PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

CONTRATACIÓN DE CURSOS DE INGLÉS

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato tiene como objeto la impartición de cursos para el aprendizaje del idioma inglés en modalidad online.

2. PERSONAS DESTINATARIAS DE LOS CURSOS

Serán destinatarios/as de los cursos las personas empleadas en las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

También podrán participar las personas empleadas en aquellos entes y organismos del sector público que, teniendo su ámbito de actuación en la Comunidad Autónoma de Euskadi, cuenten con un convenio o acuerdo en materia formativa con el Gobierno Vasco o el Instituto de Administración Pública, que contemple esa posibilidad.

El número anual máximo de matrículas estará condicionado por la dotación económica anual del contrato.

3. ORGANIZACIÓN DE LA OFERTA FORMATIVA

La organización de la oferta formativa para el aprendizaje del idioma inglés en el marco de este contrato, corresponde, en su integridad, al Instituto Vasco de Administración Pública.

La organización de la oferta formativa incluye definir el número de ediciones anuales de los cursos, realizar la/s convocatoria/s correspondiente/s, fijar plazos de matriculación, elaborar la relación de admitidos/as, seguimiento de las actividades y evaluación, así como de la emisión de los certificados.

La empresa que resulte adjudicataria deberá atenerse a la organización de la oferta formativa que establezca el Instituto Vasco de Administración Pública siguiendo fielmente las directrices que éste determine en todo lo referente a criterios organizativos y de gestión de actividades formativas.

4. CARACTERISTICAS DE LOS CURSOS

Los cursos para el aprendizaje de inglés se impartirán mediante una plataforma de autoformación online proporcionada por la empresa adjudicataria y se complementarán con clases virtuales (chat o similares) y telefónicas o presenciales, según el nivel del curso.

Las empresas licitadoras deberán ser propietarias de los cursos ofertados o tener la plena disponibilidad de los mismos durante todo el periodo de ejecución del contrato. Esta disponibilidad deberá mantenerse en el caso de prórroga del contrato.

Los cursos ofertados por las empresas estarán albergados en su propia plataforma.

Las licitadoras deberán presentar ofertas que, a través de los cursos a impartir, cubran en su totalidad los contenidos necesarios para la adquisición de los objetivos de aprendizaje que se definen a través de los niveles A1, A2, B1, B2 y C1 propuestos en el Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas (MCER).

La adquisición de los conocimientos necesarios para cada uno de los niveles indicados podrá ser ofertada mediante la realización de un solo curso por nivel.

Para los cuatro primeros niveles se establece un máximo de 100 horas lectivas por nivel, y para el C1 un máximo de 120 horas lectivas. No se abonarán en ningún caso cantidades superiores a las aquí establecidas.

Los contenidos de cada uno de los cursos ofertados deberán ser adecuados para el nivel del cual se trata y deberán desarrollar las capacidades de lectura, escritura, expresión y comprensión oral. La distribución de los cursos será la siguiente:

	ALCANCE	CORRECCCIÓN	FLUIDEZ	INTERACCIÓN	COHERENCIA
A1	Dispone de un repertorio básico de palabras y frases sencillas relativas a sus datos personales y a situaciones concretas.	Muestra un control limitado de unas pocas estructuras gramaticales sencillas y de modelos de oraciones dentro de un repertorio memorizado.	Sólo maneja expresiones muy breves, aisladas y preparadas de antemano, utilizando muchas pausas para buscar expresiones, articular palabras menos	Plantea y contesta preguntas relativas a datos personales. Participa en una conversación de forma sencilla, pero la comunicación se basa totalmente en la repetición, reformulación y corrección de frases.	Es capaz de enlazar palabras o grupos de palabras con conectores muy básicos y lineales como “y” y “entonces”.

			habituales y corregir la comunicación.		
A2	Utiliza estructuras compuestas por oraciones básicas con expresiones, grupos de unas pocas palabras y fórmulas memorizadas, con el fin de comunicar una información limitada en situaciones sencillas y cotidianas.	Utiliza algunas estructuras sencillas correctamente, pero todavía comete, sistemáticamente, errores básicos.	Se hace entender con expresiones muy breves, aunque resultan muy evidentes las pausas, las dudas iniciales y la reformulación.	Sabe contestar preguntas y responder a afirmaciones sencillas. Sabe indicar cuándo comprende una conversación, pero apenas comprende lo suficiente como para mantener una conversación por decisión propia.	Es capaz de enlazar grupos de palabras con conectores sencillos tales como "y", "pero" y "porque".
B1	Tiene un repertorio lingüístico lo bastante amplio como para desenvolverse y un vocabulario adecuado para expresarse, aunque dubitativamente y con circunloquios, sobre temas tales como su familia, su aficiones e intereses, su trabajo, sus viajes y acontecimientos actuales.	Utiliza con razonable corrección un repertorio de fórmulas y estructuras de uso habitual y asociadas a situaciones predecibles.	Puede continuar hablando de forma comprensible, aunque sean evidentes sus pausas para realizar una planificación gramatical y léxica y una corrección, sobre todo en largos períodos de expresión libre.	Es capaz de iniciar, mantener y terminar conversaciones sencillas cara a cara sobre temas cotidianos de interés personal. Puede repetir parte de lo que alguien ha dicho para confirmar la comprensión mutua.	Es capaz de enlazar una serie de elementos breves, diferenciados y sencillos para formar una secuencia lineal de ideas relacionadas.
B2	Tiene un nivel de lengua lo bastante amplio como para poder ofrecer descripciones claras y expresar puntos de vista sobre temas generales sin evidenciar la búsqueda de palabras, y sabe utilizar oraciones complejas para conseguirlo.	Demuestra un control gramatical relativamente alto. No comete errores que provoquen la incomprensión y corrige casi todas sus incorrecciones.	Es capaz de producir fragmentos de discurso con un ritmo bastante uniforme; aunque puede dudar mientras busca estructuras o expresiones. Se observan pocas pausas largas.	Inicia el discurso, toma su turno de palabra en el momento adecuado y finaliza una conversación cuando tiene que hacerlo, aunque puede que no siempre lo haga con elegancia. Colabora en debates sobre temas cotidianos, confirmando su comprensión, invitando a los demás	Utiliza un número limitado de mecanismos de cohesión para convertir sus frases en un discurso claro y coherente, aunque puede mostrar cierto "nerviosismo" si la intervención es larga.

				a participar, etc.	
C1	Tiene un dominio de una amplia serie de aspectos lingüísticos que le permiten elegir una formulación para expresarse con claridad y con un estilo apropiado sobre diversos temas generales, académicos, profesionales o de ocio sin tener que restringir lo que quiere decir.	Mantiene con consistencia un alto grado de corrección gramatical; los errores son escasos, difíciles de localizar y, por lo general, los corrige cuando aparecen.	Se expresa con fluidez y espontaneidad sin apenas esfuerzo. Sólo un tema conceptualmente difícil puede obstaculizar la fluidez natural de su expresión.	Elige las frases adecuadas de entre una serie disponible de funciones del discurso para introducir sus comentarios, con el fin de tomar o mantener la palabra y relacionar hábilmente sus propias intervenciones con las de los demás interlocutores.	Produce un discurso claro, fluido y bien estructurado, con el que demuestra uh uso controlado de estructuras organizativas, conectores y mecanismos de cohesión.

Cuadro: Niveles comunes de referencia: aspectos cualitativos del uso de la lengua hablada

4.1.- Comprensión y expresión oral

Se prestará atención especial al desarrollo de las capacidades de comprensión y expresión oral. Para ello, deberán impartirse las siguientes clases complementarias:

- -Niveles A1, A2 y B1,
  - Modalidad: presencial, clases grupales de entre 3-10 personas.
  - Duración mínima de cada sesión: 1 hora.
  - Frecuencia: 4 sesiones por mes.
  - Concreción día/ hora/lugar de la clase: se impartirán en horario de mañana de 09:00 a 14:00. El IVAP fijará junto con la empresa adjudicataria las fechas, horarios, y lugares de impartición de éstas clases.

- Niveles B2 y C1:
  - Modalidad: clases telefónicas individuales.
  - Duración mínima de cada sesión: 30 minutos.
  - Frecuencia: 4 sesiones por mes
  - Concreción de día/ hora/lugar de la clase: se impartirán de lunes a viernes de 09:00 a 14:00, siendo el alumnado quien elija el día y hora de cada sesión. Las llamadas telefónicas se harán al número de teléfono indicado por el alumnado, sea fijo o móvil. El coste de las llamadas de será a cargo de la empresa adjudicataria.

Después de cada una de las clases complementarias, en el plazo de 48 horas, el/la tutor/a enviará al alumnado un informe personal por correo electrónico con correcciones, comentarios y tareas para la mejora.

5. REQUISITOS TÉCNICOS

Los contenidos de los cursos deberán cumplir con las especificaciones técnicas que se detallan a continuación:

1. Estarán desarrollados para una distribución 100% online desde un servidor Web.
2. Capacidad para trabajar con Proxy
    - Acceso de los clientes a través del Proxy por el puerto 80.
    - Contenidos en Flash Player (formato .flv o .swf).
    - Protocolos de comunicación: RMTP, RMTPS, para streaming de audio, vídeo y datos a través de Internet, entre el flash player y un servidor por el puerto 1935 para tráfico RMTP. En la configuración del servidor de streaming no se utilizarán direcciones IP en lugar de hostnames para comunicaciones RTMPT con el servidor.
    - Cacheo de contenidos gestionado desde el producto. El Proxy, de la red EJ-GV, cacheará por defecto, todos los contenidos, si hay alguno de los mismos que no debe ser cacheado para el correcto funcionamiento del sistema, ésta debe ser capaz de indicárselo al Proxy.
    - Simultaneidad de conexiones, con rendimiento garantizado.
3. Características de vídeo/audio.
    - Tamaño de imagen 640 x 480, máximo.
    - Frame rate: 25 fps, máximo.
    - Calidad de emisión:
    - Video: 256 kbps, máximo
    - Audio: 64kbps, máximo.
4. También podrá accederse desde los domicilios particulares del personal con una conexión ADSL doméstica.
5. Deberán posibilitar una correcta visualización para los navegadores Internet 8 y superiores, Firefox y Chrome.

6. Se evitará, en la medida de lo posible el uso de plugins, así como la instalación de ningún software en el equipo cliente. En caso contrario, éstos han de ser proporcionados por la empresa adjudicataria en forma de paquetes instalables automáticamente de forma desatendida y sin requerir privilegios de administración en el equipo, de manera que pueda ser realizada la instalación por el alumnado final sin privilegios de administración y sin necesidad de personal informático.

7. No será posible solicitar la instalación de versiones específicas de java en los equipos de los usuarios finales, ya que puede interferir con el correcto funcionamiento de otras aplicaciones corporativas. La versión de java que se instala por defecto en todos los equipos RCAGV es la 6.0.31.

8. No será necesaria la modificación de ningún componente del equipo cliente (por ejemplo tarjetas de sonido...), ni en la configuración del navegador, ya que por políticas de seguridad, los usuarios no pueden realizar estas acciones

9. Será requisito imprescindible que los materiales sean probados previamente a la realización de la formación tanto por el IVAP, como por personal de la Sociedad Informática del Gobierno Vasco (EJIE), para validar que se adaptan a las políticas del Gobierno Vasco. En el caso de no ser así, la empresa proveedora deberá realizar las modificaciones necesarias sobre sus materiales para adaptarse a las políticas definidas.

10. En el caso de que los materiales requieran hacer prácticas por parte de los alumnos, (aulas virtuales, videoconferencias…) la empresa deberá proporcionar el software de evaluación necesario, así como un espacio en su plataforma para que los alumnos puedan realizarlas sin requerir instalaciones en el equipo cliente.

11. La plataforma estará desarrollada usando los estándares de Internet.

12. Dispondrá de una interfaz de usuario amigable y personalizada con la imagen del IVAP.

13. En caso de disponer el sistema, de utilidades de tutorías virtuales o asistencia a clases virtuales que utilicen sistemas de videoconferencia, se detallarán todos los componentes de dichas utilidades. Estos componentes deberán cumplir las mismas especificaciones técnicas que el resto de los materiales de los cursos, siendo requisito imprescindible, que sean probados previamente a la realización de la formación tanto por el IVAP, como por personal de la Sociedad Informática del Gobierno Vasco (EJIE), para validar que se adaptan a las políticas del Gobierno Vasco. En el caso de no ser así, la empresa proveedora deberá realizar las acciones necesarias en relación a dichos componentes y a sus materiales para adaptarse a las políticas definidas.

6. EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La ejecución efectiva del contrato comienza con la apertura del periodo de inscripción en los cursos ofertados.

La empresa adjudicataria estará obligada a comunicar de inmediato al IVAP cualquier incidencia relevante que se produzca.

La empresa dispondrá de un servicio de atención al alumnado que le pueda prestar soporte para una adecuada navegación por los contenidos de los cursos. Este servicio estará disponible para el alumnado como mínimo de lunes a viernes (festivos excluidos) de 09:00 horas a 20:00 horas.

El IVAP podrá transmitir en cualquier momento a la empresa adjudicataria instrucciones relacionadas con la organización y gestión de los cursos.

Las bajas que se produzcan en las matriculaciones y sean transmitidas a la empresa adjudicataria dentro de los tres días hábiles siguientes al inicio del curso no producirán devengo alguno para el IVAP.

6.1.- Pruebas de nivel.

Con el fin de facilitar al alumnado la inscripción en el curso adecuado, las empresas que participen en esta licitación deberán disponer de pruebas de nivel que deberán estar a disposición del alumnado desde el mismo día en que se inicie el periodo de inscripción.

Las pruebas de nivel deberán ser suficientes para que cada participante pueda solicitar, una vez realizadas, su inscripción en el curso que resulte más adecuado a su nivel.

Realizadas las inscripciones, el IVAP remitirá a la empresa seleccionada la relación de personas matriculadas en cada nivel dándose inicio a la fase formativa.

6.2.- Tutorización.

Cada persona matriculada deberá contar con un/a tutor/a-profesor/a. La tutorización consistirá, como mínimo, en las siguientes labores:

- Dar la bienvenida al alumnado

- Contactar directamente con las personas que, estando matriculadas, no se hayan conectado en los 5 primeros días hábiles siguientes al inicio del curso.
- Hacer seguimiento constante de cada alumno/a asignado orientándolo en su proceso formativo.
- Resolver las dudas que el alumnado plantee mediante los recursos que proporciones la plataforma o vía telefónica.
- Motivar al alumnado dinamizándolo y proponiendo actividades complementarias que refuercen el aprendizaje del idioma.
- Planificar las tutorías con objetivos establecidos y la corrección de trabajos solicitados previamente.
- Tras cada una de las clases complementarias impartidas para el desarrollo de la capacidad de comprensión y expresión oral, en el plazo máximo de 48 horas, remitir al alumnado un informe personal por correo electrónico con correcciones, comentarios y tareas para la mejora.

6.3.- Informes

Transcurrido un mes desde el inicio de los cursos, la empresa adjudicataria remitirá un informe al servicio de formación del IVAP en el cual se hará constar, como mínimo, lo siguiente:

- Relación de personas que no han accedido al curso.
- Evolución de las personas partícipes en los cursos.
- Valoración global de cada curso o nivel.
- Actividades formativas complementarias propuestas.

Así mismo, finalizados los cursos, la empresa adjudicataria remitirá al servicio de formación del IVAP toda la información necesaria (principalmente, la evaluación de la prueba de aprovechamiento de cada estudiente) para, en su caso, proceder a la emisión de los certificados que correspondan.

6.4.- Prueba de evaluación.

A la finalización del curso, la empresa adjudicataria deberá facilitar al alumnado una prueba de evaluación o aprovechamiento que permita comprobar los conocimientos adquiridos y aprovechamiento de la acción formativa. La prueba tendrá que disponer al menos, de un apartado en que se evalúen las capacidades de compresión y expresión oral.

7. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCION DE DATOS.

Tanto el órgano de contratación como la adjudicataria durante el tiempo que dure el contrato y sus prorrogas, mantendrán la confidencialidad de los datos e información intercambiados entre ellos, incluyendo información objeto de derecho de autor, patentes, técnicas, modelos, invenciones, conocimiento experto, procesos, algoritmos, programas, ejecutables, investigaciones, detalles de diseño, información financiera, lista de clientes, inversionistas, empleados, relaciones de negocios y contractuales, pronósticos de negocios, planes de mercadeo y cualquier información revelada sobre terceras personas.

Es especialmente importante garantizar la confidencialidad de las personas que presten el servicio, en cualquier tipo de información a la que tengan acceso en el desarrollo de su actividad. La adjudicataria queda obligada a informar a su personal del deber de guardar secreto sobre los datos de carácter personal y cualesquiera informaciones o circunstancias relativas a las personas cuyos datos pudiera conocer por razón de su trabajo.

La adjudicataria y las personas que realicen directamente las tareas relativas a la prestación del contrato, tratarán de modo confidencial cualquier información que les sea facilitada por el IVAP, así como cualquier información obtenida en la ejecución del contrato. La información será utilizada únicamente dentro del marco de los servicios que se describen en el pliego de prescripciones técnicas. Para garantizar la observancia de esta cláusula, la adjudicataria deberá divulgar entre sus empleados estas normas.

La adjudicataria se compromete a cumplir, en el desarrollo de sus funciones la normativa vigente relativa a la protección de datos personales y, en particular, al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (en adelante RGPD), relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y demás disposiciones complementarias.

En atención a lo establecido en el artículo 28 del RGPD la adjudicataria:

a) Tratará los datos personales únicamente siguiendo instrucciones documentadas del IVAP.
b) El acceso por parte del adjudicatario a los datos de carácter personal contenidos en los ficheros titularidad del IVAP, se realizará única y exclusivamente con la finalidad de cumplir los servicios contratados. En ningún caso, el adjudicatario podrá aplicar o utilizar los datos y ficheros personales para fines diferentes a los previstos en el presente Pliego. Tampoco podrá cederlos ni comunicarlos a terceros, ni siquiera para su conservación.

c) Garantizará que las personas autorizadas para tratar datos personales se hayan comprometido a respetar la confidencialidad o estén sujetas a una obligación de confidencialidad de naturaleza estatutaria.

d) Tomará todas las medidas necesarias de conformidad con el artículo 32 (Seguridad del tratamiento) del RGPD.

e) Asistirá al IVAP, teniendo cuenta la naturaleza del tratamiento, a través de medidas técnicas y organizativas apropiadas, para que este pueda cumplir con su obligación de responder a las solicitudes que tengan por objeto el ejercicio de los derechos de los interesados establecidos en el capítulo III.

f) Ayudará al IVAP a garantizar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en los artículos 32 a 36 del RGPD, teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información a disposición de la adjudicataria.

g) Suprimirá o devolverá todos los datos personales una vez finalice la prestación de los servicios de tratamiento, y suprimirá las copias existentes.

h) Pondrá a disposición del IVAP, toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones establecidas, así como para permitir y contribuir a la realización de auditorías, incluidas inspecciones, por parte IVAP o de otro auditor autorizado.

i) A fin de mantener la seguridad y evitar que el tratamiento infrinja lo dispuesto en el RGPD, la empresa adjudicataria debe evaluar los riesgos inherentes al tratamiento y aplicar medidas para mitigarlos. Estas medidas deben garantizar un nivel de seguridad adecuado, incluida la confidencialidad, teniendo en cuenta el estado de la técnica y el coste de su aplicación con respecto a los riesgos y la naturaleza de los datos personales que deban protegerse. Al evaluar el riesgo en relación con la seguridad de los datos, se deben tener en cuenta los riesgos que se derivan del tratamiento de los datos personales, como la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de datos personales transmitidos, conservados o tratados de otra forma, o la comunicación o acceso no autorizados a dichos datos, susceptibles en particular de ocasionar daños y perjuicios físicos, materiales o inmateriales.

La empresa adjudicataria podrá adherirse a códigos de conducta o certificarse en el marco de los esquemas de certificación previstos por el RGPD.

En el caso de que el adjudicatario destinara los datos a otra finalidad, o incumpla alguna de las previsiones contenidas en este contrato, podrá ser considerado responsable de tratamiento, sujetándose de esa manera al régimen sancionador previsto el RGPD.

La adjudicataria que incurra en contravención de esta obligación de secreto y confidencialidad, será responsable de todos los daños y perjuicios que su actuación pueda ocasionar al IVAP, a los usuarios del servicio o a terceros.

Así mismo, y una vez finalizada la formación del alumnado, la empresa adjudicataria, como encargada del tratamiento, enviará al IVAP todos los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso como consecuencia de la relación contractual, y una certificación del borrado de todos los datos de sus sistemas de información.