

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DEL SERVEI DE FORMACIÓ EN LÍNIA ASÍNCRONA DE CURSOS GENERALS I ESPECÍFICS D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA EN LLENGUA ANGLESA I FRANCESA PER AL PERSONAL DEL CONSORCI PER A LA NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA (CPNL)

OBJECTE

L'objecte del contracte és el servei de formació en línia asíncrona de cursos generals i específics d'atenció a la ciutadania en llengua anglesa i francesa per al personal del Consorci per a la Normalització Lingüística.

DESCRIPCIÓ

Selecció de diverses empreses per realitzar els serveis de formació esmentats.

Lots: sense limitació de nombre de lots a què participar i resultar adjudicatària.

Lot 1: Formació en línia asíncrona de llengua anglesa general i específica d'atenció a la ciutadania en anglès

Lot 2: Formació en línia asíncrona de llengua francesa general i específica d'atenció a la ciutadania en francès

DADES ECONÒMIQUES

- Pressupost base de licitació: 17.940 € (exempt d'IVA*)
- Valor estimat del contracte: 53.820 € (exempt d'IVA*)

*Article 20.1.9è de la Llei 37/1992, de 28 de desembre, de l'impost sobre el valor afegit i l'article 7 del reglament de l'impost sobre el valor afegit, aprovat pel RD 1624/1992, de 29 de desembre.

Lot 1: Formació en línia asíncrona de llengua anglesa general i específica d'atenció a la ciutadania

- Pressupost base de licitació: 8.970 € (exempt d'IVA*)
- Valor estimat del contracte: 26.910 € (exempt d'IVA*)

El valor estimat és el resultat de sumar al pressupost base de licitació l'import corresponent a dos pròrroques d'un any cadascuna.

Preu unitari estimatiu per llicència de:

Llengua general: 170 euros, exempt d'IVA*

Atenció a la ciutadania: 120 euros, exempt d'IVA*

Lot 2: Formació en línia asíncrona de llengua francesa general i específica d'atenció a la ciutadania

- Pressupost base de licitació: 8.970 € (exempt d'IVA*)
- Valor estimat del contracte: 26.910 € (exempt d'IVA*)

El valor estimat és el resultat de sumar al pressupost base de licitació l'import corresponent a dos pròrroques d'un any cadascuna.

Preu unitari estimatiu per llicència de:

Llengua general: 170 euros, exempt d'IVA*

Atenció a la ciutadania: 120 euros, exempt d'IVA*

Lot 1: Formació en línia asíncrona de llengua anglesa general i específica d'atenció a la ciutadania

ÍNDEX

1. Objecte
2. Definició i característiques del servei
3. Llicències
4. Proves de nivell
5. Suport, seguiment, avaluació dels alumnes i acreditació de l'aprenentatge
6. Dades de l'alumnat
7. Gestió de dades personals

1. Objecte

Aquest lot té com a objecte la contractació del servei de formació en línia asíncrona de cursos generals i específics d'atenció a la ciutadania en llengua anglesa per al personal del Consorci per a la Normalització Lingüística.

Aquesta formació té com a objectiu que les persones adquireixin i reforcin coneixements i habilitats per poder-se comunicar amb èxit en les seves diferents situacions professionals en què es poden trobar en el desenvolupament de les seves funcions laborals.

2. Definició i característiques del servei

El servei objecte d'aquest contracte consisteix a impartir la formació en línia en llengua anglesa general i la formació específica d'atenció a la ciutadania en llengua anglesa per mitjà d'un entorn virtual de formació en els nivells del [Marc europeu comú de referència per a les llengües](#) del Consell d'Europa. Aquests nivells poden ser fins al sis de l'escala general (A1, A2, B1, B2, C1 i C2) o bé poden ser fins als 9 nivells de l'escala ampliada (A1, A2, A2+, B1, B1+, B2, B2+, C1 i C2).

A. Calendari i durada

El calendari final per a la impartició dels cursos es pactarà entre el Consorci i l'empresa adjudicatària. Cada any, l'empresa adjudicatària ha de poder oferir tots els cursos amb l'objectiu d'assegurar la continuïtat de l'aprenentatge de l'alumnat que vagi superant els cursos i, per tant, els nivells de competència lingüística del marc comú europeu de referència esmentat.

Els cursos de llengua general s'han de dissenyar per tenir una durada mínima de 30 hores i màxima de 35 hores. La dedicació de l'alumne ha de ser d'entre 2 i 3 hores setmanals i cada curs ha de tenir una durada d'entre 12 i 15 setmanes de docència, per a l'assoliment de cada nivell es necessari que el nombre de cursos proposats sigui de tres. La durada de 30-35 hores és més accessible per al personal del CPNL, perquè el nombre màxim d'hores anuals que poden destinar a la formació, d'acord amb el conveni col·lectiu vigent, és de 40 hores. Això els hi permetrà poder formar-se en llengües i amb altres continguts necessaris per al desenvolupament personal i professional. .

Els cursos de formació específica d'atenció a la ciutadania en llengua anglesa s'han de dissenyar per tenir una durada mínima de 25 hores i màxima de 30 hores. La dedicació de l'alumne ha de ser d'entre 1,5 i 2,5 hores setmanals i cada curs ha de tenir una durada d'entre 12 i 15 setmanes de docència. La durada de 25-30 hores és més accessible per al personal del CPNL, perquè el nombre màxim d'hores anuals que poden destinar a la formació, d'acord amb el conveni col·lectiu vigent, és de 40 hores. Això els hi permetrà poder formar-se en llengües i amb altres continguts necessaris per al desenvolupament personal i professional. El curs s'impartirà a partir d'un mínim d'un alumne/a inscrit/a.

El període d'impartició serà entre el **15 de gener i el 15 de juny**. El calendari es pactarà entre l'1 i el 15 de desembre de l'any anterior.

El període d'impartició de **l'any 2024** serà entre l'1 de setembre i el 31 de desembre. El calendari es pactarà entre l'1 i el 15 de juny.

B. Metodologia

La metodologia de la formació ha de ser l'autoaprenentatge amb tutoria activa per mitjà d'un sistema de gestió d'aprenentatge en els nivells del [Marc europeu comú de referència per a les llengües](#) del Consell d'Europa. Aquests nivells poden ser fins al sis de l'escala general (A1, A2, B1, B2, C1 i C2) o bé poden ser fins als 9 nivells de l'escala ampliada (A1, A2, A2+, B1, B1+, B2, B2+, C1 i C2).

L'empresa adjudicatària ha de garantir que els alumnes tenen assignada la mateixa persona com a tutor/a durant tot el curs llevat que per causes de força major justifiquin un canvi de tutor/a; en aquests casos, l'empresa adjudicatària ho ha de comunicar a l'alumne i al Consorci.

Els cursos han d'abordar les quatre habilitats lingüístiques: comprensió oral, comprensió lectora, expressió oral i expressió escrita.

El nombre de grups es determinarà en funció dels resultats de les proves de nivell que es duguin a terme a les persones interessades. El Consorci no està obligat a impartir tots els nivells especificats anteriorment.

C. Personal docent

El personal que l'empresa adjudicatària destinarà a l'execució del contracte, serà com a mínim de tres docents i ha de tenir una acreditació específica per a l'ensenyament de l'anglès com a segona llengua expedida per una universitat o bé una entitat de reconegut prestigi en l'àmbit de l'ensenyament de la llengua anglesa com a segona llengua i han d'acreditar una experiència mínima en l'ensenyament en plataforma en línia asíncrona **de 2 anys**.

Cada any, l'empresa adjudicatària comunicarà al CPNL la relació de docents adscrits a l'execució del contracte i haurà d'acreditar, mitjançant documentació justificativa, les titulacions i l'experiència mínima en l'ensenyament en plataforma en línia asíncrona de 2 anys.

D. Plataforma d'aprenentatge

La formació s'ha d'impartir a l'entorn virtual de formació de l'empresa adjudicatària, que haurà de complir els criteris d'accessibilitat en l'entorn i els continguts establerts al Reial decret 1494/2007, de 12 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament sobre les condicions bàsiques per a l'accés de les persones amb discapacitat a les tecnologies, els productes i els serveis relacionats amb la societat de la informació i els mitjans de comunicació social (https://www.boe.es/boe_catalan/dias/2007/11/30/pdfs/A04967-04972.pdf).

Aquesta plataforma haurà de tenir les característiques mínimes següents:

- Disposar dels cursos dels diferents nivells d'idioma amb el seu material docent corresponent. Qualitat organitzativa i creativa dels recursos i la funcionalitat.
- Disposar d'eines de seguiment i avaluació de l'aprenentatge (proves, test, qüestionaris, activitats o informes de seguiment).
- Facilitat en l'ús, proposta estètica. Ha de ser senzilla per a usuaris que no tenen coneixements tècnics o no estan familiaritzats amb el món en línia, tot buscant un entorn que, en la mesura que sigui possible, s'assembli a allò que els usuaris veuen en l'actualitat en la xarxa.
- Que s'adapti a l'ús del mòbil, ordinador i tauleta.
- Ajuda en línia, sistemes per cercar informació, tauler d'anuncis.
- Eines de gestió de continguts: permeten al docent transmetre informació a l'alumnat en format arxiu.
- Eines de comunicació entre docent i alumnat.

- Glossari.
- Material formatiu descarregable.

La pàgina d'entrada de l'entorn s'ha de personalitzar amb el senyal corporatiu del Consorci.

La llengua vehicular de l'entorn virtual, de la docència i de la totalitat dels materials i recursos formatius ha de ser l'anglès. **Excepcionalment, en els nivells més baixos (A1, A2), es podrà fer servir el català com a llengua de docència si es considera necessari per facilitar l'assoliment de l'aprenentatge.**

L'entorn de l'empresa adjudicatària ha de garantir el principi de neutralitat tecnològica i la independència en l'elecció de les alternatives tecnològiques que facin els usuaris.

L'entorn de l'empresa adjudicatària i els recursos d'aprenentatge hauran de complir les previsions establertes a la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes i la Llei 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes.

E. Ajuda i suport tècnic als alumnes per a la resolució de problemes

Disposar d'un servei d'ajuda i suport tècnic durant tot el curs i que aquest respongui en un màxim de **10 hores**.

La llengua per a l'atenció de suport als alumnes (incidències en l'entorn, consultes no relacionades amb la docència...) **ha de ser el català**.

F. Materials i recursos d'aprenentatge

- Disposar de cursos dels diferents nivells d'idioma amb el seu material docent corresponent. Qualitat organitzativa i creativa dels recursos.
- Accessibilitat i usabilitat. El material d'un curs d'autoaprenentatge ha de ser accessible i fàcilment utilitzable pels alumnes. Que el material estigui disponible en diferents formats (text, recursos en línia, vídeos, etc) i que sigui accessible des de diverses plataformes i dispositius. A més, el material ha de ser intuïtiu, ben organitzat i fàcilment navegable, facilitant així l'aprenentatge autònom.
- Disposar de materials descarregables com a recursos d'aprenentatge que sigui útil i amb una presentació amigable
- En cas, que es faci referència a material que no estigui en anglès, aquest ha d'estar en llengua catalana.

G. Servei de tutoria activa

El servei de tutoria activa és el conjunt d'accions i/o activitats orientades a facilitar l'aprenentatge dels alumnes amb intervenció activa del tutor/a.

El mínim de tutories per prestar el servei són:

curs de llengua general:

Tutories escrites: Un total de 6 tutories escrites per curs.

Tutories orals: Un total de 3 tutories orals, d'una durada mínima de 20 minuts cadascuna. Aquesta tutoria consisteix en la pràctica de l'idioma en temps real parlant amb el tutor a través de l'eina que s'acordi.

curs de llengua específica d'atenció a la ciutadania:

Tutories escrites: Un total de 5 tutories escrites per curs.

Tutories orals: Un total de 2 tutories orals, d'una durada mínima de 20 minuts cadascuna. Aquesta tutoria consisteix en la pràctica de l'idioma en temps real parlant amb el tutor a través de l'eina que s'acordi.

S'ha de potenciar que l'alumne se situï en un context real en què treballa.

H. Gestió de la bonificació (FUNDAE)

L'empresa adjudicatària serà l'encarregada de la gestió de la bonificació de la formació a través de la FUNDAE i presentarà al Consorci tota la documentació associada a la bonificació. El Consorci no està obligat a sol·licitar-ho.

El cost de la gestió de la bonificació s'inclou en el preu de la llicència.

3. Llicències

El servei s'ha de prestar en forma de llicències d'ús individuals (per alumne/a i curs). La llicència d'ús ha d'incloure tots els serveis necessaris per al seguiment i l'aprofitament òptim de la formació: accés a l'entorn virtual de formació propi de l'empresa adjudicatària, prova de nivell que garanteixi que l'alumnat és assignat al curs més adequat segons els seus coneixements previs d'anglès, servei de tutoria activa, accés als materials d'aprenentatge i a altres recursos didàctics, seguiment i avaluació de l'alumnat, certificació de la formació realitzada, ajuda en línia i suport tècnics.

Les llicències d'ús assignades a alumnes que durant les **dues primeres setmanes** lectives no han començat o s'han donat de baixa s'han de poder reassignar a altres alumnes sense cap cost addicional.

4. Proves de nivell

L'empresa adjudicatària ha de fer les proves de nivell oportunes per garantir que cada alumne/a serà assignat al curs del nivell adequat. Les proves de nivell s'han de fer en línia asíncrona.

L'empresa adjudicatària ha de comunicar al Consorci els resultats obtinguts a la prova de nivell, així com la relació de docents assignats a cada curs.

L'alumnat ha de tenir la possibilitat de canviar de curs si, un cop iniciat el curs, es determina que el curs al qual ha estat assignat per mitjà de la prova no és el més adequat al seu nivell real. La determinació del canvi de nivell pot ser a petició fonamentada de l'alumne/a o bé a iniciativa del tutor o la tutora que l'empresa adjudicatària li hagi assignat.

5. Suport, seguiment, avaluació dels alumnes i acreditació de l'aprenentatge

L'empresa adjudicatària ha de dur a terme accions de suport i motivació per assegurar la continuïtat de l'alumnat durant la formació.

L'empresa adjudicatària ha de fer el seguiment individualitzat i l'avaluació continuada de cada alumne/a al llarg del curs. Periòdicament, l'empresa adjudicatària ha de facilitar al Consorci les dades d'aquest seguiment i de l'avaluació continuada que facin referència al seu alumnat. Aquesta informació de seguiment ha de contenir com a mínim les dades següents: nom i cognoms de l'alumne/a, indicar el tipus d'acció de seguiment que s'ha fet i quina ha estat la resposta per part de l'alumne/a, puntuació de les tasques realitzades en format full de càlcul. Aquesta periodicitat s'estableix de la manera següent a partir de la data d'inici del curs: 1r informe de seguiment entre la 1a i la 2a setmana, donant temps a noves reassignacions, si cal; 2n informe de seguiment entre la 4a i la 5a setmana i 3r informe de seguiment entre la 7a i 8a setmana.

Es farà una avaluació final de cada alumne/a en acabar cada període lectiu. L'empresa adjudicatària ha de proporcionar al Consorci les dades d'avaluació dels seus alumnes. Aquesta informació ha de contenir com a mínim les dades següents: curs i nivell, nom i cognoms de l'alumne/a, valoració quantitativa (puntuació final), valoració qualitativa (qualificació final) i nivell recomanat per continuar formant-se. Aquestes dades s'han de proporcionar en dos fitxer: un en format de full de càlcul i un altre en format PDF signat electrònicament pel responsable de l'activitat de l'empresa adjudicatària; aquest PDF tindrà valor d'acta de qualificació.

A l'inici del curs, l'empresa adjudicatària ha d'informar als alumnes, mitjançant la plataforma, dels criteris i barems d'avaluació.

Un cop finalitzat el curs, l'empresa adjudicatària mantindrà oberta la plataforma per a l'alumnat durant un mes, per facilitar la consulta dels continguts i materials dels cursos realitzats.

En finalitzar l'acció formativa, l'empresa adjudicatària expedirà un diploma acreditatiu a totes aquelles persones participants que superin amb aprofitament el curs i farà la tramesa del diploma per mitjans electrònics al participant. També s'ha d'enviar una còpia d'aquests certificats al Consorci, per al seu arxiu. En cas de ser necessari, l'empresa adjudicatària ha de fer l'emissió de duplicats.

6. Dades de l'alumnat

Per a les proves de nivell, per al seguiment general de l'aprenentatge i per a l'expedició del diploma acreditatiu el Consorci facilitarà a l'empresa adjudicatària les dades següents de l'alumnat: DNI, nom i cognoms i adreça electrònica corporativa.

7. Gestió de dades personals

L'empresa contractista, en relació amb les dades personals a les quals tingui accés amb ocasió del contracte, s'obliga al compliment de tot allò que estableix la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, a la normativa de desenvolupament i al que estableix el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE.

Lot 2: Formació en línia asíncrona de llengua francesa general i específica d'atenció a la ciutadania

ÍNDEX

1. Objecte
2. Definició i característiques del servei
3. Llicències
4. Proves de nivell
5. Suport, seguiment, avaluació dels alumnes i acreditació de l'aprenentatge
6. Dades de l'alumnat
7. Gestió de dades personals

1. Objecte

Aquest lot té com a objecte la contractació del servei de formació en línia asíncrona de cursos generals i específics d'atenció a la ciutadania en llengua francesa per al personal del Consorci per a la Normalització Lingüística.

Aquesta formació té com a objectiu que les persones adquireixin i reforcin coneixements i habilitats per poder-se comunicar amb èxit en les seves diferents situacions professionals en què es poden trobar en el desenvolupament de les seves funcions laborals.

2. Definició i característiques del servei

El servei objecte d'aquest contracte consisteix a impartir la formació en línia en llengua francesa general i la formació específica d'atenció a la ciutadania en llengua francesa per mitjà d'un entorn virtual de formació en els nivells del [Marc europeu comú de referència per a les llengües](#) del Consell d'Europa. Aquests nivells poden ser fins al sis de l'escala general (A1, A2, B1, B2, C1 i C2) o bé poden ser fins als 9 nivells de l'escala ampliada (A1, A2, A2+, B1, B1+, B2, B2+, C1 i C2).

A. Calendari i durada

El calendari final per a la impartició dels cursos es pactarà entre el Consorci i l'empresa adjudicatària. Cada any, l'empresa adjudicatària ha de poder oferir tots els cursos amb l'objectiu d'assegurar la continuïtat de l'aprenentatge de l'alumnat que vagi superant els cursos i, per tant, els nivells de competència lingüística del marc comú europeu de referència esmentat.

Els cursos de llengua general s'han de dissenyar per tenir una durada mínima de 30 hores i màxima de 35 hores. La dedicació de l'alumne ha de ser d'entre 2 i 3 hores setmanals i cada curs ha de tenir una durada d'entre 12 i 15 setmanes de docència, per a l'assoliment de cada nivell es necessari que el nombre de cursos proposats sigui de tres. La durada de 30-35 hores és més accessible per al personal del CPNL, perquè el nombre màxim d'hores anuals que poden destinar a la formació, d'acord amb el conveni col·lectiu vigent, és de 40 hores. Això els hi permetrà poder formar-se en llengües i amb altres continguts necessaris per al desenvolupament personal i professional. .

Els cursos de formació específica d'atenció a la ciutadania en llengua francesa s'han de dissenyar per tenir una durada mínima de 25 hores i màxima de 30 hores. La dedicació de l'alumne ha de ser d'entre 1,5 i 2,5 hores setmanals i cada curs ha de tenir una durada d'entre 12 i 15 setmanes de docència. La durada de 25-30 hores és més accessible per al personal del CPNL, perquè el nombre màxim d'hores anuals que poden destinar a la formació, d'acord amb el conveni col·lectiu vigent, és de 40 hores. Això els hi permetrà poder formar-se en llengües i amb altres continguts necessaris per al desenvolupament personal i professional. El curs s'impartirà a partir d'un mínim d'un alumne/a inscrit/a.

El període d'impartició serà entre el **15 de gener i el 15 de juny**. El calendari es pactarà entre l'1 i el 15 de desembre de l'any anterior.

El període d'impartició de l'**any 2024** serà entre l'1 de setembre i el 31 de desembre. El calendari es pactarà entre l'1 i el 15 de juny.

B. Metodologia

La metodologia de la formació ha de ser l'autoaprenentatge amb tutoria activa per mitjà d'un sistema de gestió d'aprenentatge en els nivells del [Marc europeu comú de referència per a les llengües](#) del Consell d'Europa. Aquests nivells poden ser fins al sis de l'escala general (A1, A2, B1, B2, C1 i C2) o bé poden ser fins als 9 nivells de l'escala ampliada (A1, A2, A2+, B1, B1+, B2, B2+, C1 i C2).

L'empresa adjudicatària ha de garantir que els alumnes tenen assignada la mateixa persona com a tutor/a durant tot el curs llevat que per causes de força major justifiquin un canvi de tutor/a; en aquests casos, l'empresa adjudicatària ho ha de comunicar a l'alumne i al Consorci.

Els cursos han d'abordar les quatre habilitats lingüístiques: comprensió oral, comprensió lectora, expressió oral i expressió escrita.

El nombre de grups es determinarà en funció dels resultats de les proves de nivell que es duuguin a terme a les persones interessades. El Consorci no està obligat a impartir tots els nivells especificats anteriorment.

C. Personal docent

El personal que l'empresa adjudicatària destinarà a l'execució del contracte, serà com a mínim de tres docents i ha de tenir una acreditació específica per a l'ensenyament de l'anglès com a segona llengua expedida per una universitat o bé una entitat de reconegut prestigi en l'àmbit de l'ensenyament de la llengua francesa com a segona llengua i han d'acreditar una experiència mínima en l'ensenyament en plataforma en línia asíncrona **de 2 anys**.

Cada any, l'empresa adjudicatària comunicarà al CPNL la relació de docents adscrits a l'execució del contracte i haurà d'acreditar, mitjançant documentació justificativa, les titulacions i l'experiència mínima en l'ensenyament en plataforma en línia asíncrona de 2 anys.

D. Plataforma d'aprenentatge

La formació s'ha d'impartir a l'entorn virtual de formació de l'empresa adjudicatària, que haurà de complir els criteris d'accessibilitat en l'entorn i els continguts establerts al Reial decret 1494/2007, de 12 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament sobre les condicions bàsiques per a l'accés de les persones amb discapacitat a les tecnologies, els productes i els serveis relacionats amb la societat de la informació i els mitjans de comunicació social (https://www.boe.es/boe_catalan/dias/2007/11/30/pdfs/A04967-04972.pdf).

Aquesta plataforma haurà de tenir les característiques mínimes següents:

- Disposar dels cursos dels diferents nivells d'idioma amb el seu material docent corresponent. Qualitat organitzativa i creativa dels recursos i la funcionalitat.
- Disposar d'eines de seguiment i avaluació de l'aprenentatge (proves, test, qüestionaris, activitats o informes de seguiment).
- Facilitat en l'ús, proposta estètica. Ha de ser senzilla per a usuaris que no tenen coneixements tècnics o no estan familiaritzats amb el món en línia, tot buscant un entorn que, en la mesura que sigui possible, s'assembli a allò que els usuaris veuen en l'actualitat en la xarxa.
- Que s'adapti a l'ús del mòbil, ordinador i tauleta.
- Ajuda en línia, sistemes per cercar informació, tauler d'anuncis.
- Eines de gestió de continguts: permeten al docent transmetre informació a l'alumnat en format arxiu.
- Eines de comunicació entre docent i alumnat.
- Glossari.
- Material formatiu descarregable.

La pàgina d'entrada de l'entorn s'ha de personalitzar amb el senyal corporatiu del Consorci.

La llengua vehicular de l'entorn virtual, de la docència i de la totalitat dels materials i recursos formatius ha de ser l'anglès. **Excepcionalment, en els nivells més baixos (A1, A2), es podrà fer servir el català com a llengua de docència si es considera necessari per facilitar l'assoliment de l'aprenentatge.**

L'entorn de l'empresa adjudicatària ha de garantir el principi de neutralitat tecnològica i la independència en l'elecció de les alternatives tecnològiques que facin els usuaris.

L'entorn de l'empresa adjudicatària i els recursos d'aprenentatge hauran de complir les previsions establertes a la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes i la Llei 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes.

E. Ajuda i suport tècnic als alumnes per a la resolució de problemes

Disposar d'un servei d'ajuda i suport tècnic durant tot el curs i que aquest respongui en un màxim de **10 hores**.

La llengua per a l'atenció de suport als alumnes (incidències en l'entorn, consultes no relacionades amb la docència...) **ha de ser el català**.

F. Materials i recursos d'aprenentatge

- Disposar de cursos dels diferents nivells d'idioma amb el seu material docent corresponent. Qualitat organitzativa i creativa dels recursos.
- Accessibilitat i usabilitat. El material d'un curs d'autoaprenentatge ha de ser accessible i fàcilment utilitzable pels alumnes. Que el material estigui disponible en diferents formats (text, recursos en línia, vídeos, etc) i que sigui accessible des de diverses plataformes i dispositius. A més, el material ha de ser intuïtiu, ben organitzat i fàcilment navegable, facilitant així l'aprenentatge autònom.
- Disposar de materials descarregables com a recursos d'aprenentatge que sigui útil i amb una presentació amigable

- En cas, que es faci referència a material que no estigui en anglès, aquest ha d'estar en llengua catalana.

G. Servei de tutoria activa

El servei de tutoria activa és el conjunt d'accions i/o activitats orientades a facilitar l'aprenentatge dels alumnes amb intervenció activa del tutor/a.

El mínim de tutories per prestar el servei són:

curs de llengua general:

Tutories escrites: Un total de 6 tutories escrites per curs.

Tutories orals: Un total de 3 tutories orals, d'una durada mínima de 20 minuts cadascuna. Aquesta tutoria consisteix en la pràctica de l'idioma en temps real parlant amb el tutor a través de l'eina que s'acordi.

curs de llengua específica d'atenció a la ciutadania:

Tutories escrites: Un total de 5 tutories escrites per curs.

Tutories orals: Un total de 2 tutories orals, d'una durada mínima de 20 minuts cadascuna. Aquesta tutoria consisteix en la pràctica de l'idioma en temps real parlant amb el tutor a través de l'eina que s'acordi.

S'ha de potenciar que l'alumne se situï en un context real en què treballa.

H. Gestió de la bonificació (FUNDAE)

L'empresa adjudicatària serà l'encarregada de la gestió de la bonificació de la formació a través de la FUNDAE i presentarà al Consorci tota la documentació associada a la bonificació. El Consorci no està obligat a sol·licitar-ho.

El cost de la gestió de la bonificació s'inclou en el preu de la llicència.

3. Llicències

El servei s'ha de prestar en forma de llicències d'ús individuals (per alumne/a i curs). La llicència d'ús ha d'incloure tots els serveis necessaris per al seguiment i l'aprofitament òptim de la formació: accés a l'entorn virtual de formació propi de l'empresa adjudicatària, prova de nivell que garanteixi que l'alumnat és assignat al curs més adequat segons els seus coneixements previs d'anglès, servei de tutoria activa, accés als materials d'aprenentatge i a altres recursos didàctics, seguiment i avaluació de l'alumnat, certificació de la formació realitzada, ajuda en línia i suport tècnics.

Les llicències d'ús assignades a alumnes que durant les **dues primeres setmanes** lectives no han començat o s'han donat de baixa s'han de poder reassignar a altres alumnes sense cap cost addicional.

4. Proves de nivell

L'empresa adjudicatària ha de fer les proves de nivell oportunes per garantir que cada alumne/a serà assignat al curs del nivell adequat. Les proves de nivell s'han de fer en línia asíncrona.

L'empresa adjudicatària ha de comunicar al Consorci els resultats obtinguts a la prova de nivell, així com la relació de docents assignats a cada curs.

L'alumnat ha de tenir la possibilitat de canviar de curs si, un cop iniciat el curs, es determina que el curs al qual ha estat assignat per mitjà de la prova no és el més adequat al seu nivell real. La determinació del canvi de nivell pot ser a petició fonamentada de l'alumne/a o bé a iniciativa del tutor o la tutora que l'empresa adjudicatària li hagi assignat.

5. Suport, seguiment, avaluació dels alumnes i acreditació de l'aprenentatge

L'empresa adjudicatària ha de dur a terme accions de suport i motivació per assegurar la continuïtat de l'alumnat durant la formació.

L'empresa adjudicatària ha de fer el seguiment individualitzat i l'avaluació continuada de cada alumne/a al llarg del curs. Periòdicament, l'empresa adjudicatària ha de facilitar al Consorci les dades d'aquest seguiment i de l'avaluació continuada que facin referència al seu alumnat. Aquesta informació de seguiment ha de contenir com a mínim les dades següents: nom i cognoms de l'alumne/a, indicar el tipus d'acció de seguiment que s'ha fet i quina ha estat la resposta per part de l'alumne/a, puntuació de les tasques realitzades en format full de càlcul. Aquesta periodicitat s'estableix de la manera següent a partir de la data d'inici del curs: 1r informe de seguiment entre la 1a i la 2a setmana, donant temps a noves reassignacions, si cal; 2n informe de seguiment entre la 4a i la 5a setmana i 3r informe de seguiment entre la 7a i 8a setmana.

Es farà una avaluació final de cada alumne/a en acabar cada període lectiu. L'empresa adjudicatària ha de proporcionar al Consorci les dades d'avaluació dels seus alumnes. Aquesta informació ha de contenir com a mínim les dades següents: curs i nivell, nom i cognoms de l'alumne/a, valoració quantitativa (puntuació final), valoració qualitativa (qualificació final) i nivell recomanat per continuar formant-se. Aquestes dades s'han de proporcionar en dos fitxer: un en format de full de càlcul i un altre en format PDF signat electrònicament pel responsable de l'activitat de l'empresa adjudicatària; aquest PDF tindrà valor d'acta de qualificació.

A l'inici del curs, l'empresa adjudicatària ha d'informar als alumnes, mitjançant la plataforma, dels criteris i barems d'avaluació.

Un cop finalitzat el curs, l'empresa adjudicatària mantindrà oberta la plataforma per a l'alumnat durant un mes, per facilitar la consulta dels continguts i materials dels cursos realitzats.

En finalitzar l'acció formativa, l'empresa adjudicatària expedirà un diploma acreditatiu a totes aquelles persones participants que superin amb aprofitament el curs i farà la tramesa del diploma per mitjans electrònics al participant. També s'ha d'enviar una còpia d'aquests certificats al Consorci, per al seu arxiu. En cas de ser necessari, l'empresa adjudicatària ha de fer l'emissió de duplicats.

6. Dades de l'alumnat

Per a les proves de nivell, per al seguiment general de l'aprenentatge i per a l'expedició del diploma acreditatiu el Consorci facilitarà a l'empresa adjudicatària les dades següents de l'alumnat: DNI, nom i cognoms i adreça electrònica corporativa.

7. Gestió de dades personals

L'empresa contractista, en relació amb les dades personals a les quals tingui accés amb ocasió del contracte, s'obliga al compliment de tot allò que estableix la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, a la normativa de desenvolupament i al que estableix el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE.