

**PLECS DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE
RELATIU A LA CESSIÓ DEL DRET D'ÚS D'UNA PLATAFORMA
PER L'APRENTATGE DE LLENGÜES, ADREÇADES AL
PERSONAL DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA I DELS ENS
LOCALS DE LA PROVINCIA DE BARCELONA, DIVIDIT EN 2
LOTS**

Núm. Exp. : 2023/0028556

Contingut

1. Objecte del contracte
 - 1.1. Antecedents
2. Descripció de la plataforma i del servei associat
 - 2.1. Característiques de la plataforma de formació del Lot 1 i el Lot 2
 - 2.1.2. Dispositius i requeriments tècnics
 - 2.1.3. Localització i disponibilitat de l'entorn
 - 2.1.4. Espai personal
 - 2.1.5. Espai de seguiment de l'activitat
 - 2.2. Característiques del servei
 - 2.2.1. Lot 1. Aprenentatge de diverses llengües en modalitat autoformativa
 - 2.2.2. Lot 2. Aprenentatge de llengua anglesa en modalitat tutoritzada
 - 2.3. Suport als usuaris lot 1 i lot 2
 - 2.3.1. Suport als administradors i gestors
 - 2.3.2. Suport als participants
3. Personal adscrit
4. Comissió tècnica de seguiment i avaluació

1. Objecte del contracte

Aquest plec té com a objecte fixar les condicions tècniques i funcionals que hauran de regir la contractació relativa **cessió del dret d'ús d'una plataforma per l'aprenentatge de llengües adreçades al personal de la Diputació de Barcelona i dels ens locals de la província de Barcelona, dividit en 2 lots:**

- Lot 1 aprenentatge de diverses llengües en modalitat autoformativa.
- Lot 2 aprenentatge de llengua anglesa en modalitat tutoritzada.

1.1. Antecedents

La Direcció de Serveis de Formació té la missió d'enfortir les organitzacions a les quals presta serveis mitjançant recursos d'aprenentatge que desenvolupin les competències professionals dels empleats públics locals.

El Pla director de la Direcció de Serveis de Formació (en endavant DSF), en la línia estratègica de “Disseny i innovació en la creació d'eines i recursos formatius” incorpora anualment noves propostes de formació que publica al Banc d'Accions Formatives (BAF).

Així mateix, per acomplir la línia estratègica “Adequar els itineraris formatius dels perfils professionals dels ens locals a les seves necessitats organitzatives per a una prestació de serveis de qualitat” es van ajustant els diferents itineraris per tal de cobrir les necessitats emergents com ara l'aprenentatge d'idiomes.

La formació en llengües estrangeres és una de les més demandades pels treballadors dels ens locals, independentment del nivell o de les tasques desenvolupades.

En aquest sentit, una de les demandes recurrents de les organitzacions municipals és la d'oferir als treballadors públics formació vinculada a l'aprenentatge de llengües, amb la intenció donar sortida a les demandes, de cobrir competències bàsiques de diferents idiomes i fomentar el seu desenvolupament personal i professional. A cobrir aquesta necessitat s'orienta el Lot 1 aprenentatge de diverses llengües en modalitat autoformativa.

També s'han d'atendre les necessitats específiques de les persones que necessiten la llengua anglesa per al desenvolupament de les seves tasques pròpies del seu lloc de

treball actual. A cobrir aquesta necessitat s'orienta el Lot 2 Aprenentatge de llengua anglesa en modalitat tutoritzada.

Per tal de respondre a aquestes demandes es fa necessària la implantació d'un model que pugui donar servei a un nombre important d'usuaris. El sistema ha de permetre diferents nivells de partida i diferents ritmes d'aprenentatge per a cadascuna de les llengües.

1.2. Característiques de la plataforma de formació del Lot 1 i el Lot 2

Aquestes característiques es consideren obligacions essencials.

Aquesta plataforma estarà allotjada als servidors de l'empresa contractista, ha de complir amb allò establert al RGPD i tindrà els seus servidors ubicats en la UE o en un destinatari de nivell adequat per la Comissió Europea (veure relació a <https://www.aepd.es/es/derechos-y-deberes/cumple-tus-deberes/medidas-de-cumplimiento/transferencias-internacionales>).

El contractista aplicarà les mesures tècniques i organitzatives necessàries per al compliment dels principis de la privacitat des del disseny i per defecte, així com la valoració dels riscos per als drets i llibertats de les persones i la seguretat de la informació que pot comportar la seva proposta.

a. Accés integrat SAML

Els usuaris accediran a l'eina mitjançant nom d'usuari i contrasenya. La plataforma ha d'implementar un sistema de SSO (*Single Sign On*) basat amb SAML (*Security Assertion Markup Language*) per l'accés dels usuaris de la Diputació de Barcelona.

b. Registre d'activitat

El sistema ha de registrar l'activitat d'usuari: indicació del progrés en cada unitat, recuperació de l'últim element visitat, interaccions amb el contingut, temps d'estudi, certificats, accions formatives iniciades i finalitzades.

1.2.2. Localització i disponibilitat de l'entorn

Les accions formatives es desenvoluparan dins de l'entorn del CONTRACTISTA mitjançant una solució SaaS (*Software as a Service*) allotjada als seus servidors.

L'accés a la plataforma ha de ser de 24x7x365, per a tots els recursos i funcionalitats i per part de tots els usuaris.

Els usuaris de l'entorn no hauran d'instal·lar cap software específic en el seu ordinador.

L'entorn ha d'estar disponible, amb totes les seves funcionalitats i cursos, des de el moment de la formalització del contracte.

1.2.3. Espai personal

Els participants accediran a l'entorn i visualitzaran el seu espai personal que ha de tenir les següents característiques:

- Accés al test de nivell de l'idioma
- Escriptori amb propostes didàctiques per l'idioma i nivell corresponent
- Visualització dels itineraris formatius seguits fins al moment
- Accés a les activitats realitzades i els seus resultats
- Filtrar recursos per: tipologia, àmbits temàtics, per nivell
- Cercador de recursos per paraula clau
- Accés al calendari i links d'accés de classes virtuals grupals
- Eines de comunicació per al suport tècnic i resolució de dubtes sobre la interacció amb la plataforma i els cursos
- Escollir idioma del qual es seguiran els cursos en el cas de la modalitat autoformativa
- Escollir idioma de la interfície

1.2.4. Espai de seguiment de l'activitat

El CONTRACTISTA ha de facilitar un espai per al seguiment de l'activitat global dels usuaris.

L'entorn ha de tenir un quadre de control amb dades generals sobre l'activitat de participants i cursos. Ha de facilitar, com a mínim, informes sobre:

- Participants:

- Altes
 - Accions realitzades
 - Seguiment de les accions
 - Nombre total d'hores que l'usuari/s han emprat en fer els cursos.
- Grups:
- Iniciats
 - Abandonaments
 - Acabats
 - Unitats vistes per període de temps
 - Nombre de certificats que s'han obtingut de cada curs.

Els informes s'han de poder visualitzar i descarregar en format editable.

2.Descripció de la plataforma i del servei associat

2.1.1. Dispositius i requeriments tècnics

Els continguts de les accions formatives es podran consultar tant des del PC com des de dispositius mòbils.

L'accés a la plataforma ha de poder-se realitzar des de qualsevol dispositiu, IOS o Android, i des de PC (navegadors: Google Chrome, Safari, Mozilla Firefox i Microsoft Edge).

L'entorn ha de proveir d'una eina o espai web per a la realització de les classes a través de videoconferència.

2.2. Característiques del servei

2.2.1. Lot 1. Aprenentatge de diverses llengües en modalitat autoformativa

Per a cada idioma l'entorn ha de facilitar una prova de nivell que permeti avaluar els coneixements de cada participant. S'avaluaran habilitats de comprensió lectora, comprensió auditiva, us de gramàtica i vocabulari.

A partir d'aquesta prova se li suggerirà un nivell i un itinerari guiat. Els nivells han d'estar estructurats en unitats de contingut que permetin la consulta seqüencial, encara que també han de permetre la navegació lliure en la consulta i l'accés als recursos en la realització d'exercicis dels diferents nivells. Han d'incorporar recursos didàctics que facilitin la consulta i interacció amb el contingut i la seva assimilació.

Els recursos didàctics han de presentar-se en diversos formats en funció del contingut tractat i els objectius d'aprenentatge de la unitat:

- Vídeos
- Peces d'àudio
- Material de lectura
- Vocabulari
- Gramàtica
- Exercicis

El conjunt de recursos s'ha de filtrar i visualitzar en funció del tipus i el nivell de llengua al que va adreçat.

La modalitat d'impartició serà l'autoformativa, en ella els participants interactuaran amb els recursos de la plataforma en funció de les seves necessitats i del seu ritme d'aprenentatge.

Espais virtuals de conversa

La plataforma disposarà d'espais de conversa per cada idioma, als quals es podran afegir de manera voluntària els usuaris de la Diba i dels ens locals. La durada de

l'activitat ha de ser de com a mínim 30 minuts. El contractista a l'inici del contracte facilitarà als participants un calendari d'espais de conversa i un enllaç per a l'accés.

Com es tracta d'una modalitat autoformativa la participació en aquestes classes serà lliure i no obligatòria, deixant a criteri dels usuaris escollir idioma i nivell de forma autònoma.

La plataforma ha d'oferir un mínim de 3 classes diàries, adreçades a diferents nivells (inicial, bàsic i mitja), per als idiomes que consten als requisits mínims.

a. Idiomes i nivells oferts

La plataforma ha d'oferir, com a mínim, cursos en aquests 3 idiomes:

- Alemany
- Anglès
- Francès

L'itinerari formatiu ha d'estar estructurat en nivells d'acord amb el Marc europeu comú de referència per a les llengües (MECR). Dels 3 idiomes bases (alemany, anglès i francès) ha de tenir, com a mínim, els següents nivells: A1, A2, B1, B2, C1, C2.

S'han de facilitar recursos formatius per al desenvolupament de les diferents competències associades a l'aprenentatge d'idiomes: comprensió escrita i oral i expressió escrita i oral.

Aquesta oferta de llengües és obligatòria es considera una proposta bàsica i un requisit essencial, a partir d'aquí el proveïdor pot oferir més cursos d'altres idiomes en la seva oferta.

b. Nombre de participants anuals

El programari ha d'estar dimensionat per permetre l'accés als cursos a 1.000 usuaris per cada any de vigència del contracte.

Cada usuari ha de poder accedir a tot el conjunt d'idiomes i nivells. L'accés a les diferents opcions per part de cada usuari el discriminarà la DSF en funció de les seves necessitats.

2.2.2. Lot 2. Aprenentatge de llengua anglesa en modalitat tutoritzada

Aquesta modalitat està vinculada a l'aprenentatge de llengua anglesa adreçat a aquelles persones que ho necessiten per al desenvolupament de les funcions del seu lloc de treball.

Aquesta modalitat inclou totes les característiques de la modalitat autoformativa vinculats a la prova de nivell, els itineraris de consulta guiats i els recursos didàctics associats. A més aquesta modalitat inclou classes setmanals, per a grups formats exclusivament per empleats de la Diputació de Barcelona i dels ens locals de la província, i seguiment tutorial als participants.

a. Nivells d'angles oferts

L'itinerari formatiu ha d'estar estructurat en els següents nivells d'acord amb el Marc europeu comú de referència per a les llengües (MECR): A1, A2, B1, B2, C1, C2.

S'han de facilitar recursos formatius per al desenvolupament de les diferents competències associades a l'aprenentatge d'idiomes: comprensió escrita i oral i expressió escrita i oral.

Aquesta es considera una proposta bàsica i un requisit essencial.

b. Nombre de participants anuals

El programari ha d'estar dimensionat per permetre l'accés als cursos a 150 usuaris per cada any de vigència del contracte.

Cada usuari ha de poder accedir als recursos de tots els nivells. L'accés a les diferents opcions per part de cada usuari el discriminarà la DSF en funció de les seves necessitats i dels resultats de la prova de nivell.

Per aquesta modalitat la DSF realitzarà dues convocatòries anuals que comunicarà al contractista per tal de programar les actuacions docents.

En cas que es produeixin baixes d'usuaris durant el programa aquestes places es podran reutilitzar per noves altes de participants sense cost, sense límit de temps i en qualsevol moment del desenvolupament del programa.

c. Conformació dels grups

Els participants en aquesta modalitat es dividiran en grups una vegada realitzades les proves de nivell. Els grups estaran conformats per entre 5 i 12 participants associats a cada nivell de llengua anglesa (A1, A2, B1, B2, C1, C2.). En cas que hi hagi més de 12 persones en un nivell es faran diversos grups del mateix nivell. Els grups estaran conformats exclusivament per empleats de la Diputació de Barcelona i dels ens locals de la província.

d. Programa per grup i nivell

El contractista farà una proposta de grups, pels diferents cursos i nivells i proposarà un calendari en funció dels resultats de les proves de nivell i nombre de persones participants.

Els cursos tindran una durada trimestral.

Durant la durada de cada curs els grups tindran:

- Una classe setmanal en modalitat de videoformació durada aproximada de 1 hora.
- Tutoria en línia per realitzar el seguiment, resolució de dubtes i la correcció d'activitats escrites.

En total s'han de comptabilitzar pel conjunt de nivells i grups un total de 200 hores de videoformació anuals.

2.3. Suport als usuaris lot 1 i lot 2

2.3.1. Suport als administradors i gestors

El CONTRACTISTA facilitarà suport telefònic als responsables i administradors de l'aplicació de la Diputació de Barcelona; aquesta atenció telefònica ha d'estar disponible de dilluns a divendres no festius a la ciutat de Barcelona, de 9:00 a 17:00 hores. Les peticions de suport també es podran realitzar a través del correu electrònic. El servei de suport estarà associat als següents àmbits:

- Consultes tècniques sobre l'ús de les eines d'extracció d'informes
- Resolució d'incidències vinculades a:

- Accessos.
- Interacció amb continguts i activitats de les accions formatives.
- Totes aquelles que impedeixin l'adequat funcionament de l'entorn.

El CONTRACTISTA posarà a disposició dels responsables de la Diputació un responsable tècnic per a la consulta, acompanyament i resolució de dubtes i incidències sobre el funcionament de la plataforma.

El CONTRACTISTA inclourà en tots els seus comunicats als administradors i gestors el telèfon i el correu electrònic de suport que posa a la seva disposició, així com un enllaç a la pàgina web esmentada al servei d'atenció al client.

2.3.2. Suport als participants

El CONTRACTISTA serà el responsable del suport a l'usuari.

En el moment de l'alta, el CONTRACTISTA ha de facilitar als usuaris un correu electrònic i un telèfon de suport per a la resolució d'incidències tècniques i de dubtes sobre la utilització de l'entorn. Dins de la plataforma també hi ha d'haver aquestes dades de contacte i/o un o formulari de suport d'usuari.

La primera vegada que els participants entrin a l'entorn de publicació de cursos se'ls ha d'oferir la possibilitat de realitzar una prova de nivell d'idioma.

3. Personal adscrit

El CONTRACTISTA haurà d'adscriure els següents mitjans personals per a l'execució del contracte:

a. LOT 1

- Un responsable de projecte: ha de tenir 3 anys d'experiència en el disseny i seguiment de projectes vinculats a l'aprenentatge de llengües en línia
- Un referent tècnic: ha de tenir 3 anys d'experiència de treball en entorns de formació en línia per a l'aprenentatge de llengües i en suport a l'usuari sobre qüestions tècniques i metodològiques en aquest context.
- El personal necessari per al desplegament dels serveis descrits a l'apartat 2.2.1. Lot 1 . Aprenentatge diverses llengües en modalitat autoformativa.

- Dinamitzadors de les classes virtuals de conversa grupals.

b. LOT 2

- Un responsable de projecte: ha de tenir 3 anys d'experiència en el disseny i seguiment de projectes vinculats a l'aprenentatge de llengües en línia
- Un referent tècnic: ha de tenir 3 anys d'experiència de treball en entorns de formació en línia per a l'aprenentatge de llengües i en suport a l'usuari sobre qüestions tècniques i metodològiques en aquest context.
- El personal docent necessari per al desplegament dels serveis descrits a l'apartat 2.2.2. Lot 2. Aprenentatge de llengua anglesa en modalitat tutoritzada
 - Professorat per a les classes de videoformació en llengua anglesa
 - Tutors en línia

4. Comissió tècnica de seguiment i avaluació

Per dur a terme el seguiment dels treballs dels 2 lots s'establirà una comissió de seguiment integrada per:

Diputació de Barcelona:

- El responsable del contracte i els tècnics de la DSF que es designin com a interlocutors.

Contractista de cadascun dels lots:

- El responsable de projecte.
- El referent tècnic.

Per part de la Diputació de Barcelona a les reunions de la comissió es podran afegir, en funció de les temàtiques tractades, aquelles persones que pel seu coneixement tècnic o el seu rol dins de l'organització es consideri necessari.

La comissió de seguiment i avaluació es reunirà com a mínim una vegada a l'any a fi de:

- Planificar les actuacions concretes a desenvolupar en el marc del contracte.
- Avaluar el seu desenvolupament i resultat final.

- Qualsevol altre qüestió que vagi dirigida al desenvolupament i compliment satisfactori del contracte.

Els acords i temes tractats a la comissió de seguiment es recolliran en les corresponents actes. El contractista elaborarà les actes i les remetrà a la resta de membres de la comissió tècnica de Seguiment i Avaluació per a la seva conformitat en un termini d'un mes.

Aquesta comissió no substitueix les atribucions base del responsable del contracte.

Metadades del document

Núm. expedient	2023/0028556
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	PPT contracte aprenentatge llengües 2 lots
Codi classificació	D0510SE01 - Mixtos obert

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Enric Herranz Moral (TCAT)	Responsable directiu Servei Promotor	Signa	16/11/2023 13:56

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
9ba1b83d82c20fdd1178	https://seuelectronica.diba.cat	

