



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

**PLIEGO DE CONDICIONES
TÉCNICAS
PARA LA CONTRATACIÓN DE
UNA PLATAFORMA DE
FORMACIÓN Y DESARROLLO EN
HABILIDADES TRANSVERSALES
PARA METRO DE MADRID, S.A.
2025-2027**

<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>5</u>
<u>4. VIGENCIA-DURACIÓN E HITOS DEL CONTRATO</u>	<u>9</u>
4.1 Entregables documentales durante la vigencia del contrato	10
<u>5. REQUISITOS DE CIBERSEGURIDAD</u>	<u>10</u>
<u>6. ENTORNO TECNOLÓGICO</u>	<u>10</u>
<u>7. PERSONAL ADSCRITO</u>	<u>13</u>
<u>8. EQUIPACIÓN Y GASTOS</u>	<u>13</u>
<u>9. OFERTA ECONÓMICA</u>	<u>14</u>
<u>10. CONDICIONES DE CALIDAD</u>	<u>14</u>
<u>11. PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN</u>	<u>14</u>

1. INTRODUCCIÓN

Las administraciones públicas afrontan un escenario de transformación digital, envejecimiento de plantillas y prestación de servicios cada vez más complejos. Para responder con eficacia, los empleados necesitan reforzar sus competencias transversales —comunicación, liderazgo, trabajo en equipo, pensamiento crítico y dominio de herramientas digitales— que les permitan adaptarse con agilidad a nuevos procesos, tecnologías y modelos de atención ciudadana.

La evidencia científica demuestra que fomentar el bienestar emocional, la resiliencia y la motivación intrínseca incrementa el compromiso laboral, reduce el absentismo y mejora la calidad del servicio. Formar a la plantilla en estos ámbitos genera un capital humano más saludable, creativo y orientado a resultados.

La implementación de una plataforma de contenidos especializada en habilidades transversales en su amplio espectro —Liderazgo, comunicación efectiva, gestión de equipos, resolución de conflictos o motivación— constituye una palanca clave para el desarrollo del talento en Metro de Madrid, especialmente en un entorno donde ya existe un proceso establecido desde el ámbito de RRHH para la evaluación del desempeño individual.

Este proceso permite identificar de forma estructurada las fortalezas y áreas de mejora de cada empleado, generando información valiosa que, si se conecta con una oferta formativa adecuada, puede traducirse en planes de desarrollo personalizados, medibles y alineados con los objetivos estratégicos de la organización. Esta plataforma o entorno de desarrollo se constituye pues como un recurso dinámico y accesible que facilita la adquisición continua de competencias críticas para el desempeño, permitiendo a cada profesional avanzar en su trayectoria con autonomía, pero dentro de un marco guiado por los resultados de su evaluación.

Además, esta sinergia entre evaluación y formación refuerza la cultura de aprendizaje continuo, mejora la empleabilidad interna, y contribuye a una gestión más eficiente del talento, al asegurar que las inversiones en desarrollo estén directamente vinculadas a las necesidades reales detectadas en el día a día operativo. En definitiva, se trata de una solución que no solo impulsa el crecimiento individual, sino que también fortalece la capacidad colectiva de la organización para adaptarse, innovar y liderar en un entorno cambiante.

Al implantar una plataforma corporativa de formación on-line a la que tendrán acceso un colectivo numeroso de 1600 empleados, Metro de Madrid garantiza un acceso equitativo y sin restricciones para el personal técnico y directivo, así como para el personal de apoyo administrativo, independientemente del puesto o la ubicación. Esto democratiza el aprendizaje continuo, fortalece la cultura organizativa y refuerza la marca empleadora al ofrecer oportunidades de

desarrollo alineadas con las expectativas de las nuevas generaciones de profesionales.

Finalmente, una plataforma de última generación —con itinerarios personalizados, micro aprendizaje y analítica avanzada— permite medir el impacto real de la formación, vincularla a objetivos estratégicos y actualizar los contenidos con rapidez frente a cambios normativos o tecnológicos. De este modo, la inversión en competencias transversales se convierte en un eje clave de la gestión del talento público.

Los beneficios esperados de la implantación de este modelo formativo y de desarrollo son:

- Beneficios para la organización:

1. Optimización del gasto público
La plataforma facilita escalabilidad, control del retorno de inversión y aprovechamiento completo del presupuesto al eliminar costes por usuario individual.
2. Trazabilidad y mejora continua
El entorno proporciona datos agregados y por usuario que permiten al Servicio de Formación y al Área de RRHH tomar decisiones informadas y evaluar el impacto de la formación.
3. Gestión eficiente del talento
La conexión entre evaluación del desempeño y formación permite alinear los planes de desarrollo con los objetivos estratégicos de la organización.
4. Fortalecimiento de la cultura organizativa
La generalización del aprendizaje refuerza la marca empleadora y la cohesión interna.

- Beneficios para los empleados:

1. Desarrollo de competencias clave
Se potencia el aprendizaje en habilidades personales, sociales, digitales y de bienestar que favorecen la eficacia y la resiliencia.
2. Fomento del bienestar emocional
Se incorporan contenidos alineados con la salud organizacional, el clima laboral y la motivación intrínseca.
3. Flexibilidad y conciliación
El acceso 24/7 permite adaptar la formación al ritmo y estilo de aprendizaje de cada profesional.
4. Autonomía en el desarrollo profesional
Los itinerarios personalizados permiten avanzar según las necesidades individuales, dentro de un marco guiado por la evaluación del desempeño.

Este modelo se enfoca en garantizar una formación transversal, equitativa y de calidad con impacto organizativo y personal.

La contratación de una plataforma escalable y centralizada permite optimizar el uso de recursos públicos, eliminando costes por usuario individual, facilitando el control del retorno de inversión y asegurando una gestión eficiente del presupuesto asignado. Esta solución contribuye a la sostenibilidad económica del modelo formativo, al tiempo que maximiza su impacto organizativo y personal.

Este contrato se enmarca en los principios de eficiencia, transparencia y libre concurrencia establecidos en la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego tiene por objeto establecer las condiciones técnicas que regirán la contratación de un servicio de acceso a una plataforma de formación on-line, con un único entorno integrado, rico en recursos formativos para el desarrollo de habilidades transversales de cara al desarrollo profesional. La plataforma deberá ofrecer contenidos actualizados, accesibles y adaptados a las necesidades formativas de la plantilla.

El objeto del contrato responde al interés general de mejorar la calidad del servicio público prestado por Metro de Madrid, gracias al refuerzo de las competencias y habilidades de sus profesionales.

3. ALCANCE Y GESTIÓN DEL PROCESO FORMATIVO

El contratista proporcionará un total de 1600 licencias, entre los colectivos de directivos, técnicos, administrativos y mandos intermedios de Metro de Madrid, acceso a todos los contenidos y servicios ofertados de la plataforma tecnológica, sin ninguna limitación para poder llevar a cabo formación y desarrollo en habilidades transversales.

Las características generales tanto de la plataforma de formación como de los cursos integrantes en dicha plataforma serán necesariamente las siguientes:

- El entorno ofrecerá un catálogo de al menos 400 cursos en las categorías indicadas en el siguiente punto.
- El entorno ofrecerá un catálogo multilingüe al menos en español e inglés y con al menos 9 categorías, con la integración en cada categoría del conjunto de elementos formativos que permitan obtener y reforzar las competencias clave de dichas categorías, que son:
 1. Habilidades personales: al objeto de reforzar la autoconciencia, la gestión emocional y la capacidad de aprendizaje continuo.
 2. Liderazgo: al objeto de desarrollar la visión estratégica, la toma de decisiones y la motivación de los equipos.

3. Comunicación: al objeto de mejorar la claridad de los mensajes, la escucha activa y la persuasión en entornos presenciales y digitales.
 4. Gestión de equipos: al objeto de potenciar la coordinación, la confianza y la resolución de conflictos en grupos de trabajo.
 5. Bienestar y seguridad: al objeto de promover hábitos saludables, prevención de riesgos y equilibrio vida-trabajo.
 6. Desarrollo de negocio: al objeto de fomentar la orientación al cliente, el análisis de mercados y la generación de valor.
 7. Productividad: al objeto de aportar técnicas de organización, priorización y uso eficiente del tiempo y de los recursos.
 8. Psicología positiva: al objeto de impulsar la resiliencia, el optimismo y la motivación intrínseca.
 9. Innovación y Transformación Digital Avanzada: al objeto de cultivar la creatividad, el pensamiento crítico, el pensamiento disruptivo y la adopción de tecnologías emergentes como la IA.
- El entorno ofrecerá la posibilidad de elaborar itinerarios formativos personalizados o adaptados a necesidades específicas:
 - De acuerdo con lo anterior, el entorno habrá de contar con herramientas de diagnóstico, tipo evaluaciones de intereses, cuestionarios con validez estadística, etc. Los itinerarios combinarán diferentes tipos de recursos —como cursos online, sesiones síncronas, microlearning, talleres prácticos u otros contenidos multimedia— organizados de forma progresiva y alineados con las competencias clave que se desean desarrollar.
 - Además, estos itinerarios serán dinámicos, es decir, permitiendo ajustarse en función del progreso del usuario, de sus resultados en evaluaciones intermedias o de los cambios en sus responsabilidades laborales.
 - El entorno incluirá metodologías variadas: vídeos, micro píldoras, podcasts, infografías, casos prácticos, evaluaciones interactivas y foros, entre otros.
 - Los contenidos del entorno o plataforma deben contar con una base científica y pedagógica que asegure su calidad contrastada y ofrecer en adición recursos complementarios del tipo de entrevistas a expertos, lecturas complementarias, entre otros.
 - El entorno ofrecerá un módulo de marketing para lanzar, programar y segmentar campañas de difusión de cursos (e-mail, notificaciones push, SMS). Dichas campañas habrán de poder personalizarse en función de los propósitos de la comunicación y con la identidad corporativa. Dicha herramienta será única y propia, integrada en el lugar web del proveedor. En dicha herramienta se podrán crear campañas de comunicación (mails, vídeos, materiales impresos o digitales como póster, tarjetas de mesa, pegatinas...etc.) así como personalizar campañas de comunicación ya existentes creadas por el proveedor.

- La empresa contratista llevará a cabo una jornada de lanzamiento o Kick Off que coordinará con los responsables de formación de Metro de Madrid que marcará el comienzo de cada programa anual, y cuyos objetivos serán los siguientes:
 - Presentación de la nueva plataforma 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
 - Entrega de los materiales pertinentes, si procede.

Dicho lanzamiento deberá contribuir a crear un entorno motivacional e inspiracional, capaz de generar atracción hacia la plataforma y el proceso de desarrollo, un sentimiento de comunidad en el colectivo de participantes y una experiencia formativa diseñada para maximizar el compromiso y la participación del colectivo destinatario que perdure a lo largo del tiempo.

Para ello, la empresa contratista en coordinación con el Servicio de Formación y Gestión del Conocimiento de Metro, diseñará e implementará una jornada presencial y/o telemática, de acuerdo con la decisión adoptada. Igualmente, se contará con una jornada de clausura o Closing Day que se realizará a la finalización del contrato y cuyos objetivos se centrarán en ofrecer un balance de los resultados obtenidos, posibilitar un feedback de los alumnos y abordar el lanzamiento de la nueva convocatoria. Las características de la Jornada de Clausura serán similares a las especificadas para lo descrito en la jornada de lanzamiento.

- El entorno ofrecerá perfiles de administración que posibiliten a los responsables de formación la consulta en tiempo real de las analíticas de progreso y las estadísticas de uso, así como de los diferentes informes asociados. Generación de informes para usuarios (progreso, logro, itinerarios) y administradores (uso agregado, NPS, ROI, certificados expedidos).
- Con relación a la generación de informes de seguimiento, el contratista dará acceso a Metro de Madrid a su plataforma de seguimiento con permisos de administración que permita a los responsables de formación contar con información actualizada en todo momento sobre el curso del programa, independientemente de los informes que envíe el contratista de manera trimestral al responsable del contrato de formación. A su vez, el departamento de formación podrá solicitar a la empresa la adaptación y/o realización de informes o información específica de control, siempre de mutuo acuerdo y en el marco del contrato de servicio. A modo de ejemplo, la plataforma tendrá los siguientes informes:
 - Informes de seguimiento a los que los responsables de Metro podrán acceder directamente con las claves de perfil de administración otorgadas.
 - Acceso a los KPI que Metro estime necesario para la evaluación del uso de la plataforma y del grado de satisfacción con el entorno y sus contenidos por parte de los alumnos.

- 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. Dichas encuestas se realizarán mediante, al menos, dos acciones para el testeo o evaluación de la satisfacción, en la manera y modo que se decida entre Metro y el contratista .
 - Reporte de incidencias que se consideren de relevancia o calado para el buen funcionamiento y seguimiento del programa y que el oferente estime a bien informar.
 - Informe final global sobre el desarrollo del Programa en su conjunto.
 - Toda aquella información que Metro de Madrid pueda considerar en un momento determinado.
- Acceso ilimitado (24x7) para el colectivo especificado de la entidad contratante.
 - El catálogo de cursos se actualizará cada tres meses incorporando novedades y renovando los cursos formativos.
 - El entorno incorporará al menos dos procesos basados en IA (tipo recomendaciones, creación de itinerarios personalizados, etc.).
 - El entorno formativo podrá incluir herramientas de autoevaluación o de diagnóstico competencial que permitan al alumno medir su nivel de progreso o adecuación a cada itinerario, como cuestionarios psicométricos, test de habilidades o evaluaciones personalizadas. La existencia de estas funcionalidades será valorada en el apartado de criterios técnicos (bloque B).
 - Con el objetivo de garantizar la accesibilidad y la usabilidad de la plataforma de formación en habilidades, se requiere que el entorno digital sea completamente *responsive*. Esto implica que la interfaz debe adaptarse de manera óptima a distintos dispositivos y tamaños de pantalla (ordenadores, tabletas y teléfonos móviles), permitiendo a los usuarios acceder a los contenidos formativos en cualquier momento y desde cualquier lugar, sin que se vea comprometida la experiencia de aprendizaje. Adicionalmente, podrá valorarse la existencia de una **aplicación móvil nativa (Android/iOS)** que permita acceder a las principales funcionalidades del entorno formativo (inscripción, visualización de contenidos, evaluaciones y certificados). La existencia de estas funcionalidades será valorada en el apartado de criterios técnicos (bloque D).
 - El entorno formativo podrá incorporar, de forma opcional, **tecnologías de inteligencia artificial** orientadas a la mejora de la experiencia de aprendizaje, tales como **sistemas de recomendación de contenidos, itinerarios personalizados o asistentes virtuales** que favorezcan el aprendizaje adaptativo.
- La incorporación de estas soluciones se valorará en el apartado de criterios técnicos (bloque F: Innovación tecnológica)

- Certificación automática de los cursos realizados y superados por los alumnos con disponibilidad de descargarse o imprimir el título de aprovechamiento
- Soporte inicial para los usuarios con perfil de administradores incluyendo guías de uso, videotutoriales, en español, y acceso a entorno demo de pruebas, para la gestión de los módulos de administración de los cursos.
- Guías didácticas para los alumnos en español.

4. VIGENCIA-DURACIÓN E HITOS DEL CONTRATO

El plazo de ejecución será de **24 meses** contados efectivamente desde la firma del Acta de Inicio, debiendo desarrollarse de forma continuada, y podrá ser prorrogado un año más.

El inicio del programa será el mismo para todos los participantes una vez coordinado 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.

El proyecto se estructura en los siguientes hitos desde la firma del acta de inicio

Hito	Descripción	Plazo solución
H0	Reunión de lanzamiento y plan de proyecto	+1 semana
H1	Integración con el LMS (Sistema de Gestión de Aprendizaje) de Metro de Madrid a través de SSO (Inicio de sesión único): El contratista debe tener todo disponible en el plazo indicado para la integración, siguiendo lo estipulado por Metro de Madrid, aunque la integración se realice en un plazo posterior.	+4 semanas
H2	Reuniones trimestrales (inicio, intermedio, fin)	+24 semanas
H3	Informe final	24 mes

Se mantendrán como mínimo **cuatro reuniones cada año** de seguimiento y coordinación entre los responsables de formación de Metro y de la empresa contratista y con una periodicidad trimestral. Su objetivo habrá de ser la evaluación permanente de la evolución del programa, las mejoras a introducir en el curso de éste o las modificaciones que en su caso hubieran de producirse.

Al finalizar el contrato, se celebrará una reunión final en la que la empresa contratista presentará un informe global del programa. Este informe deberá recoger el seguimiento realizado de las acciones formativas, el perfil y evolución

del alumnado, las mejoras implementadas tanto en la plataforma como en los contenidos formativos, así como los principales indicadores clave de rendimiento (KPIs) que permitan evaluar el impacto del servicio. Esta jornada servirá además como espacio de retroalimentación y propuesta de continuidad o mejora para futuras convocatorias.

4.1 Entregables documentales durante la vigencia del contrato

Todos los entregables han de estar en la propia plataforma, de manera estructurada y conforme a los hitos del proyecto, sin necesidad de solicitud expresa:

1. Manual de usuario y administrador en formatos PDF, en español y navegable.
2. Informes de indicadores clave (KPI). Metro de Madrid podrá solicitar información proactiva más allá de los informes incluidos en el módulo de administración, cuando así se necesite o sea requerido, tales como métricas de:
 - a. Accesos.
 - b. Tiempos de dedicación.
 - c. Progreso en itinerarios.
 - d. Cursos finalizados.
 - e. Satisfacción y NPS.
3. Informe final de cierre, con balance global, conclusiones, indicadores acumulados, incidencias resueltas y sugerencias para la continuidad o migración del servicio.

5. REQUISITOS DE CIBERSEGURIDAD

Con el fin de garantizar la ciberseguridad de los Sistemas de Información de Metro de Madrid y dar cumplimiento a las leyes y normativas que son de aplicación, el contratista deberá cumplir con los requisitos mínimos en materia de ciberseguridad establecidos en el documento anexo denominado “Requisitos Ciberseguridad Serv Nube 1.0”.

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 contratista 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.

A continuación, se especifican los requisitos actuales de la conexión, en el momento concreto en que haya que realizar la conexión, Metro definirá concretamente los requisitos que el contratista deberá implantar para realizar la conexión automática:

- Disponibilidad anual $\geq 99,6$ % garantizada mediante SLA.
- Compatible con los principales navegadores (últimas tres versiones de Edge, Chrome, Firefox, Safari) y sistemas operativos actuales.

- Autenticación

La autenticación se realizará mediante single sign on contra el sistema CAS del Portal del Empleado de Metro de Madrid, mediante alguno de los protocolos soportados (protocolos SAML, OpenID Connect, OAuth 2.0, CAS). 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 cuales no, teniendo en cuenta que todo el personal de Metro de Madrid tiene una cuenta, por lo que el mero hecho de tener cuenta y autenticarse correctamente no será suficiente para acceder al servicio.

Para implementar las funcionalidades que debe tener cada perfil, este 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 del Reglamento General de Protección de Datos (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, este 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 estas.
- Finalización del servicio.
El contratista 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 este.

El contratista 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.

7. PERSONAL ADSCRITO

La empresa licitadora aportará los recursos humanos necesarios para el buen desarrollo de la plataforma de contenidos. Para ello dispondrá, al menos de:

- ✓ Un coordinador de servicio que será el interlocutor de la empresa contratista 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 de:
 - Canalizar incidencias y propuestas de mejora.
 - Coordinar informes, calendario de hitos y actividades.
 - Asegurar la calidad y la buena acogida del servicio entre los usuarios.
 - Proponer rutas, y ejemplos para transmitir a los alumnos, así como dinamizaciones proactivas.
 - Colaborará en la propuesta a los responsables de formación de Metro de Madrid de itinerarios formativos para sus colaboradores.
- ✓ Personal Asistencia Técnica, al menos una persona, capacitada para prestar como mínimo los siguientes servicios por los canales establecidos: atención técnica y administrativa para resolver dudas, comunicaciones, etc., relacionadas con el uso de la plataforma. El tiempo de respuesta será como máximo de 48 horas en días laborables. También podrá proceder al envío y acceso a informes sobre incidencias registradas.

8. EQUIPACIÓN Y GASTOS

La empresa contratista suministrará la plataforma formativa junto con las guías de uso.

Como parte de este equipamiento los alumnos contarán con material de bienvenida para el desarrollo de su formación. Como mínimo dispondrán de los siguientes:

- Guía de usuario de la plataforma en español.
- Guía de asistencia técnica en español.

- Otros materiales o informaciones que se consideren necesarias para el seguimiento del curso en español.

Dichas guías 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 reflejarse en el archivo Excel adjunto y en el Anexo I “MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA” del Pliego de Condiciones Particulares.

10. CONDICIONES DE CALIDAD

En caso de que el servicio prestado no reuniese las condiciones de calidad exigidas en algún proceso, se comunicará por escrito a la empresa contratista informándola de las deficiencias observadas y de la necesidad de corregirlas, procediendo en todo caso a aplicar la tabla de penalidades descrita en los pliegos.

11. PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN

La facturación se realizará con periodicidad semestral, quedando distribuida del modo siguiente:

- Primer semestre del primer año: se emitirá la primera factura, correspondiente al 50 % del importe anual, el -día posterior al que la plataforma entre en funcionamiento (superado el hito H1: plataforma operativa y acceso SSO).
- Segundo semestre del primer año: se emitirá la segunda factura, correspondiente al 50 % restante del importe anual, transcurridos seis meses desde la puesta en funcionamiento.
- Años posteriores y prórrogas: se mantendrá la misma pauta semestral.