

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES

Formació en idiomes

Expedient número: 15012535

Procediment obert ordinari harmonitzat

Aprovat en data DD de MM de 2023



**Transports
Metropolitans
de Barcelona**

Montserrat Castro Serrano
Tècnic Gestió del Coneixement

ÍNDIX

1. Objecte
2. Perfil del personal docent.
3. Descripció dels Lots
4. Característiques del Servei de Formació
 - 4.1. Descripció dels treballs a realitzar
 - 4.2. Coordinació tècnica de l'acció formativa
 - 4.3. Requisits tècnics per realitzar els serveis
 - 4.4. Finalització de les accions
5. Seguiment de l'execució del contracte
 - 5.1. Seguiment de l'acció formativa
 - 5.2. Abonament de l'acció formativa
 - 5.3. Avaluació de la qualitat de la formació
 - 5.4. Documentació relacionada amb cada acció formativa
 - 5.5. Resolució d'incidències / Incompliment del contracte

1. OBJECTE

El present plec de Prescripcions tècniques té per objecte regular les condicions tècniques d'execució del servei de formació en matèria d'Idiomes que poden arribar a demanar-se per assolir el compliment de les necessitats formatives en aquesta matèria del Transports Metropolitans de Barcelona.

El contracte es desglossa en 2 lots, els quals corresponen a diferents tipologies d'accions formatives:

1. Formació e-learning multi idiomes.
2. Formació d'idiomes presencial per grups amplis

Els licitadors podran presentar oferta de licitació per a cada lot.

La Unitat de Desenvolupament del Talent i Gestió del Coneixement o el Servei demandant d'aquesta necessitat formativa de TMB definirà, conjuntament amb l'empresa adjudicatària, els objectius i l'estructura de continguts de cada acció formativa, basant-se en les necessitats reals del servei.

La participació en la licitació i la presentació d'ofertes suposarà l'acceptació plena i íntegra de totes les condicions establertes en els Plecs de Condicions Particulars, de condicions Generals i de Condicions Tècniques.

2. PERFIL DEL PERSONAL DOCENT

L'empresa o empreses adjudicatàries hauran de posar el personal necessari per atendre els serveis adjudicats.

El personal docent haurà de tenir un nivell nadiu d'idioma de la formació que imparteixin i, haurà de reunir els requisits de titulació i/o capacitació professional necessaris per prestar les tasques d'execució que aquest contracte comporta.

L'empresa o empreses adjudicatàries hauran d'acreditar aquesta informació.

L'empresa adjudicatària ha de tenir la capacitat de disposar material pel participant de manera àgil en forma de vídeos, dinàmiques adequades i altres eines formatives, amb la qualitat requerida per a que es compleixi l'objectiu d'aquesta licitació.

3. DESCRIPCIÓ DELS LOTS

LOT 1. Formació e-learning multi idiomes.

Llicència corporativa multilingüe per donar resposta a les necessitats idiomàtiques d'uns 9.000 empleats, facilitant un usuari per cada persona a la plataforma d'aprenentatge on-line. Aquesta plataforma d'aprenentatge (campus) ha d'estar disponible 24 hores al dia, 7 dies a la setmana i ha de ser accessible des de qualsevol Smartphone o tablet i des de qualsevol sistema operatiu. Es valorarà en QCAR APP pròpia gratuïta descarregable des de Play Store o Apple Store.

La llicència corporativa ha de proporcionar accés a l'estudi d'un mínim de 5 idiomes, entre els que no poden faltar: anglès, francès i alemany.

El campus ha de disposar de material interactiu d'autoestudi per tots els nivells, des de l'A1 fins al C2, segons el Marc Comú Europeu de Referència (MECR) i ha de complir els següents requisits:

- Solució SCORM o compatible per poder ser integrat a qualsevol LMS.
- Disposar d'un test de nivell inicial per determinar coneixements previs i nivell més adequat a l'usuari i idioma.
- Els continguts han d'estar actualitzats i relacionats amb la temàtica corporativa.
- S'ha de disposar d'activitats relacionades i d'acord amb el nivell assignat, glossari, vídeos, articles, gramàtica, traductor i fòrum de debat.
- Cal que incorpori activitats amb un sistema de reconeixement de veu.
- Sense límit de nivells a superar anualment.

Es valorarà en QCAR disposar de guies orientatives o un espai d'entrenament per exàmens oficials (Cambridge – CAE, FCE- TOEIC, TOEFL, BULATS, etc.).

S'haurà de facilitar com a mínim un accés al campus per als responsables de la formació a TMB, que permeti descarregar un informe detallat de connexions i progrés pel seguiment de l'evolució de tots el participants.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un equip de suport per resoldre dubtes tècnics i atenció als alumnes per dubtes de continguts i pedagògics.

Les incidències tècniques que impedeixin l'accés al campus i, per tant, la formació, hauran de ser resoltes en un termini màxim de 48h.

L'adjudicatari haurà de garantir els requisits tècnics i legals que es sol·licitin des de les àrees de Bon Govern, Tecnologia i Seguretat de TMB, per la utilització de la plataforma virtual d'aprenentatge.

LOT 2. Formació d'idiomes presencial per grups amplis

Es realitzaran classes presencials per a grups amplis, principalment en llengua anglesa i amb la previsió d'incloure també algun grup de francès i/o alemany.

Es crearan uns 16 grups de treball de 15-20 persones màxim, per cada grup.

Les classes tindran una durada d'1,5 hores setmanals.

Aquest lot començarà a ser efectiu pel curs que comenci a l'octubre del 2024. El període lectiu serà d'octubre a juny, quedant exclosos els mesos de juliol, agost i setembre.

El formador haurà de traslladar-se al centre de TMB assignat. Es valorarà en QCAR la disponibilitat d'aules formatives a Barcelona per part de l'empresa adjudicatària per poder realitzar la formació.

S'haurà de facilitar el programa del curs (objectius, continguts, metodologia, etc.) i materials necessaris per al seguiment de les classes, ja sigui en paper o mitjançant campus on-line, tant als alumnes com a la Unitat de Desenvolupament del talent i gestió del coneixement, amb un mínim d'1 mes d'antelació abans de l'inici del curs.

La metodologia a emprar ha de ser dinàmica, activa i participativa durant tot el període lectiu.

Per tots els participants que estiguin interessants en realitzar proves oficials de l'idioma que estiguin cursant, se'ls hi haurà de facilitar material per la preparació d'aquestes proves, sempre i quant hi hagi hagut un aprofitament de la formació.

Avaluació i seguiment de l'aprenentatge

L'avaluació dels aprenentatges es desenvoluparà de manera sistemàtica, ajustant-se a una planificació prèvia, que s'haurà d'incloure a l'expedient de l'acció formativa, en la qual constaran, almenys, per a cada curs, els instruments d'avaluació que seran utilitzats i la durada que comporta la seva aplicació.

L'avaluació de cada acció formativa es realitzarà:

- A l'inici de cada curs mitjançant una prova de nivell de coneixements previs.
- Durant el procés d'aprenentatge mitjançant una combinació de diferents mètodes i instruments, si no s'especifica el contrari, la valoració per part del professor dels coneixements adquirits pels alumnes.

- A la finalització de cada acció formativa, mitjançant una prova d'avaluació final que estarà referida al conjunt de les capacitats, criteris d'avaluació i continguts associats al curs.

El personal docent elaborarà un informe individual d'avaluació en el que quedarà constància dels resultats obtinguts pels alumnes i l'assistència global de cadascú. L'informe estarà signat pel personal docent i per la persona responsable de l'entitat que hagi impartit l'acció formativa, els resultats de l'avaluació serà en termes "d'apte" o "no apte".

El personal docent, en acabar la formació, passaran el qüestionari d'avaluació de la qualitat de les accions formatives o avaluació de la satisfacció de l'alumne participant a la mateixa.

En el cas dels alumnes que hagin superat la formació, obtindran un certificat final d'assistència amb aprofitament (75% o més d'assistència), per la resta de participants el certificat serà de participació (inferior al 75% d'assistència).

Mensualment s'haurà d'enviar un informe d'assistència a la Unitat de Desenvolupament del Talent i Gestió del Coneixement de TMB. Quan es detectin 3 faltes d'assistència consecutives, l'empresa adjudicatària haurà de comunicar-ho a la Unitat de Desenvolupament del Talent i Gestió del Coneixement de TMB i en el cas que es produeixin 5 o més absències, el participant serà donat de baixa de forma automàtica.

En tot moment, el personal docent és el responsable del control dels fulls de signatures, per a la seva possible bonificació.

Hi haurà la possibilitat de presentació a exàmens oficials TOEIC, TOEFL o BULATS que s'executaran a través de les modificacions previstes (INDICAT AL SOBRE 3 DEL PCP)

El contingut de la formació serà molt acotat a la temàtica de l'àrea o departament que la sol·licita

Es valorarà que l'empresa adjudicatària disposi de personal docent amb disponibilitat horària per poder impartir classes als col·lectius que treballen en diferents torns (matí, tarda o nit).

4. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI DE FORMACIÓ

4.1. Descripció dels treballs a realitzar.

Execució de les accions formatives

Les diferents accions formatives dels contractes derivats del present acord marc s'hauran d'impartir d'acord amb:

- Les condicions generals i particulars d'execució establertes en el present plec, en el plec de clàusules administratives.
- La normativa en matèria de Prevenció de Riscos Laborals aplicable i altres normes de referència.
- Els compromisos adquirits per l'empresa licitadora en l'oferta de licitació si resulta adjudicatària.
- Els objectius i continguts establerts al Marc Comú Europeu de Referència (MECR).

Només es podrà suspendre una sessió formativa quan no hi hagi cap assistent, per tant, l'assistència mínima per realitzar una classe és d'1 alumne.

4.2. Coordinació tècnica de l'acció formativa

L'empresa o empreses adjudicatàries hauran de proposar com a mínim un/a responsable de la coordinació tècnica de les accions formatives objecte dels contractes derivats, com a interlocutor únic i vàlid amb els responsables tècnics de formació de TMB, el seu perfil professional i funcions s'hauran d'ajustar a l'exposat a continuació.

a) Perfil professional:

- Coneixedor/a del projecte en totes les seves variables (infraestructura, equipament, perfil de l'alumnat, continguts formatius, cronograma, etc.)
- Capacitat de coordinar els diferents aspectes que intervenen en l'acció formativa, ajustant el desenvolupament a les necessitats i problemàtica que es vagin detectant.
- Capacitat i disponibilitat d'interlocució amb les persones designades per TMB per a realitzar un treball de seguiment i avaluació permanent del procés formatiu.
- Capacitat executiva en la presa de decisions.

b) Funcions:

- Planificar la posada en marxa de l'acció formativa i garantir el seu funcionament en col·laboració amb els responsables de TMB.
 - Realitzar el seguiment de l'acció formativa i resoldre qualsevol incidència que pugui sorgir-hi relativa al professorat, infraestructures i equipaments.
 - Coordinar l'activitat de l'equip de formadors/es.
 - Coordinar el treball administratiu inherent a cada curs i proporcionar-li-ho a l'interlocutor assignat de TMB per a la seva correcta gestió.
 - Informar de qualsevol altra dificultat o demanda que sorgeixi durant l'acció formativa a l'interlocutor assignat de TMB, de tal manera que les decisions que es prenguin al respecte puguin realitzar-se de forma conjunta.
- c) Estar en disposició de mantenir las reunions que li siguin requerides per TMB.

4.3. Requisits tècnics per realitzar els serveis

L'adjudicatari del contracte derivat haurà de disposar de l'equip docent, els materials fungibles, i el material didàctic necessaris pel correcte desenvolupament formatiu del lot en el qual estigui homologat. Aquest últim, es subministrarà en format digital quatre setmanes abans de la realització de la primera sessió planificada, al tècnic/a de TMB.

L'adjudicatari ha de poder garantir la realització dels cursos tenint present la possibilitat de simultaneïtat de grups al mateix dia i hora.

Respecte el material didàctic:

- a) L'adjudicatari haurà d'entregar als assistents la documentació ajustada als temes i material necessari per a l'aprofitament i seguiment de l'acció formativa. La documentació, referida a cada curs, s'entregarà complet amb anterioritat a la impartició del mateix.
- b) Tot material o peça de comunicació divulgativa, tant en format paper com digital, que s'editi, ha de complir amb les pautes d'imatge corporativa de TMB.
- c) L'adjudicatari haurà d'aportar tots aquells materials tècnic-audiovisuals que siguin necessaris per a la impartició de l'acció formativa.

4.4. Finalització de les accions

L'entitat de formació adjudicada al Lot 2, al finalitzar l'acció formativa, informaran mitjançant un correu electrònic de la relació d'alumnes que finalitzen

l'acció formativa, indicant si han obtingut qualificació d'apte o no apte i el grau d'aprofitament del curs.

Al mateix temps, posaran a disposició de TMB, en format digital, la documentació, correctament complimentada, relacionada amb les sessions realitzades:

- Registre de signatures d'assistents (signat per assistents i personal docent)
- Enquestes de qualitat
- Certificats de formació
- Factura de les sessions
- Avaluació dels alumnes per part del professor.
- Avaluació del professor per part dels alumnes.

En un termini no superior a 15 dies, faran arribar els originals d'aquesta documentació en format paper al tècnic/a de TMB, menys la factura corresponent a la sessió, que serà una còpia.

En la factura haurà de constar la informació requerida per la FUNDAE:

- Denominació acció formativa
- Número Acció Formativa
- Grup: GGG
- Durada: (hores presencials)
- Data inici: DD/MM/AAAA
- Data fi: DD/MM/AAAA
- Total assistents: xx
- Referència Comanda: xxxxxxxx/10
- Cost: x.xxx,00 € (sense IVA)

5. SEGUIMENT DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

5.1. Seguiment de l'acció formativa

L'empresa/es adjudicatària/es portarà/n a terme totes les activitats necessàries i col·laborarà/n activament amb TMB, al llarg de tot el desenvolupament de l'acció, per tal de facilitar el seguiment, control de qualitat i avaluació de les accions formatives, la verificació que el seu desenvolupament és adequat, el nivell de satisfacció dels alumnes i professors, la documentació entregada als alumnes, així com la qualitat i idoneïtat de les instal·lacions i equipaments. Serà responsabilitat dels adjudicataris :

- Mantenir, al llarg de l'acció formativa totes les reunions de coordinació amb el Departament de Formació de TMB que siguin necessàries per garantir el bon funcionament de la mateixa.
- Col·laborar amb el Departament de Formació de TMB, mitjançant l'emissió d'informes, l'entrega de documentació, la implantació de millores de gestió, la comunicació de les incidències en l'acció i la seva correcció, així com qualsevol altre tipus d'actuació relacionada amb el desenvolupament de l'acció formativa, ja sigui per pròpia iniciativa o a instància de TMB.
- Col·laborar en les comprovacions "in situ" que faci TMB, facilitant l'accés a l'acció formativa i a la documentació relacionada.
- Entregar al Departament de formació de TMB, conjuntament amb la factura, els originals de Control d'assistència, que hauran de signar els alumnes i professors.

5.2. Abonament de l'acció formativa

El preu del contracte és un preu màxim i TMB no resta obligat a exhaurir l'import esmentat en atenció a què les factures, un cop finalitzat el contracte, podrien ascendir a una quantitat inferior a la inicialment prevista. En aquest sentit, TMB no abonarà cap quantitat per avançat i únicament pagarà els serveis efectivament executats per l'adjudicatària, segons les condicions de pagament vigents en el moment de facturació de TMB.

5.3. Avaluació de la qualitat de la formació

Sense perjudici de les accions de seguiment de l'execució dels contractes derivats que dugui a terme TMB, l'adjudicatari o adjudicataris dels contractes

derivats hauran de realitzar una avaluació i control de la qualitat, durant l'execució de les accions formatives, inclosos els qüestionaris d'avaluació.

5.4. Documentació relacionada amb cada acció formativa

La documentació necessària per al correcte desenvolupament de les accions formatives, s'anirà facilitant, per part de la/es empresa/es adjudicatària/es al Departament de Desenvolupament del talent i Gestió del Coneixement, de manera seqüencial, segons es detalla a continuació:

- a. Abans de la realització d'una acció formativa i en un termini no inferior a un mes abans de la realització de la primera acció formativa, s'enviarà per mail al Departament de formació, la següent documentació:
 - Dades dels formadors: noms, NIF, telèfon, adreça correu electrònic.
 - Currículums dels formadors on s'acrediti la formació i experiència requerida
 - Manual/s a entregar als alumnes
- b. En el moment de la realització de l'acció formativa, disposarà com a mínim, de la documentació:
 - Registre de signatures amb nom del professor, el qual haurà de signar tan ell com els assistents a la formació. Aquest document es remetrà, en format digital, al Departament de formació en un termini no superior a 48 hores.
 - Manuals a entregar als alumnes en paper o altre suport.
 - Enquestes de valoració de la formació per part dels alumnes.
 - Altre documentació que sigui necessària per al desenvolupament de la formació o a criteri de TMB
- c. Després de la realització d'una acció formativa, s'entregarà la documentació, en un termini no superior a 14 dies en format paper:
 - Registre de signatures amb nom del professor, el qual haurà de signar tan ell com els assistents a la formació.
 - Enquestes de valoració de la formació per part dels alumnes.
 - Documentació que sigui necessària per al desenvolupament de la formació o a criteri de TMB

- Còpia de factura corresponent a la formació realitzada (les factures originals les remetrà al Departament comptabilitat de TMB)

Independentment de l'enviament de la documentació en format digital (via mail) i paper (originals), s'haurà de posar la documentació en format digital en un entorn o espai (repositori digital) on el tècnic/a de TMB pugui consultar tota la documentació necessària per al desenvolupament de les accions formatives i la documentació generada un cop finalitzada l'acció. Aquest entorn o espai s'haurà de conservar, com a mínim un període de 5 anys, a partir de la última formació realitzada.

La documentació que haurà de tenir a disposició del Departament de Desenvolupament del talent i Gestió del Coneixement en format digital serà una còpia de la documentació de cada acció formativa i com a mínim es disposarà de:

a. Documentació de caràcter general:

- Còpia del document dels lots dels que són adjudicataris
- Fitxa/es de la/es acció/ns formativa/es
- Dades dels formadors
- Dades de contacte del responsable de la coordinació tècnica
- Manual de l'alumne
- Documentació que sigui necessària per al desenvolupament de la formació o a criteri de TMB

b. Documentació per a cada sessió formativa:

- Registre de signatures correctament complimentat
- Enquestes de satisfacció dels alumnes
- Còpia de la factura corresponen a la sessió formativa
- Documentació específica de la sessió que sigui necessària per al desenvolupament de la formació o a criteri de TMB

5.5 Resolució d'incidències / Incompliment del contracte

L'entitat adjudicada al Lot 2, haurà de tenir els mitjans necessaris per poder resoldre les incidències i complir els requisits que s'exposen a continuació:

Les absències del personal per qualsevol motiu o circumstància s'hauran de cobrir amb personal de l'empresa adjudicatària en un termini de 48 hores.

En cas d'haver-hi una força de causa major que faci necessària la substitució permanent del professional que habitualment presta el servei, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar al substitut les dades del curs, per tal de garantir el seguiment del pla de treball establert.

Si es dóna la circumstància que el personal docent no compleix amb el programa establert o no aconsegueix tenir una bona sinergia amb el grup que se li ha assignat, TMB pot sol·licitar la seva substitució per un altre formador/a de l'empresa adjudicatària.

Quan una sessió o formació hagi de ser anul·lada per motius aliens a TMB i atribuïbles a l'empresa adjudicatària, es proposarà en un termini de 24 hores, una data per la seva posterior recuperació.

Per altra banda, TMB podrà anul·lar un grup sempre que les circumstàncies així ho requereixin, sense cost addicional.