

PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Expediente: S-03784-2024

PLAN DE FORMACIÓN EN IDIOMAS 2024/28

1. Introducción	2
2. Objetivo y descripción del servicio	2
3. Destinatarios y distribución de alumnos.....	5
4. Aspectos técnicos de la plataforma	5
5. Aspectos pedagógicos de la plataforma	9
6. Clases de conversación	10
7. Coordinación del proceso formativo	11
8. Contenido y estructura de la propuesta técnica	11
9. Otros requisitos que tiene que cumplir el licitador	¡Error! Marcador no definido.

1. Introducción

El Instituto RTVE quiere poner en marcha un Plan de Formación en idiomas para el periodo 2024/2028.

Esta formación en idiomas, que está dirigida a toda la plantilla, viene a dar continuidad a la formación precedente en idiomas en RTVE.

Para el plan de formación en idiomas 2024/2028, además de los idiomas inglés, francés, alemán e italiano, RTVE quiere ofrecer a sus trabajadores un programa formativo que incluya un amplio catálogo de idiomas, y que además permita al alumnado adaptar el seguimiento de los contenidos a sus necesidades, ya sea mediante un temario cerrado o navegando por diferentes apartados y contenidos disponibles en de la plataforma de formación.

2. Objetivo y descripción del servicio

El objetivo del servicio es la formación del personal de RTVE en los idiomas inglés, francés, alemán e italiano. Además, se valorará la posibilidad de que el personal de RTVE pueda seleccionar formación en otros idiomas añadidos, poniendo a su disposición un catálogo de idiomas ponderable en las condiciones establecidas en la tabla de criterios de valoración objetiva.

Con este proyecto queremos dar continuidad a los planes de formación en idiomas desarrollados en años anteriores por RTVE In.

En estos últimos años hemos aumentado el número de alumnos que pueden optar a la formación en idiomas. Nuestro objetivo es que participen el mayor número posible de trabajadores.

Con este proyecto se pretende ampliar la capacitación profesional en idiomas y continuar con el uso de plataformas online, haciendo de su uso una costumbre habitual para obtener formación continua en CRTVE, no solo en idiomas, sino también en otras materias.

El servicio se prestará en dos modalidades:

- Plataforma de tele formación, con teoría, ejercicios propuestos y clases grupales virtuales.
- Clases de conversación one to one.

Cada año del contrato se considerará un curso.

El número de alumnos que puedan acceder a cada curso será de 2.000.

De estos 2.000 alumnos (plataforma de teleformación), 200 alumnos (clases de conversación one to one) tendrán acceso a una bolsa de 2.000 horas de conversación (4.000 clases de 30 minutos). Las clases de conversación tendrán una duración de 30 minutos, por lo que cada alumno tendrá 20 clases de 30 minutos por cada curso. Las clases que no consuma un alumno se podrán asignar a otros alumnos con aprovechamiento que lo solicite. Las clases que queden sin consumir no se facturarán.

Cada alumno accederá a la plataforma desde nuestra intranet corporativa mediante un Single Sign On (SSO), inicio de sesión único o inicio de sesión unificado, que tendrá que ser supervisado y validado por la Dirección de Sistemas de CRTVE. Este SSO podrá conllevar por parte del adjudicatario el desarrollo de un programa informático que comunique ambas plataformas.

En plataforma de teleformación, los alumnos tendrán disponibles al menos cuatro idiomas: inglés, francés, alemán e italiano, hasta un nivel C1.

En conversación one to one, los alumnos tendrán disponibles al menos dos idiomas: inglés y francés, hasta un nivel C2.

Los alumnos realizarán una prueba de idioma según el Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas (MCER) al comienzo de la formación, para situarlos según el nivel de cada uno. A lo largo del curso podrá repetir la prueba para comprobar su progreso, y al finalizar realizará otra para comprobar el progreso total en el curso.

El alumno podrá solicitar cambiar de nivel, bajar o subir, si no se siente cómodo con el nivel adjudicado por la prueba.

El alumno podrá optar por seguir un curso cerrado con programa y contenidos guiados, o por realizar un recorrido personalizado por el curso, accediendo a los recursos de la plataforma para organizar su formación a medida.

El adjudicatario realizará un seguimiento de actividad de los alumnos y dinamizará por correo electrónico y/o teléfono a los alumnos con poco aprovechamiento una vez al mes.

Desde el cuarto mes de contrato el adjudicatario enviará un listado con los alumnos que en un periodo de tres meses consecutivos no hayan tenido ninguna interacción con la plataforma, de manera que RTVE podrá darlos de baja del curso y ser reemplazados por nuevos alumnos.

A la finalización del curso, una vez al año, el adjudicatario emitirá a cada alumno un certificado del seguimiento por cada uno de los idiomas cursados, indicando por cada idioma cursado:

- idioma cursado
- el nivel obtenido en la última prueba de nivel realizada
- el número de horas de dedicación
- número de ejercicios superados
- fechas de inicio y fin del curso
- Logotipo de RTVE In

Estos certificados se enviarán al Instituto, a la dirección de correo electrónico que se indique, en formato PDF. El nombre este fichero con el certificado tiene que formase con el código universal del alumno (Ixxxxx), seguido del idioma cursado: Ixxxxx-Idioma.PDF

Además, se pondrá a disposición del alumno una vez al año una encuesta de satisfacción que recoja los siguientes aspectos de la formación:

- satisfacción con respecto a la usabilidad de la plataforma
- adecuación de los contenidos al nivel cursado
- profesionalidad de los docentes de las clases virtuales grupales y presenciales.

3. Destinatarios y distribución de alumnos

El proyecto está dirigido a toda la plantilla de la CRTVE.

Tendrán plaza los 1.800 primeros trabajadores que se auto inscriban desde intranet. Estos alumnos tendrán acceso a la plataforma de tele formación con todas sus características.

Las 200 plazas restantes están reservadas para los alumnos que en años anteriores han cursado idiomas con conversación, y les es necesario para su desarrollo profesional en RTVE. Estos 200 alumnos tendrán acceso a la plataforma con todas sus funcionalidades, y harán la reserva de las clases y recibirán las clases de conversación con un tutor a través de la misma plataforma. Solo en casos excepcionales y previa autorización del Instituto, las clases de conversación se harán por fuera de la plataforma.

4. Aspectos técnicos de la plataforma

A continuación, se describen los aspectos técnicos mínimos de los que tiene que disponer la plataforma on-line:

- La **imagen de la plataforma** estará adaptada a la imagen corporativa de CRTVE.

La propuesta deberá cumplir con los requisitos de RTVE en materia de imagen corporativa, (<http://www.rtve.es/corporacion/imagen-corporativa/>) y manual de estilo (<http://manualdeestilo.rtve.es/>).

La propuesta final de la imagen de la plataforma deberá ser aprobada por el Instituto RTVE antes de su entrada en funcionamiento.

- El **acceso a la plataforma** de formación ofertada será desde nuestra Intranet RTVE, a través de un Single Sign On (SSO) o SAML. El ofertante tendrá en cuenta el desarrollo de esta conexión entre plataformas a la hora de presentar su oferta.
 - Acceso de los usuarios a través de integración con SAML ó SSO.

El licitador incluirá en su oferta la integración entre plataformas, la propia y la del Instituto, a través de uno de estos dos sistemas:

- Integración con SAML

Estándar SAML2 para los procesos de autenticación, Single Sign-On y federación de identidad. La especificación de estándar se encuentra publicada en <https://www.oasis-open.org/standard/saml/>. La federación de Identidades se realizará, en su caso, contra un Identity Provider (IdP) proporcionado por CRTVE. Por tanto, el licitador debe implementar en su solución el rol de Service Provider (SP) de SAML2, con los perfiles Web Browser Single Sign On y Single Logout.

- Integración con SSO

Con Single Sign On (SSO), inicio de sesión único o inicio de sesión unificado.

La integración de la plataforma con nuestra intranet estará supervisada y coordinada por la dirección de sistemas de CRTVE, y podrá necesitar del desarrollo de un software de conexión por parte del licitador.

El alumno, al iniciar sesión en nuestra intranet y acceder al curso, activará que nuestro sistema envíe una petición encriptada, a la URL de la plataforma, que descryptará y dará acceso al alumno a su curso en dicha plataforma, sin tener que volver a logarse ni acceder a URL's externas a RTVE.

Nuestro sistema pasará como parámetro un código, por ejemplo: idiomas_2024. En la llamada a su página (p/e: <https://url-plataforma/inscripcion.php>) le pasamos por el método GET una variable: p/e: nuevo_formulario=1 y le pasamos por método POST la variable curso con el código del curso. Con esta información, el adjudicatario adaptará su código para recoger la variable "curso" y dar paso al alumno directamente al curso y nivel correspondiente.

- Para una mejor evaluación técnica, RTVE podrá requerir a los licitadores acceso a la plataforma ofrecida durante un periodo de 30 días para las oportunas pruebas. El acceso, tras el requerimiento deberá ser dado en un plazo no superior a 5 días laborables a partir del mismo.

- El portal se ofrecerá como servicio SaaS, software como servicio.

El proveedor tendrá instalada la aplicación en sus propios servidores web, permitiendo a los usuarios acceder mediante un navegador web.

- Empleará un software que no precise la descarga y/o instalación de ficheros en el ordenador del alumno.

El acceso a la plataforma no necesitará instalar ningún programa añadido en el ordenador del alumno aparte del navegador web ya instalado, y que no requiera permisos de administrador de la máquina para su ejecución.

- El acceso será adaptativo.

El acceso se podrá realizar desde cualquier dispositivo móvil con acceso a internet: estacionario, portátil, tableta o móvil.

- Navegadores soportados.

La plataforma deberá soportar los siguientes exploradores en sus dos últimas versiones: Explorer, Firefox, Safari, Chrome y Microsoft Edge.

- Acceso a los contenidos

El alumno tendrá disponibilidad 24 horas y siete días (24 x 7) para el seguimiento de la formación.

- Acceso al soporte técnico.

El alumno dispondrá de un servicio de asistencia técnica (SAT) en castellano para resolver incidencias relacionadas con dudas y problemas técnicos, tales como el acceso y conexión. El SAT se pondrá en contacto con el usuario en un tiempo inferior a 48 horas sin contar sábados ni festivos referenciados a la Comunidad de Madrid. La consulta de dudas será a través de correo electrónico o teléfono sin tarificación adicional. La dirección donde dirigirse estará clara y accesible.

- Acceso al soporte pedagógico.

El alumno tendrá un servicio de atención pedagógico al alumno (SAPA) para resolver dudas relacionadas con los contenidos del curso, en castellano o en el idioma que esté cursando. El SAPA se pondrá en contacto con el usuario en un tiempo inferior a 48 horas sin contar sábados ni festivos referenciados a la Comunidad de Madrid. La consulta de dudas será a través de correo electrónico, chat o teléfono sin tarificación adicional para el alumno. La dirección y/o teléfono donde dirigirse estará clara y accesible.

- Capacidad y ancho de banda de la plataforma y su alojamiento.

La plataforma tendrá que soportar contenidos en formato multimedia: vídeo, audio e imagen de manera fluida y rápida.

La plataforma tendrá que permitir un acceso simultáneo a todos los alumnos, garantizando un ancho de banda que se mantenga uniforme durante el curso y con capacidad y velocidad suficiente para que los contenidos multimedia se reproduzcan fluidamente y sin cortes ni esperas.

- Contenidos de los cursos

Todos los contenidos serán de propia elaboración, o de otras fuentes como agencia de medios, banco de imágenes, etc. de los que la adjudicataria tendrá derechos para su utilización o estos tendrán la consideración legal de uso libre y público.

- Volcado y copia de seguridad

La plataforma tendrá copia de respaldo para garantizar la recuperación de la totalidad de los datos en caso de fallo del sistema. Se realizará un volcado de información cada semana.

- Seguimiento y supervisión.

La plataforma permitirá el acceso con los permisos adecuados a los responsables del Instituto RTVE para que puedan realizar las gestiones necesarias de seguimiento

de la plataforma: número de alumnos conectados, accesos de los mismos, interactividad, etc.

5. Aspectos pedagógicos de la plataforma

- El alumno podrá acceder a cualquier idioma disponible en la plataforma, mínimo inglés, francés, alemán e italiano. Principalmente se fomentará cursar inglés.
- El alumno realizará una prueba de nivel antes de iniciar el curso, que le ubicará en un nivel de idioma por cada idioma que curse.
- El programa a desarrollar en cada uno de los cuatro idiomas será el correspondiente (desde A1 hasta C1 en plataforma y A1 hasta C2 en conversación), según la escala de conocimientos propuestos por el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.
- La navegación por la plataforma será clara y accesible, permitiendo a los alumnos realizar la formación de dos formas bien diferenciadas:
 - Curso cerrado con programa y contenidos guiados, con objetivos adecuados al nivel que cursan
 - Recorrido personalizado por el curso, accediendo a los recursos de la plataforma para organizar su formación a medida de sus necesidades.

La metodología, en ambos casos, incluirá clases teóricas y prácticas principalmente con contenidos multimedia y ejercicios con auto corrección.

- Entre los contenidos multimedia que estarán a disposición de los alumnos, habrá contenidos que traten los siguientes temas: medios digitales y web, medios de comunicación de televisión y radio, inteligencia artificial y terminología de temas jurídicos y comerciales.
- En la plataforma, y para inglés y francés, los alumnos podrán asistir a clases virtuales grupales, de no menos de 40 minutos, por lo menos una vez al mes.

- Cada unidad didáctica, además de la teoría, presentará ejercicios de comprensión oral y escrita, vocabulario, gramática, pronunciación y material de apoyo.
- El diseño y formato de los cursos deberá ser dinámica y atractiva, para favorecer el estudio habitual, continuo y diario.
- Los archivos que se pongan a disposición del alumno para descargar, estarán en formato Word y/o PDF. También se podrán descargar archivos de audio, podcast y de video.

6. Clases de conversación

Para los idiomas de inglés y francés, habrá una bolsa de 2.000 horas de conversación (4.000 clases de 30 minutos) para los 200 alumnos, cuyos datos facilitará el Instituto RTVE al adjudicatario. El resto de alumnos tendrán acceso a clases de conversación grupales en la plataforma.

Estos alumnos de clases telefónicas son los que ya han realizado clases de conversaciones telefónicas en años anteriores. Estas clases one to one han sido solicitadas por los superiores de los alumnos por ser necesarias para el desarrollo de su trabajo diario.

Cada alumno dispondrá inicialmente de 20 horas de conversación (40 clases de 30 minutos). Las horas que no consuma un alumno se podrán distribuir entre los alumnos que soliciten más horas de formación.

Las clases de conversación tendrán una duración de media hora. En el caso de que el alumno lo requiera, podrá juntar dos clases para hacer la sesión de 1 hora. La unidad de tarificación será de media hora.

Los alumnos reservarán las clases a través de un apartado específico de la misma plataforma, dedicado a la gestión de las clases de conversación, al que solo tendrán acceso los 200 alumnos que tengan esta opción.

La reserva de clases telefónicas se realizará con una antelación mínima de tres días.

La anulación de clases telefónicas se realizará con una antelación mínima de tres días. Las no anuladas en tiempo serán consideradas consumidas.

Los alumnos se podrán inscribir al curso de idiomas en cualquier momento a lo largo de la vida del contrato.

Las clases se realizarán a través de la plataforma, con video conferencia o solo con audio, de manera que quede trazabilidad en la plataforma de su ejecución.

Para los siguientes puntos se deberá contar con la autorización del Instituto:

- Excepcionalmente se autorizará el uso de llamada telefónica en lugar de usar la plataforma, sin coste para el alumno o el Instituto.
- El alumno podrá solicitar el cambio de tutor por razones justificadas

7. Coordinación del proceso formativo

Se definirá un equipo gestor formado por al menos:

- Un representante de adjudicatario
- Un responsable designado por el Instituto RTVE

El equipo gestor estará en permanente contacto para solventar cualquier incidencia que se pudiera presentar, técnica y/o formativa.

El equipo gestor tendrá reuniones con la periodicidad que el Instituto RTVE considere necesarias para el seguimiento y control de la plataforma (aspectos técnicos) y de la participación de los alumnos (aspectos pedagógicos), de manera presencial en las instalaciones del Instituto RTVE o de manera telemática.

8. Contenido y estructura de la propuesta técnica

Las propuestas presentadas por los licitadores tendrán que recoger los siguientes puntos, en un máximo de 20 páginas, conforme a la siguiente estructura:

1. Presentación de licitador
2. Descripción y resumen de la ejecución del servicio
3. Descripción de la gestión de los alumnos

4. Descripción de su plataforma y acceso SSO o SAML2.0
5. Descripción del proyecto pedagógico
6. Descripción del desarrollo de las clases de conversación
7. Coordinación del proyecto
8. Mejoras propuestas al proyecto
 - a. Plataforma
 - b. Clases grupales
 - c. Conversación

Además, el licitador marcará en el siguiente listado que su propuesta contiene todos los puntos de obligado cumplimiento descritos a continuación:

Del proyecto

- Tele formación para 2.000 alumnos
- Para los idiomas de inglés y francés, habrá una bolsa de 2.000 horas de conversación para los 200 alumnos que disponían de ellas en años anteriores.
- Nivel mínimo según el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas, de los idiomas del contrato:
 - En plataforma: mínimo 4 idiomas: inglés, francés, alemán e italiano, disponibles como mínimo hasta el nivel C1.
 - En conversación: mínimo dos idiomas inglés y francés, disponibles hasta el nivel C2.
- Los actores de los videos, audios y podcast y los tutores de las conversaciones serán licenciados en filología o tendrán acreditación oficial del idioma cursado en un nivel mínimo C1/C2 según el Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas (MCER).

- Para los alumnos que realicen el curso con temario cerrado, la duración del curso será de 90 horas.

De la plataforma

- La imagen de la plataforma estará adaptada a la imagen corporativa de CRTVE
- Acceso de los usuarios será con Single Sign On (SSO)
- El portal se ofrecerá como servicio SaaS
- Se empleará un software que no necesite instalar ningún programa en el dispositivo del alumno
- El acceso será adaptativo a distintos dispositivos: web responsive
- Soportar los siguientes exploradores en sus dos últimas versiones: Explorer, Firefox, Safari, Chrome y Microsoft Edge.
- Disponibilidad del curso: 24 horas y siete días (24 x 7)
- Servicio de asistencia técnica (SAT) en castellano. Respuesta en un máximo de 48 horas (sin fines de semana ni festivos referenciados a la Comunidad de Madrid)
- La plataforma tendrá que soportar contenidos en formato multimedia: vídeo, audio e imagen de manera fluida y rápida
- Permitir un acceso simultáneo a todos los alumnos
- La plataforma tendrá copia de respaldo como máximo con periodicidad semanal
- Los contenidos serán de propia elaboración, o de otras fuentes como agencia de medios, banco de imágenes, etc. de los que la adjudicataria tendrá derechos para su utilización o estos tendrán la consideración legal de uso libre y público
- La mayoría (más del 50%) de los contenidos formativos disponibles serán multimedia e interactivos

De los alumnos

- Seguimiento de actividad de los alumnos cada 2 semanas

- Los alumnos podrán realizar la formación de dos formas: curso cerrado o bien recorrido personalizado
- El programa a desarrollar en cada uno de los cuatro idiomas en la plataforma será el correspondiente desde A1 hasta C1, según la escala de conocimientos propuestos por el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.
- El programa a desarrollar en las conversaciones telefónicas en inglés y francés será desde A1 hasta C2, según la escala de conocimientos propuestos por el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.
- El alumno tendrá a disposición una prueba de nivel antes de iniciar el curso
- El alumno tendrá a disposición una prueba de nivel al finalizar el curso.
- El alumno podrá acceder y simultanear cualquier idioma de los disponibles en la plataforma.
- Envío de registros de participación y actividad al Instituto cada mes
- A la finalización del curso, una vez al año, el adjudicatario emitirá a cada alumno un certificado del seguimiento por cada uno de los idiomas cursados, indicando por cada idioma cursado:
 - idioma cursado
 - el nivel obtenido en la última prueba de nivel realizada
 - el número de horas de dedicación
 - número de ejercicios superados
 - fechas de inicio y fin del curso
 - Logotipo de RTVE In

Estos certificados se enviarán al Instituto en formato PDF. El nombre este fichero tiene que formarse con el código universal del alumno (Ixxxxx), seguido del idioma cursado: Ixxxxx-Idioma.PDF

- Encuesta de satisfacción. Los alumnos realizarán una encuesta de satisfacción que recoja de los distintos aspectos de la formación indicados en el punto 7, 15 días antes de la finalización del curso.
- Clases virtuales grupales de al menos 40 minutos una vez al mes para todos los alumnos en inglés y francés.
- Servicio de atención pedagógico al alumno (SAPA). Respuesta en un máximo de 48 horas (sin fines de semana ni festivos referenciados a la Comunidad de Madrid).