uso o manuales tutoriales explicativos o de referencia.

- Por lo que refiere al apartado de solución *On-Line*, y los elementos que lo componen tal y como han sido descritos, no admiten posibilidad de subcontratación y, por tanto, la empresa oferente ha de contar con una plataforma para el aprendizaje del idioma que integre y contemple al menos, todos los aquí descritos.
- En el ámbito de las enseñanzas de idiomas y de las cuatro competencias ya señaladas (*Speaking, Reading, Listening y Writing*), la IA (Inteligencia Artificial) está contribuyendo al cambio en los modos de enseñar al ofrecer experiencias de aprendizaje más personalizadas, interactivas y efectivas. En este sentido, y dada la relación de la IA con el aprendizaje adaptativo, puede ayudar a potenciar las habilidades lingüísticas y comunicativas de los alumnos gracias, entre otras cosas, a la personalización del aprendizaje ofreciendo materiales y actividades en función del nivel de habilidad, intereses, estilos, etc. Asimismo, al proporcionar retroalimentación inmediata sobre gramática, pronunciación, redacción; también, al incorporar tutores virtuales que pueden interactuar durante el proceso de aprendizaje; al ofrecer tecnologías de reconocimiento de voz o de traducción, por ejemplo; al integrar herramientas de análisis de datos y seguimiento del progreso que permitan identificar las áreas de fortaleza y de debilidad y ofrecer recomendaciones de mejora.

Igualmente, la IA puede generar contenidos educativos creando así recursos de alta calidad; puede fomentar la colaboración en línea entre formadores y formandos permitiendo prácticas de conversación, intercambio cultural y trabajo en equipo a través de plataformas virtuales. De acuerdo con lo descrito, la plataforma ha de incluir, explicar y detallar la integración de la **Inteligencia Artificial** en al menos un proceso de aprendizaje (alguno de los mencionados u otros no incluidos en la descripción) y se valorará la explicación y desarrollo de su integración en dos o más de dichos procesos.

- Las licencias de acceso a la plataforma tendrán la duración de dos años y en el marco del alcance propuesto se podrán sustituir sin coste alguno, sin límite

de tiempo y en cualquier momento del desarrollo del programa si así se determinase.

CLASES ONE TO ONE

La solución de idiomas habrá de contemplar la oferta de **clases One To One en idioma inglés**, integradas en el entorno o plataforma de aprendizaje propuesta. Dichas clases constituyen otro de los aspectos o piezas del modelo que Metro de Madrid contempla para este servicio por cuanto van orientadas a una parte del colectivo de participantes con necesidades más específicas para el desempeño de sus puestos de trabajo, teniendo, por tanto, una consideración restringida. El alcance de las clases *One To One* será una bolsa de 100 clases anuales lo que representa un total de **200 clases totales** a lo largo de la vigencia del programa. Su concesión será competencia del Servicio de Formación y Gestión del Conocimiento de Metro de Madrid y será pertinentemente comunicada al adjudicatario para su activación en el sistema.

Resultan en todo caso, una pieza esencial en el itinerario de formación de aquellos colaboradores a los que se les asignen, por lo que a continuación se recogen las características y fundamentos que deben regir su diseño y desarrollo.

Las clases *One To One* deberán estar integradas en la plataforma de servicios del proveedor como un elemento más del sistema global de aprendizaje, no pudiendo en ningún caso ser realizadas de manera independiente ni ser subcontratadas. Ello se justifica desde el ámbito de la concepción y diseño de la solución que se ofrece al usuario. El alumno llevará a cabo a lo largo del programa formativo en idiomas, un itinerario de formación que comporta trabajar desde el entorno *On-Line*, con todos sus recursos y herramientas y a través de sus clases *One to One* en el caso de disponer de éstas. Por ello, todo deber tener una coherencia y unicidad de manera que la suma de todos los componentes contribuya a la consecución de resultados y al cumplimiento de objetivos.

En el caso concreto de las clases individuales, éstas deberán tener muy en cuenta el ritmo y el avance del alumno en el conjunto de actividades en el entorno *On-Line* para buscar rentabilizar su aprovechamiento y su encaje a las necesidades personales y al ritmo de progreso. En consecuencia, el profesorado asignado a las mismas deberá contar con información precisa del avance en el estudio *On-Line* que les permita proponer y adaptar las clases *One To One* en aras de la máxima eficacia en su desarrollo.

Las clases individuales deberán garantizar un esquema pedagógico orientado a maximizar la eficacia del tiempo invertido en esta faceta de la comunicación y acorde al desarrollo del alumno en el resto de su itinerario de aprendizaje. El sistema de reservas de dichas clases debe ofrecer al alumno un amplio margen

de posibilidades diarias y un espectro amplio de horarios de celebración, de manera que el alumno disponga de posibilidades suficientes para conciliarlas con sus necesidades profesionales y personales. Del mismo modo, deberá ofrecer una amplia gama de profesorado a disposición que les permita contar con diferentes estilos, acentos, orientaciones formativas, etc.

La plataforma del proveedor deberá contar con la herramienta pertinente para que el alumno pueda llevar a cabo la selección y reserva de las clases que le correspondan, y que le permitan agendarlas en sus calendarios, con sistemas automáticos, a ser posible, de recordatorio de dichas citas con un tiempo suficiente a la celebración de las mismas. Deberá ser, por tanto, de manejo fácil e intuitivo. También deberá incluir la posibilidad de cancelaciones y modificaciones con los plazos para ello estipulados al efecto.

Estas clases deberán impartirse por formadores necesariamente nativos y homologados por la empresa oferente. El profesorado debe tener como mínimo **3 años de experiencia docente** en estas enseñanzas demostrada con certificación acreditativa o por formación realizada. En cualquier caso, deberá contar con experiencia en este tipo de formación que implica, experiencia en plataformas *On-Line*, clases a distancia o clases virtuales y conocimiento y experiencia suficiente en la plataforma del proveedor avalada por el mismo. (Se amplían los requisitos del profesorado en párrafos siguientes).

Las clases individuales deben comportar ciertas características de desarrollo, en el propio diseño y concepción de la clase, en la ejecución de la misma y en el seguimiento posterior, tal y como se describe a continuación.

Por lo que se refiere al diseño y ejecución, toda vez que el alumno ha procedido a la reserva de una clase con una antelación suficiente, desde el entorno de aprendizaje deberá enviar al alumno vía correo electrónico y/o por cualquier otro medio de mensajería o chat del propio sistema, la documentación necesaria para que éste pueda prepararla, permitiéndole revisar conceptos o aspectos esenciales y todo ello orientado a obtener el máximo beneficio de la misma.

Se trabajarán las competencias orales que permitan al participante un tiempo de práctica intensiva de conversación, con el refuerzo y corrección que el profesorado estime conveniente.

Las clases *One To One* deberán incluir necesariamente un informe de *feedback* o seguimiento, por lo que, a su finalización, se enviarán al alumno las conclusiones y comentarios de las mismas, con las recomendaciones que se consideren oportunas. Esta comunicación deberá realizarse dentro de las 24 horas siguientes. Y utilizando para ello los canales establecidos al efecto.

Las clases individuales tendrán una duración de **30 minutos** por cada sesión y su cancelación podrá efectuarse con **24 horas de antelación** a la celebración de las mismas sin costes adicionales para Metro de Madrid. Se valorará que el período de cancelación sea menor a las 24 horas de antelación.

Por lo que refiere al apartado de clases *One To One* y como ya se ha comentado, no admiten posibilidad de subcontratación y, por lo tanto, la empresa oferente ha de contar con una plataforma para el aprendizaje del idioma que las integre y contemple.

FORMACIÓN SECTORIAL O MONOGRÁFICA

La solución presentada debe incluir formación sectorial o monográfica, con un mínimo de 100 de dichos recursos, ya que ésta constituye otra de las piezas del modelo de formación en idiomas de Metro de Madrid. La formación específica por sectores deberá estar integrada en el entorno de aprendizaje propuesto como un recurso más a disposición de la totalidad del colectivo participante de Metro de Madrid sin ningún tipo de limitación.

Su inclusión responde a la necesidad de los profesionales de mejorar su nivel de idiomas en ciertas áreas relacionadas con el ámbito de trabajo, por lo que estará orientada a mejorar las habilidades comunicativas en el área profesional o temática que se desee permitiendo enfocar y aprovechar al máximo el tiempo y el esfuerzo invertido en la formación.

La solución de idiomas deberá integrar y ofertar pues, un elenco amplio y variado de formación monográfica o sectorial con una oferta de posibilidades, temáticas y contenidos específicos que permitan a los participantes abordar de manera más intensiva necesidades o intereses concretos. En este sentido, y sin ánimo de exhaustividad, se citan sectores como tecnología, transporte, instituciones públicas, banca, logística, energía, etc. Igualmente, y por función, RRHH, finanzas, marketing, servicios jurídicos, informática o centrada más en habilidades comunicativas como las técnicas de presentaciones, habilidades telefónicas, redacción de correos electrónicos, negociaciones, reuniones, atención al cliente, gestión comercial, etc. Se valorará la inclusión de más de 100 recursos formativos multisectoriales o monográficos.

La formación específica aquí descrita deberá contar a nivel general con las siguientes características: fundamentalmente, perseguirá complementar el trabajo de formación en la plataforma *On-Line* junto con el complemento *One To One* para abordar competencias de comunicación oral y escrita de manera intensiva y acorde a objetivos muy concretos.

Así, deberán incluir vocabulario específico con terminología concreta y expresiones frecuentes del sector en cuestión; vídeos de contenido tópico extraídos de la actualidad; artículos relacionados al sector obtenidos de publicaciones reconocidas o de medios de difusión o comunicación en boga o novedosos.

En su concepción metodológica deberán responder a los mismos principios ya descritos con anterioridad para el resto de los recursos del entorno *On-Line*, tales

como interactividad, amigabilidad, facilidad de uso, con posibilidad de evaluación y de utilización de canales diferentes como audio, vídeo, lectura, etc.

El objetivo radica en el hecho de que los participantes puedan practicar de manera más minuciosa expresiones y vocabulario referenciados a una temática concreta que les resulte útil en su día a día personal y/o profesional, otorgándoles así, un plus de efectividad frente a otros recursos de corte más general.

Por lo que refiere al apartado de formación sectorial o monográfica y como ya se ha comentado, no admite posibilidad de subcontratación y, por lo tanto, la empresa oferente ha de contar con un entorno para el aprendizaje del idioma que la integre y contemple.

3. ALCANCE Y GESTIÓN DEL PROCESO FORMATIVO

La formación en idiomas está dirigida a la totalidad de los empleados de Metro de Madrid como mínimo en cualquiera de los idiomas inglés, francés, alemán e italiano y en cualquiera de las franjas de nivel lingüístico (multilingüe y multinivel) de acuerdo al Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.

Deberá permitir el desarrollo extensivo de las principales competencias idiomáticas, a saber, la comprensión escrita, la comprensión oral, la expresión escrita y la expresión oral, haciendo hincapié en las capacidades comunicativas, y atendiendo en todo caso, al desarrollo individual.

La definición del procedimiento formativo, su coordinación y funcionamiento, de acuerdo con lo que se describe seguidamente deberá ser asumible por la empresa adjudicataria, si bien ésta podrá proponer alternativas que impliquen una mejora de los procesos marcados o de las líneas de interlocución previstas entre los responsables de formación de Metro y de la empresa proveedora. Todos los aspectos relacionados en los párrafos posteriores se harán siempre en coordinación entre los responsables de formación y el licitador de cara al buen curso del programa.

Con vistas al lanzamiento y/o presentación del programa, su diseño, la constitución de las piezas que lo componen y el marketing para la presentación del mismo, el licitador ofrecerá una propuesta de diseño a compartir y trabajar conjuntamente con el Servicio de Formación y Gestión del Conocimiento de Metro de Madrid. Ésta deberá contemplar entre otros aspectos, la presentación del nuevo programa y de la empresa proveedora, explicación del entorno formativo y de sus características, implicaciones y compromisos de los participantes en el marco de las políticas del departamento de formación, y ello bajo un entorno motivacional e inspiracional, capaz de generar atracción hacia el programa, sentimiento de comunidad en el colectivo de participantes y experiencia memorable que perdure a lo largo del tiempo.

Igualmente, el oferente colaborará en la acción de lanzamiento o *Kick Off* junto con los responsables de formación para asegurar la acogida del proyecto.

El programa de idiomas contará con una jornada de clausura o *Closing Day* que se realizará a la finalización del período de vigencia y cuyos objetivos se centrarán en ofrecer un balance de los resultados obtenidos, posibilitar un *feedback* conjunto, así como el cierre memorable del programa. En este sentido, el licitador podrá asesorar a Metro de Madrid en su diseño y participar en su ejecución, en este último caso, si así se decidiese por ambas partes.

Con relación a la Gestión del alumnado, y toda vez realizada la integración SSO, la empresa adjudicataria será responsable de los diferentes aspectos relacionados con los alumnos participantes en el programa durante todo el desarrollo del mismo (asistencia técnica, asistencia pedagógica, utilización de la plataforma...). Los datos de los alumnos que se faciliten por Metro de Madrid únicamente podrán ser utilizados para el estricto cumplimiento de las funciones derivadas del presente contrato y siempre bajo el cumplimiento de la ley de protección de datos de carácter personal. Tal y como se indicó anteriormente, se podrán solicitar las sustituciones de un alumno por otro, en el marco del alcance propuesto, sin coste alguno por sustitución de licencia y sin límite de tiempo y en cualquier momento del desarrollo del programa.

Con relación a la atención del alumnado, se ha comentado en apartados precedentes, el enfoque propuesto. En este punto, se considera la disposición por parte del oferente de canales de comunicación y soporte disponibles en la plataforma o entorno del proveedor (correo, chat...) ya sea en la vertiente técnica, ya sea en la vertiente pedagógica con unos tiempos de respuesta que no podrán ser superiores a **24 horas** los días laborables y a **48 horas** tanto en fines de semana como en festivos.

Toda vez que el programa de idiomas haya dado comienzo, serán responsabilidad íntegra de la empresa adjudicataria, en todo su espectro del proceso formativo, las siguientes actuaciones: administración de los pertinentes controles de calidad que el Servicio de Formación establezca en el marco del Programa de Idiomas y de su comunicación; la atención y dinamización del alumnado junto con la atención de las reclamaciones recibidas de los alumnos, de la resolución de las mismas y de su comunicación a los responsables pertinentes de Metro de Madrid. Será responsable igualmente de la gestión pedagógica. Tendrá plena responsabilidad también, en la gestión del seguimiento y avance del programa si bien los responsables de formación ostentarán permisos de administración en el respectivo canal de informes y seguimiento que les permita obtener información en tiempo real de manera independiente y de acuerdo con sus necesidades de gestión. En suma, será responsable del aseguramiento de la correcta evolución del programa y de la subsanación de cualquier aspecto que pueda ponerlo en peligro, estando en todo momento adecuadamente coordinada con el departamento de formación de Metro para implementar las acciones que, en el marco del contrato, le puedan ser requeridas.

En caso de que el servicio prestado no reuniese las condiciones de calidad exigidas en algún proceso, se comunicará por escrito a la empresa adjudicataria informándola de las deficiencias observadas y de la necesidad de corregirlas. Las reiteradas comunicaciones de falta de calidad en la prestación del servicio a los alumnos podrán constituir causa de resolución del contrato.

De cara a una óptima coordinación de los procesos y al buen desarrollo del programa, la empresa adjudicataria establecerá la figura del **coordinador de servicio** con Metro de Madrid, que se describe a continuación, y que se mantendrá en estrecho contacto con los responsables de formación y con entera disponibilidad.

La figura del coordinador de servicio será, en principio, el interlocutor principal de la empresa adjudicataria con Metro de Madrid con entera disponibilidad. Esta persona tendrá un contacto frecuente con Metro y se ocupará del correcto avance del programa en general. Será también responsable ante los gestores de formación de Metro del tratamiento y resolución de cualquier incidencia que pueda acaecer a lo largo de la vigencia del contrato. El establecimiento de esta figura de coordinador de servicio se hará sin perjuicio de la existencia de otros perfiles, como pueden ser el responsable técnico, el responsable académico o de estudios, etc., con los que Metro podrá tener también interlocución, si bien se considera en todo caso, que el coordinador de servicio habrá de ser en primera instancia quien aglutine en su figura todas las cuestiones explicitadas en aras a una gestión mas eficiente.

Los responsables de formación determinados al efecto tendrán un perfil de administrador en el espacio o canal de seguimiento del oferente para la obtención y elaboración de informes y estadísticas de uso y seguimiento de la plataforma. Dichos permisos posibilitarán a Metro contar con información actualizada en todo momento sobre el curso del programa. Ello, sin perjuicio de que desde el Servicio de Formación y Gestión del Conocimiento pueda solicitarse al proveedor información específica que le resulte necesaria o de interés en un momento determinado, siempre de mutuo acuerdo y en el marco del contrato de servicio.

Se define en concreto y como mínimo, la relación de información con la que necesariamente habrá de contar Metro:

- Un calendario-programación con todos los hitos referentes al Programa de Idiomas de cara a su puesta en marcha. Deberá presentarse un cronograma con los tiempos previstos para cada uno de estos hitos.
- Modelos de informes de seguimiento de la formación de clases *One To One*, si bien los responsables de Metro podrán acceder a ellos directamente con las claves de perfil de administración otorgadas. En este apartado, se considera relevante la información aportada por el licitador respecto a las clases individuales planificadas y no consumidas que representen un coste para Metro.

- Modelos o ejemplos de encuestas o reportes de satisfacción para verificar el grado de aprovechamiento y la calidad del servicio recibido según tenga establecido el licitador en el marco de su entorno y de sus procesos. Podrá coordinarse en este sentido, entre Metro y el adjudicatario, y al menos, una vez a lo largo de la vigencia del contrato, alguna acción para el testeo o evaluación de la satisfacción y en la manera y modo que se decida entre ambos.
- Modelos o ejemplos de reporte de incidencias que se consideren de relevancia o calado para el buen funcionamiento y seguimiento del programa de idiomas y que el oferente estime a bien informar.
- Aquella información que Metro de Madrid pueda considerar en un momento determinado solicitar.

Se mantendrán como mínimo tres reuniones de coordinación y seguimiento entre los responsables de formación de Metro y de la empresa que resulte adjudicataria. La primera de ellas tendrá un carácter especialmente táctico para fijar todos los aspectos relativos a los procesos de integración en el entorno de Metro, así como los procesos necesarios de coordinación para la puesta en marcha y lanzamiento del programa. Las dos restantes tendrán como objetivo la evaluación permanente de la evolución del programa, de las mejoras a introducir en el curso del mismo o de las modificaciones que en su caso hubieran de producirse y tendrán, a priori, carácter anual.

El licitador será responsable del asesoramiento, diseño e integración del espacio formativo de Idiomas en la plataforma de Metro de Madrid a través de un *Single Sign-on* o pasarela. Dicha integración cuya información se amplía más adelante se hará en coordinación con los equipos técnicos de Metro. Será responsable también de la adaptación de su *Look and Feel* a la imagen y diseño corporativo de Metro de Madrid.

Durante el período en que esté en curso el proceso de licitación se asignarán **dos licencias demo** que permitan a los responsables de la misma, verificar y evaluar los entornos de los oferentes en su vertiente técnica y en su vertiente pedagógica, así como los diferentes aspectos descritos.

Una vez adjudicado el servicio, se concederán de dos a tres licencias extra con perfil administrador y alumno, sin coste, con la finalidad de que las personas responsables del Servicio de Formación y Gestión del Conocimiento de Metro de Madrid puedan llevar a cabo el correspondiente seguimiento del programa formativo a lo largo de la vigencia del contrato.

4. VIGENCIA-DURACIÓN DEL CONTRATO

El plazo de ejecución será de **DOS AÑOS** contados efectivamente desde el mismo día que se materialice la firma del contrato, debiendo desarrollarse de forma continuada, y, por tanto, para el período comprendido 2024-2026 y podrá ser prorrogado un año más de mutuo acuerdo por ambas partes.

El inicio del programa será el mismo para todos los participantes una vez decido entre el oferente y Metro, y tras haber realizado con éxito las actividades de coordinación e integración para su necesaria puesta en marcha.

No existirán períodos de parada por lo que, una vez efectuado el lanzamiento efectivo del programa, este continuará hasta la finalización de la vigencia del contrato, estando el entorno de aprendizaje disponible 24x7 sin interrupciones.

En cuanto a las licencias de acceso a la plataforma, éstas tendrán la duración de dos años, de acuerdo con la vigencia del contrato y se podrán sustituir sin coste alguno, sin límite de tiempo y en cualquier momento del desarrollo del programa, de un alumno por otro para el caso de personas que dejen de formar parte de la organización o para aquellas que pasen a formar parte de la misma una vez dado inicio el programa de idiomas.

Las clases de modalidad *One To One* se asignarán anualmente y se desarrollarán en los horarios acordados individualmente por el participante mediante el sistema de reservas del propio entorno formativo y de acuerdo con la política de cancelación establecida en el presente pliego de prescripciones técnicas. Las clases *One to One* se podrán cancelar sin coste para Metro de Madrid con una antelación de **24 horas**.

5. REQUISITOS DE EMPRESA ADJUDICATARIA

La empresa adjudicataria deberá disponer de **experiencia internacional**, es decir, operar en distintos países y mercados.

La empresa adjudicataria **no podrá subrogar** los servicios solicitados por Metro de Madrid para el ejercicio del contrato.

6. ENTORNO TECNOLÓGICO

Metro de Madrid dispone de **plataforma LMS** propia, en **Moodle adaptado** por lo que la propuesta deberá contemplar la integración del acceso de la solución *On-Line* del adjudicatario en dicha plataforma, debiéndose efectuar la autenticación a través del sistema interno de Metro sin usuario y contraseña de

la plataforma del proveedor. Para el alumno esto ha de suponer, por un lado, simplicidad, al acceder a través de un sistema conocido y ahorro de tiempo, por el otro, sin necesidad de buscar información para saber cómo conectarse.

Asimismo, para Metro, la integración, representa un beneficio para la seguridad, al minimizarse los problemas referentes a claves de acceso e intercambio de datos. Permite también, un incremento del tráfico interno, al aumentar el uso de la plataforma. Además, en concreto, para el Departamento de Formación, esto significa, igualmente, un ahorro de tiempo, sin listas de alumnos que enviar y de seguridad sin intercambio de datos por email.

Se describen a continuación los requisitos tecnológicos relativos a la integración:

Autenticación

La autenticación se realizará mediante Single Sign On contra el sistema **CAS de Metro de Madrid**, mediante alguno de los protocolos soportados (protocolos SAML, OpenID Connect, **OAuth2, CAS 3.0.X**). En el caso de que se elija SAML, la petición AuthnRequest debe poder configurarse para que vaya sin firmar en caso de que sea necesario.

Autorización

La definición y especificación de perfiles de autorización será pactada con Metro de Madrid. Se definirán uno o más perfiles de autorización y las funcionalidades que deberán tener cada uno de ellos en la aplicación.

Los perfiles de autorización podrán asignarse a las cuentas de usuario en los sistemas de Metro de Madrid o en los del contratista.

En caso de que los perfiles de autorización se asignen en los sistemas de Metro de Madrid, las cuentas de usuario que tengan que acceder al servicio deben tener al menos un perfil asignado. La obtención por el servicio del perfil o perfiles al que pertenece cada cuenta de usuario será mediante los protocolos proporcionados por CAS. La obtención por el servicio del perfil se realizará en cada proceso de autenticación, de forma que siempre esté actualizado. Una cuenta de usuario sin ningún perfil implicará que no podrá realizar ninguna acción en la aplicación.

En caso de que los perfiles de autorización residan en los sistemas del contratista, el contratista se encargará de su mantenimiento. La asignación de los perfiles a cuentas de usuario podrá realizarlo el contratista o Metro de Madrid según se pacte. Se implementará un mecanismo para controlar qué cuentas de usuario pueden acceder al servicio y cuáles no, teniendo en cuenta que todo el personal de Metro de Madrid tiene una cuenta, por lo que el mero hecho de tenerla y autenticarse correctamente no será suficiente para acceder al servicio.

Para implementar las funcionalidades que debe tener cada perfil, éste podrá traducirse en la propia aplicación a los roles, autorizaciones o permisos de bajo nivel que ofrezca la aplicación o que se estimen convenientes.

Almacenamiento de credenciales

Si el servicio necesitase conectarse a sistemas de Metro, las claves de conexión deberán residir encriptadas o correctamente protegidas en los ficheros de configuración.

Cifrado de comunicaciones

Todas las comunicaciones entre el servidor y los clientes serán cifradas mediante los estándares del mercado, tanto a nivel de protocolo como a nivel de suite de cifrado.

Copias de Seguridad

Se realizarán copias de seguridad periódicas, o sistema equivalente, que garanticen la prestación del servicio y eviten la pérdida de datos.

Logs de auditoría

Los logs almacenarán la traza con IP origen, contexto URL accedido, identificador de usuario, fecha de acceso (no es necesario que incluya registro de las acciones que ha realizado dentro de la plataforma salvo que se almacenen datos personales especialmente protegidos, ver más adelante).

Deber de informar RGPD

En caso de que el servicio trate datos personales, en los puntos en los que se recaben datos personales de los usuarios, existirá un aviso legal que cumpla el RGPD.

Logs de auditoría de datos personales especialmente protegidos RGPD.

En caso de que el servicio trate datos personales especialmente protegidos, éste debe registrar los accesos, modificaciones y borrados realizados por los usuarios, indicando usuario, fecha y hora, acción realizada y registro afectado. El log debe estar protegido para que no se pueda alterar. El log deberá poder ser consultado y/o exportado a fichero en cualquier momento.

Conservación de datos personales RGPD

En caso de que el servicio trate datos personales, se definirá un periodo de conservación de estos. Los datos deben borrarse automáticamente una vez este periodo haya transcurrido.

Ubicación física RGPD

En caso de que el servicio trate datos personales, los servidores del proveedor se localizarán geográficamente dentro de la Unión Europea.

Cookies

En el caso de utilizar cookies, el servicio deberá cumplir con lo establecido en la ley LSSI-CE al respecto de éstas.

Finalización del servicio

El adjudicatario deberá definir e implementar mecanismos que garanticen la portabilidad de la información con el objetivo de facilitar a Metro de Madrid el

proceso de gestión del cambio ante el cese o baja de los servicios suministrados por parte de éste.

El adjudicatario deberá certificar que, al causar baja el servicio suministrado, los datos almacenados en sus sistemas, o en sistemas de terceras partes subcontratadas, han sido eliminados de manera segura una vez finalizado el proceso de portabilidad.

Para ello el proveedor deberá detallar el flujo de trabajo conducente al éxito de esta integración y acreditar otras integraciones de esta índole en las que haya participado (será suficiente listarlas y detallarlas brevemente); describir y definir los requisitos funcionales y técnicos de acuerdo con la tecnología de Metro ya especificada; desarrollar las fases técnicas de la integración y las fases de prueba; desarrollar el despliegue y finalmente, el soporte post-integración (soporte técnico, consultores de formación, equipo pedagógico, ...). Deberá detallar de la misma manera, el equipo destinado a tal fin, por lo que concierne al responsable de formación, al responsable técnico (IT) y al responsable de seguridad (Data, RGPD).

Metro, será responsable de la coordinación de este flujo con el equipo de proyecto interno responsable de la integración para el lanzamiento del programa, así como durante todo el período de vigencia del mismo.

La empresa adjudicataria asesorará en el diseño del espacio formativo de idiomas en la plataforma de Metro de Madrid.

La apariencia del entorno de formación propuesto y la *interface* de la plataforma estarán personalizadas adecuando su formato a la imagen de Metro de Madrid.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria asumir un servicio de mantenimiento que asegure un acceso óptimo al entorno formativo **24 horas x 365 días**, así como ajustar los elementos necesarios para garantizar un sistema de comunicación adecuado teniendo en cuenta los parámetros de seguridad informática de Metro de Madrid.

Por otro lado, la plataforma garantizará el acceso simultáneo de todos los alumnos de Metro de Madrid a los contenidos, ofreciendo una comunicación adecuada bajo estos supuestos.

Los alumnos podrán acceder a la plataforma y contenidos, tanto desde las instalaciones de Metro de Madrid, como desde otra red externa particular. Por este motivo, la solución ofertada deberá funcionar bajo los navegadores de referencia en el mercado. La oferta recogerá, en cualquier caso, los navegadores soportados por la plataforma, así como la versión mínima recomendada.

Además, la oferta incluirá los requerimientos técnicos, tanto mínimos como recomendados, que deberán tener los equipos de los alumnos. Se especificarán aspectos como tipo de microprocesador, memoria, disco duro, especificaciones de audio, de vídeo, herramienta/s de colaboración por vídeo en la nube y cualquier otro elemento necesario para el buen funcionamiento del curso y de

las comunicaciones. La oferta también incluirá la descripción de cualquier complemento o software a instalar en el equipo que necesite ser tenido en cuenta para garantizar el perfecto funcionamiento y rendimiento de la aplicación.

Uno de los canales de comunicación proveedor-alumno contemplados será también el correo electrónico. Por ello, la plataforma será capaz de enviar notificaciones a los alumnos, a través de dicho canal, a las direcciones de correo electrónico corporativas.

La empresa oferente dispondrá de un servicio técnico que garantice la resolución inmediata de cualquier incidencia de funcionamiento, de comunicaciones, además de un servicio de *helpdesk* orientado a resolver las dudas o problemas técnicos de los alumnos con los tiempos de respuesta ya especificados en apartados anteriores.

De cara al alumnado será responsabilidad del licitador el tratar y dar respuesta a las incidencias tecnológicas que puedan surgir a lo largo de toda la convocatoria con independencia de si algunas de ellas tuvieran que ver con los sistemas de Metro, donde en todo caso se habrá asignado un coordinador técnico responsable de la interlocución para el tratamiento y solución de las mismas.

7. PERSONAL ADSCRITO

La empresa licitadora aportará los recursos humanos necesarios para el buen desarrollo del programa de idiomas. Para ello dispondrá, al menos de:

- ✓ Un **coordinador de servicio** que será el interlocutor de la empresa adjudicataria con Metro de Madrid. Esta persona tendrá un continuo contacto con Metro y se ocupará del correcto avance del programa en general, unificando toda la información de las distintas actuaciones incluidas en él. El coordinador de servicio será responsable ante los gestores de formación de Metro del tratamiento y resolución de cualquier incidencia que pueda acaecer a lo largo del desarrollo del programa.
- ✓ **Tutores/dinamizadores** con un perfecto conocimiento de la plataforma capaces de dar respuesta a los planteamientos, cuestiones o consultas de los alumnos por los canales establecidos y con el alcance fijado en el presente pliego de prescripciones técnicas.
- ✓ **Formadores** especializados en la impartición de clases virtuales colectivas y de clases *One To One*. Sea cual sea la metodología de impartición, se requerirá por parte de la empresa oferente contar con un elenco amplio y variado de profesorado, y con el perfil de conocimientos y experiencia que se indica seguidamente.

El profesorado y/o tutores que imparten clases virtuales y *One To One* deberán contar como mínimo con 3 años de experiencia docente en estas enseñanzas demostrada con certificación acreditativa o por formación realizada. Será, en todo caso, necesario presentar el currículum vitae de los profesores que colaboren con Metro de Madrid junto con la certificación de la propia empresa que permita contrastar la experiencia docente de los mismos, y sólo a título de ejemplo se describen los siguientes: CELTA (*Certificate in English Language Teaching to Adults*) que asegura los conocimientos y las capacidades para enseñar inglés como lengua extranjera o como segunda lengua, otorgado por el Trinity College London y oficialmente reconocido por el British Council Certificate; TESOL (*Teachers of English to Speakers of Other Languages*) es una certificación internacional que califica y pone a prueba las competencias necesarias para ejercer enseñando el idioma inglés en países extranjeros. Otras de referencia, pueden ser TKT, DELTA, así como otros programas de capacitación para la enseñanza de lenguas extranjeras.

- ✓ El **Centro de Atención al Alumno** contará con personal capacitado para prestar como mínimo los siguientes servicios por los canales establecidos: atención técnica y administrativa para resolver dudas, cancelaciones, comunicaciones, etc., relacionadas con el programa de idiomas. También podrá proceder al envío y acceso a informes sobre incidencias registradas.

En todo caso, la empresa adjudicataria deberá desarrollar en su oferta de servicios descripción suficiente de cómo se presta este servicio de atención al usuario.

8. EQUIPACIÓN Y GASTOS

La empresa adjudicataria suministrará el equipamiento tanto técnico como pedagógico necesario para el correcto funcionamiento del servicio.

Como parte de este equipamiento los alumnos contarán como material de bienvenida para el desarrollo de su formación al menos, los siguientes:

- Guía de usuario de la plataforma.
- Guía de asistencia técnica.
- Otros materiales o informaciones que se consideren necesarias para el seguimiento del curso.

Dichos entregables estarán a disposición del alumno en el entorno de aprendizaje para que puedan ser consultados y/o descargados en cualquier momento del proceso formativo.

9. OFERTA ECONÓMICA

La propuesta económica de las empresas licitantes deberá presentarse con el suficiente **desglose** en las diferentes partidas que se incluyan, y así, como mínimo, habrá de detallar los costes/hora de las clases *One To One*, los costes de la Licencia Corporativa de acuerdo con el alcance fijado y aquellos costes asociados a procesos administrativos o de gestión, cuando procedan.

En el caso de aplicarse descuentos por volumen o franjas de contratación deberán especificarse con todo detalle a fin de permitir una adecuada valoración económica de las propuestas de los licitantes.

Se deberá reflejar en todo caso el **coste total de la solución propuesta** una vez se hayan referenciado debidamente las diferentes partidas.

10. PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN

La facturación se realizará de la siguiente forma:

- En el ***momento de activación de la Licencia Corporativa*** concurrente con el inicio del programa, se facturará el coste total de las mismas para cada año de vigencia del contrato.
- ***Mensualmente*** se facturarán las clases *One To One* ejecutadas a lo largo del mes, con desglose detallado de las mismas.
- Las acciones de tutorización y dinamización del programa serán de absoluta responsabilidad del oferente y no sólo en el proceso de tutorización inherente al seguimiento del curso, sino también de proveer de los suficientes recursos de animación del alumnado que favorezcan el buen seguimiento de los itinerarios personales con un refuerzo constante, evitando el “sentimiento de aislamiento” y promoviendo el mayor grado de interacción posible en un enfoque de comunidad virtual de aprendizaje. A su vez y como se ha comentado, el departamento de formación podrá llevar a cabo, acciones de dinamización interna que coordinará en cualquier caso con la empresa proveedora.

Junto a las facturas será remitida toda la información concerniente que permita su verificación.

11. PENALIZACIONES

Las reiteradas comunicaciones de falta de calidad en la prestación del servicio en cualquier ámbito, ya sea en cuestiones administrativas, pedagógicas o tecnológicas serán objeto de penalización conforme a lo establecido en el Pliego de Condiciones Particulares.