

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE FORMACIÓN EN RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (RSC) Y CALIDAD PARA EL PLAN DE FORMACIÓN 2026 DE LA FNMT-RCM

PROCEDIMIENTO ABIERTO

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO

PA-1204-422376-2025

Tabla de contenido

1.- OBJETO	3
2.- ANTECEDENTES	3
3.- ALCANCE DEL SERVICIO	3
4.- CONTENIDO DE LA FORMACIÓN	4
Formación en Calidad y Certificaciones (In Company).....	4
Formación en Calidad y Certificaciones (Catálogo Abierto)	5
Estadística y control de procesos (In Company)	7
Estadística y control de procesos (Catálogo Abierto).....	7
Compliance y buen gobierno (In Company)	8
Compliance y buen gobierno (Catálogo Abierto).....	9
RSC y Sostenibilidad (In company)	9
RSC y Sostenibilidad (Catálogo Abierto)	10
Ética y tecnologías emergentes (In company).....	11
Ética y tecnologías emergentes (Catálogo Abierto).....	11
Gestión y satisfacción del cliente (In company).....	12
Gestión y satisfacción del cliente (Catálogo Abierto).....	13
Formación medioambiental (In Company)	13
Formación medioambiental (Catálogo Abierto).....	14
Sensibilización medioambiental (Teleformación masiva).....	15
5. PREVISIÓN DE ACTIVIDAD ANUAL POR LOTE	16
6.- REQUISITOS EXIGIDOS A TODOS LOS LOTES	17
7.- REQUISITOS EXIGIDOS A TODOS LOS LOTES CON FORMACIÓN ON-LINE	19
8.- SOLICITUD DE ACLARACIONES.....	21

1.- OBJETO

El presente contrato tiene por objeto la contratación de una bolsa de horas de formación en las áreas de Calidad, Estadística y Control de Procesos, Compliance y Buen Gobierno, Responsabilidad Social Corporativa (RSC), Ética y Tecnologías Emergentes, Satisfacción del Cliente y Medioambiente.

2.- ANTECEDENTES

Con la contratación de este servicio se pretende dar cumplimiento al programa recogido en el Plan Director de la FNMT-RSC y el plan de formación de la FNMT-RCM en materia de Responsabilidad Social Corporativa (en adelante, RSC) y Calidad mediante un Procedimiento Abierto que racionalice y facilite la prestación del servicio de formación en la materia de una forma integral y abarcando los diversos aspectos objeto del contenido del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

De conformidad con los artículos 99 y 145 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, así como con la Ley 19/2013 de Transparencia y la Ley 11/2018 sobre información no financiera, se considera justificado el presente contrato al estar dirigido a la capacitación del personal de la FNMT-RCM en materias directamente vinculadas con la mejora continua, la responsabilidad social corporativa, la gestión de la calidad, la sostenibilidad y la integridad institucional, conforme a los principios de buen gobierno, eficiencia y compromiso con los ODS y las normas internacionales aplicables (ISO 9001, ISO 26000, IQNet SR10).

Se ha configurado la contratación mediante un sistema de racionalización que es un Procedimiento Abierto que pretende recoger toda la formación planificada en esta materia en el Plan de Formación para toda la plantilla y todos los departamentos de la FNMT-RCM que pueden requerir formación en uno o varios de los contenidos organizados en diversos lotes en este documento.

3.- ALCANCE DEL SERVICIO

El modelo elegido es una bolsa de horas, y se especifica en cada uno de los lotes en que se divide el contrato. El importe total generará una bolsa de horas que pueden ser programadas y distribuidas en el número de cursos y la duración que decida el Servicio de formación de la FNMT-RCM. De conformidad con lo dispuesto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares el precio se debe ofertar por precio unitario por hora. Este precio no debe incluir IVA.

La modalidad de contratación en bolsa de horas se ajusta a lo dispuesto en los artículos 99.1 y 102 de la Ley 9/2017, al definirse con precisión el objeto del contrato, el alcance material de las formaciones y el precio unitario por hora de servicio efectivamente prestada. Esta fórmula permite atender con flexibilidad las necesidades de la FNMT-RCM en función de la programación anual del Plan de Formación, sin alterar el objeto ni el valor estimado del contrato.

La formación se realizará en el formato que se especifica en cada lote. Podrá ser presencial/virtual/on-line y, siempre que se solicite, en las instalaciones de la FNMT-RCM, tanto en la sede de Madrid como en su Fábrica de Papel en Burgos, con maquinaria propia de la

FNMT-RCM, en caso de necesidad, y en las condiciones específicas en las que se realizará el trabajo. No obstante, en algún caso la formación y la correspondiente acreditación se podrá obtener utilizando tanto las instalaciones como la maquinaria de la empresa adjudicataria del servicio.

El contenido de la formación en la modalidad IN COMPANY se actualizará de forma automática cuando sea necesario bien por modificaciones normativas, bien por la modificación de las condiciones de trabajo o de la temática sobre la que versaba el contenido de la formación programada inicialmente. . En esta modalidad la duración del curso se fijará por parte del Servicio de formación de la FNMT contando con la bolsa de horas disponible, así mismo, el temario se especificará en el momento de la contratación teniendo en cuenta las directrices que se fijan en el punto siguiente (Contenido de la Formación).

En la modalidad CATÁLOGO ABIERTO, los contenidos serán los detallados en este Pliego que se adapten al catálogo de cursos on-line que disponga el proveedor

En la propuesta el proveedor debe definir además de los contenidos del curso, las actividades de refuerzo que propone realizar a lo largo del curso. Los temarios incluidos en cada lote son orientativos y flexibles. Aunque la temática esté cerrada en cada lote, como se especificaba en el párrafo anterior, los temarios pueden cambiar según las necesidades de la FNMT-RCM así como la duración y el número de los cursos programados siempre que cumplan con el máximo de horas ofertadas.

El precio ofertado deberá expresarse por hora de formación impartida, siendo el importe máximo de adjudicación el resultante de multiplicar el precio unitario ofertado por el número total de horas estimadas de la bolsa

4.- CONTENIDO DE LA FORMACIÓN

LOTE 1

Formación en Calidad y Certificaciones (In Company)

ANTECEDENTES

La FNMT-RCM, como entidad pública industrial sujeta a exigentes estándares técnicos y normativos, requiere garantizar que su personal disponga de una formación actualizada, sistemática y aplicable en el ámbito de la gestión de la calidad, la auditoría interna y la implantación de sistemas certificados conforme a normas internacionales.

1.1.- Contenidos orientativos de la formación

- ISO 9000
- ISO 9001
- ISO 17025
- Sistemas de Gestión (ISO)

- Auditor interno ISO 9001
- Auditor líder ISO 9001
- Evaluación de la calidad de proveedores
- Herramientas de la Calidad y mejora de procesos
- Gestión de No Conformidades y Acciones Correctivas
- Resolución de problemas y análisis causa-raíz
- Dirección de Sistemas de Gestión de la Calidad
- Gestión por procesos e indicadores
- Gestión avanzada de indicadores

LOTE 2

Formación en Calidad y Certificaciones (Catálogo Abierto)

ANTECEDENTES

La FNMT-RCM, como entidad pública industrial sujeta a exigentes estándares técnicos y normativos, requiere garantizar que su personal disponga de una formación actualizada, sistemática y aplicable en el ámbito de la gestión de la calidad, la auditoría interna y la implantación de sistemas certificados conforme a normas internacionales.

2.1.- Contenidos orientativos de la formación

- ISO 9000
- ISO 9001
- ISO 17025
- Sistemas de Gestión (ISO)
- Auditor interno ISO 9001
- Auditor líder ISO 9001
- Evaluación de la calidad de proveedores
- Herramientas de la Calidad y mejora de procesos
- Gestión de No Conformidades y Acciones Correctivas
- Resolución de problemas y análisis causa-raíz
- Dirección de Sistemas de Gestión de la Calidad
- Gestión por procesos e indicadores
- Gestión avanzada de indicadores

LOTE 3

Estadística y control de procesos (In Company)

ANTECEDENTES

La FNMT-RCM, como entidad pública empresarial con una fuerte orientación a la calidad, la mejora continua y la trazabilidad de sus procesos productivos, requiere dotar a su personal técnico de competencias específicas en materia de estadística aplicada y control estadístico de procesos (SPC). Esta formación permitirá interpretar correctamente los resultados de inspecciones y ensayos, implementar metodologías de control de calidad como gráficos de control, análisis de capacidad, etc.

3.1.- Contenidos orientativos de la formación

- Conceptos básicos de estadística aplicada a procesos industriales.
- Tipos de variabilidad y su impacto en la calidad.
- Distribuciones de probabilidad y análisis de datos de proceso.
- Gráficos de control por variables y atributos (X-R, p, np, c, u).
- Análisis de capacidad de procesos (Cp, Cpk, Pp, Ppk).
- Muestreo y planes de inspección.
- Herramientas de calidad: histogramas, Pareto, Ishikawa, correlaciones, etc.
- Aplicación práctica con software estadístico (Minitab, Excel, R, u otros).
- Interpretación de resultados y toma de decisiones basada en datos.

LOTE 4

Estadística y control de procesos (Catálogo Abierto)

ANTECEDENTES

La FNMT-RCM, como entidad pública empresarial con una fuerte orientación a la calidad, la mejora continua y la trazabilidad de sus procesos productivos, requiere dotar a su personal técnico de competencias específicas en materia de estadística aplicada y control estadístico de procesos (SPC). Esta formación permitirá interpretar correctamente los resultados de inspecciones y ensayos, implementar metodologías de control de calidad como gráficos de control, análisis de capacidad, etc.

4.1.- Contenidos orientativos de la formación

- Conceptos básicos de estadística aplicada a procesos industriales.
- Tipos de variabilidad y su impacto en la calidad.
- Distribuciones de probabilidad y análisis de datos de proceso.
- Gráficos de control por variables y atributos (X-R, p, np, c, u).
- Análisis de capacidad de procesos (Cp, Cpk, Pp, Ppk).
- Muestreo y planes de inspección.
- Herramientas de calidad: histogramas, Pareto, Ishikawa, correlaciones, etc.
- Aplicación práctica con software estadístico (Minitab, Excel, R, u otros).
- Interpretación de resultados y toma de decisiones basada en datos.

LOTE 5

Compliance y buen gobierno (In Company)

ANTECEDENTES

La FNMT-RCM, como entidad pública empresarial que opera en sectores estratégicos del Estado, debe garantizar el cumplimiento de los más altos estándares en materia de integridad institucional, transparencia, prevención de riesgos y responsabilidad jurídica. En este contexto, la formación del personal en Compliance, Buen Gobierno y Gestión de Riesgos es una necesidad crítica, real y permanente.

5.1.- Contenidos orientativos de la formación

- Transparencia y Buen Gobierno
- Compliance Penal, Compras, Comercial y Finanzas
- Continuidad de Negocio (ISO 22301)
- Prevención de la Corrupción (ISO 37001)
- Gestión y Análisis de Riesgos (ISO 31000)

LOTE 6

Compliance y buen gobierno (Catálogo Abierto)

ANTECEDENTES

La FNMT-RCM, como entidad pública empresarial que opera en sectores estratégicos del Estado, debe garantizar el cumplimiento de los más altos estándares en materia de integridad institucional, transparencia, prevención de riesgos y responsabilidad jurídica. En este contexto, la formación del personal en Compliance, Buen Gobierno y Gestión de Riesgos es una necesidad crítica, real y permanente.

6.1.- Contenidos orientativos de la formación

- Transparencia y Buen Gobierno
- Compliance Penal, Compras, Comercial y Finanzas
- Continuidad de Negocio (ISO 22301)
- Prevención de la Corrupción (ISO 37001)
- Gestión y Análisis de Riesgos (ISO 31000)

LOTE 7

RSC y Sostenibilidad (In company)

ANTECEDENTES

La FNMT-RCM, como entidad pública industrial con una responsabilidad directa ante la ciudadanía y un compromiso institucional con el desarrollo sostenible, debe garantizar que su personal disponga de formación especializada y actualizada en Responsabilidad Social Corporativa (RSC), Agenda 2030 y Sostenibilidad, como parte de una estrategia global de gobernanza ética, impacto social positivo y gestión ambiental responsable.

7.1.- Contenidos orientativos de la formación

- Conceptos de RSC

- IQNet SR10
- ODS y Agenda 2030
- Participación comunitaria
- Cultura de sostenibilidad
- Innovación social
- Voluntariado corporativo
- Evaluación de necesidades comunitarias
- Gestión de proyectos de voluntariado
- Medición de impacto social

LOTE 8

RSC y Sostenibilidad (Catálogo Abierto)

ANTECEDENTES

La FNMT-RCM, como entidad pública industrial con una responsabilidad directa ante la ciudadanía y un compromiso institucional con el desarrollo sostenible, debe garantizar que su personal disponga de formación especializada y actualizada en Responsabilidad Social Corporativa (RSC), Agenda 2030 y Sostenibilidad, como parte de una estrategia global de gobernanza ética, impacto social positivo y gestión ambiental responsable.

8.1.- Contenidos orientativos de la formación

- Conceptos de RSC
- IQNet SR10
- ODS y Agenda 2030
- Participación comunitaria
- Cultura de sostenibilidad
- Innovación social
- Voluntariado corporativo
- Evaluación de necesidades comunitarias
- Gestión de proyectos de voluntariado
- Medición de impacto social

LOTE 9

Ética y tecnologías emergentes (In company)

ANTECEDENTES

La transformación digital acelerada en el sector público, junto con la introducción progresiva de tecnologías disruptivas como la inteligencia artificial (IA), el blockchain, la automatización y el análisis masivo de datos (big data), requiere que el personal de la FNMT-RCM esté formado no solo en el uso técnico de estas herramientas, sino también en los principios éticos, jurídicos y sociales que rigen su aplicación responsable.

9.1.- Contenidos orientativos de la formación

- Principios éticos y jurídicos en la transformación digital del sector público.
- Inteligencia Artificial y sesgos algorítmicos: detección y mitigación.
- Gobernanza de datos: privacidad, anonimización y cumplimiento RGPD.
- Blockchain y trazabilidad: aplicaciones éticas y riesgos.
- Automatización y empleo: impacto social y principios de equidad.
- Transparencia algorítmica y rendición de cuentas.
- Marcos normativos internacionales (Carta Europea de Derechos Digitales, UNESCO, OCDE).
- Casos prácticos de aplicación ética en entornos productivos.

LOTE 10

Ética y tecnologías emergentes (Catálogo Abierto)

ANTECEDENTES

La transformación digital acelerada en el sector público, junto con la introducción progresiva de tecnologías disruptivas como la inteligencia artificial (IA), el blockchain, la automatización y el análisis masivo de datos (big data), requiere que el personal de la FNMT-RCM esté formado no solo en el uso técnico de estas herramientas, sino también en los principios éticos, jurídicos y sociales que rigen su aplicación responsable.

10.1.- Contenidos orientativos de la formación

- Principios éticos y jurídicos en la transformación digital del sector público.
- Inteligencia Artificial y sesgos algorítmicos: detección y mitigación.
- Gobernanza de datos: privacidad, anonimización y cumplimiento RGPD.
- Blockchain y trazabilidad: aplicaciones éticas y riesgos.
- Automatización y empleo: impacto social y principios de equidad.
- Transparencia algorítmica y rendición de cuentas.
- Marcos normativos internacionales (Carta Europea de Derechos Digitales, UNESCO, OCDE).
- Casos prácticos de aplicación ética en entornos productivos.

LOTE 11

Gestión y satisfacción del cliente (In company)

ANTECEDENTES

La FNMT-RCM, como entidad pública que presta servicios estratégicos tanto a administraciones públicas como a clientes institucionales y ciudadanos, tiene la responsabilidad de garantizar una atención eficaz, transparente y de calidad. La mejora de la gestión de la relación con el cliente interno y externo y la evaluación continua de su satisfacción constituyen elementos clave para reforzar la eficiencia institucional, la legitimidad pública y el enfoque a la excelencia.

11.1.- Contenidos orientativos de la formación

- Enfoque al cliente en la gestión de calidad.
- Técnicas de medición de la satisfacción y lealtad del cliente.
- Elaboración e interpretación de encuestas de satisfacción.
- Gestión de reclamaciones y sugerencias.
- Comunicación efectiva y atención profesional al cliente.
- Análisis de indicadores de satisfacción y mejora continua.
- ISO 10002 e integración con el sistema de gestión de calidad.
- Casos prácticos en servicios públicos y clientes institucionales.

LOTE 12

Gestión y satisfacción del cliente (Catálogo Abierto)

ANTECEDENTES

La FNMT-RCM, como entidad pública que presta servicios estratégicos tanto a administraciones públicas como a clientes institucionales y ciudadanos, tiene la responsabilidad de garantizar una atención eficaz, transparente y de calidad. La mejora de la gestión de la relación con el cliente interno y externo y la evaluación continua de su satisfacción constituyen elementos clave para reforzar la eficiencia institucional, la legitimidad pública y el enfoque a la excelencia.

12.1.- Contenidos orientativos de la formación

- Enfoque al cliente en la gestión de calidad.
- Técnicas de medición de la satisfacción y lealtad del cliente.
- Elaboración e interpretación de encuestas de satisfacción.
- Gestión de reclamaciones y sugerencias.
- Comunicación efectiva y atención profesional al cliente.
- Análisis de indicadores de satisfacción y mejora continua.
- ISO 10002 e integración con el sistema de gestión de calidad.
- Casos prácticos en servicios públicos y clientes institucionales.

LOTE 13

Formación medioambiental (In Company)

ANTECEDENTES

La FNMT-RCM, como entidad pública industrial comprometida con la sostenibilidad, la prevención de impactos ambientales y el cumplimiento de los marcos normativos en materia ecológica, requiere capacitar a su personal en gestión medioambiental, buenas prácticas sostenibles, normativa aplicable y concienciación ambiental en el entorno productivo.

13.1.- Contenidos orientativos de la formación

- Introducción a la gestión ambiental en la industria gráfica y metalúrgica.
- Marco normativo ambiental aplicable (ISO 14001, EMAS, Ley 7/2022, etc.).
- Identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales.
- Control de residuos, emisiones y vertidos.
- Economía circular y eficiencia energética.
- Planes de emergencia ambiental.
- Buenas prácticas de sostenibilidad en el puesto de trabajo.
- Sensibilización y responsabilidad individual en materia ambiental.

LOTE 14

Formación medioambiental (Catálogo Abierto)

ANTECEDENTES

La FNMT-RCM, como entidad pública industrial comprometida con la sostenibilidad, la prevención de impactos ambientales y el cumplimiento de los marcos normativos en materia ecológica, requiere capacitar a su personal en gestión medioambiental, buenas prácticas sostenibles, normativa aplicable y concienciación ambiental en el entorno productivo.

14.1.- Contenidos orientativos de la formación

- Introducción a la gestión ambiental en la industria gráfica y metalúrgica.
- Marco normativo ambiental aplicable (ISO 14001, EMAS, Ley 7/2022, etc.).
- Identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales.
- Control de residuos, emisiones y vertidos.
- Economía circular y eficiencia energética.
- Planes de emergencia ambiental.
- Buenas prácticas de sostenibilidad en el puesto de trabajo.
- Sensibilización y responsabilidad individual en materia ambiental.

LOTE 15

Sensibilización medioambiental (Desarrollo Curso SCORM)

ANTECEDENTES

La FNMT-RCM, como entidad pública industrial comprometida con la sostenibilidad, la prevención de impactos ambientales y el cumplimiento de los marcos normativos en materia ecológica, requiere capacitar a su personal en gestión medioambiental, buenas prácticas sostenibles, normativa aplicable y concienciación ambiental en el entorno productivo.

Este lote requiere el desarrollo y posterior entrega de un curso de la temática especificada y de los archivos necesarios para su correcto funcionamiento que pueda ser alojado en servidores de la FNMT-RCM.

15.1.- Contenidos orientativos de la formación

- Conceptos básicos de sostenibilidad y cambio climático.
- Huella ecológica individual y corporativa.
- Consumo responsable y gestión eficiente de recursos.
- Reciclaje, reducción y reutilización de materiales.
- Compromiso de la FNMT-RCM con los ODS.
- Acciones personales para reducir el impacto ambiental.
- Evaluación y compromiso final: "Plan personal de sostenibilidad".

5. PREVISIÓN DE ACTIVIDAD ANUAL POR LOTE

Lote	Modalidad	Nº Cursos / Alumnos anuales estimados	Horas bolsa
Lote 1	In Company	15 cursos	240 horas
Lote 2	Catálogo	30 alumnos	600 horas
Lote 3	In Company	6 cursos	96 horas
Lote 4	Catálogo	12 alumnos	240 horas
Lote 5	In Company	12 cursos	192 horas
Lote 6	Catálogo	24 alumnos	480 horas
Lote 7	In Company	10 cursos	160 horas
Lote 8	Catálogo	20 alumnos	400 horas
Lote 9	In Company	15 cursos	240 horas
Lote 10	Catálogo	60 alumnos	1200 horas
Lote 11	In Company	4 cursos	64 horas
Lote 12	Catálogo	8 alumnos	160 horas
Lote 13	In Company	3 cursos	48 horas
Lote 14	Catálogo	9 alumnos	180 horas
Lote 15	Desarrollo de curso en formato especificado	1.350 personas	Importe fijo

6.- REQUISITOS EXIGIDOS A TODOS LOS LOTES

Además de los que se puedan exigir en cada expediente de contratación, todas las empresas y/o formadores que se presenten a procedimientos de contratación de servicios de formación en la FNMT-RCM deben cumplir estos requisitos independientemente de los requisitos particulares de los contratos a los que opten

1. Los formadores deberán tener una orientación de dinamización y guiar y motivar a los alumnos matriculados a lo largo de todo el curso, imprescindibles en aquellos alumnos que no están al día con el porcentaje de realización de los contenidos.
2. Las cantidades propuestas recogidas en las acciones formativas no son vinculantes por lo que, **sólo se facturarán los cursos, horas y/o licencias que se hayan impartido realmente** tras la tramitación del correspondiente contrato.
 - Quórum: Para ofertas presentadas por **Horas o Cursos** (presenciales o Aula Virtual) se contempla una asistencia de entre 1 y 20 personas por acción formativa.
 - Para ofertas presentadas por **Licencias** se contempla una licencia por asistente.
 - **Los precios ofertados** para cada lote **serán únicos y válidos para cualquier centro de trabajo de la FNMT (Madrid/Burgos) indistintamente.**
3. Se aportará material de apoyo para afianzar los conocimientos adquiridos (Presentaciones, Archivos imprimibles, Esquemas, etc.). Cualquier tipo de material didáctico adicional, debe ir incluido en el precio ofertado.
4. Los participantes que acrediten buen aprovechamiento de las enseñanzas impartidas recibirán del adjudicatario, el correspondiente **certificado**. Aquellos asistentes que no superen la evaluación recibirán un certificado de asistencia. Tanto el certificado de aprovechamiento como el de asistencia deberán contener la siguiente información:
 - a. Nombre y dirección de la empresa de formación y/o personas que han impartido la misma
 - b. Nombre y apellidos de la persona trabajadora que ha superado o ha asistido a la formación
 - c. Tipo de formación superada y denominación de curso propuesta por la FNMT-RCM
 - d. Contenido de la formación recibida, duración de la misma y fechas en las que se ha desarrollado
 - e. Fecha de emisión del certificado
5. Requisitos de las empresas licitadoras:
 - a. Disponer de procedimientos de calidad certificados para actividades de formación Norma ISO 9001, etc., de conformidad con lo dispuesto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

- b. Disponer dentro de su plantilla fija, de al menos un responsable o coordinador que servirá de enlace con el Centro de Formación de la FNMT-RCM en cuantas gestiones se produzcan. Deberá, por tanto, realizar la organización y control del trabajo administrativo, que incluye la tramitación, gestión, atención telefónica, confección de informes, acreditación de la formación mediante expedición de diplomas, alta de usuarios receptores de la formación. Deberá tener la capacidad técnica necesaria para la solución de problemas que pudiesen interrumpir la impartición de curso, emisión de facturas, etc. así como actuar de interlocutor de la empresa contratada en las reuniones para las que sea requerido.
 - c. La empresa contratada deberá enviar al Centro de Formación de la FNMT-RCM un informe que resuma el desarrollo y los resultados de la formación impartida, la hoja de control de asistencia de los participantes (firmada por éstos y el formador), la Ficha de participación de cada alumno, la Ficha de Evaluación Teórica del alumno, así como el Resumen de resultados y el certificado o diploma correspondiente.
6. **Se considerará confidencial toda la información facilitada por la FNMT-RCM a la empresa adjudicataria**, con independencia de que su traslado sea verbal, escrito o en soporte informático, obligándose al adjudicatario a mantener secreto y sigilo profesional, garantizando absoluta reserva en relación a otros clientes externos. **La empresa adjudicataria se compromete a respetar la normativa vigente en Protección de Datos.**
7. Los horarios de impartición de los cursos contratados serán fijados por la FNMT-RCM basándose en criterios de producción y otros que pudiesen ser considerados.
8. En los casos en los que la formación necesite los **servicios de traducción-interpretación, el personal y el servicio será facilitado por el proveedor** y debe cumplir con los criterios de vocabulario y conocimientos necesarios para realizar bien la labor de traducir y comunicar correctamente los contenidos a los asistentes al curso.

7.- REQUISITOS EXIGIDOS A TODOS LOS LOTES CON FORMACIÓN ON-LINE

7.1.- Tipo de servicio e infraestructura:

1. Los datos personales de las personas que realizan los cursos deberán estar alojados en un servidor localizado en territorio de la Unión Europea y de la máxima seguridad
2. La plataforma debe funcionar con unos requisitos mínimos: Una conexión a internet y un navegador actualizado, sin necesidad de instalar ningún software adicional.
3. Se debe contemplar la posibilidad de que algún usuario no disponga de correo electrónico, por lo que se deberá facilitar otras formas de acceso en esos casos (DNI y otros).
4. Las personas usuarias deben ser evaluadas en relación a los contenidos que cursen. Una vez evaluadas, la plataforma debe comunicar el resultado de esa evaluación a la propia persona evaluada y a la FNMT-RCM para incluir dicha formación en su expediente formativo. Para que los usuarios accedan a esta evaluación y se emita el diploma correspondiente deben haber finalizado, al menos, el 75% del curso en cuestión. Este certificado / Diploma debe contar, al menos con la siguiente información, que será tratada de conformidad con la normativa en protección de datos, tanto por empresa adjudicataria como en el caso de la FNMT-RCM por la remisión al Delegado de Protección de Datos:
 - I. Nombre y dirección de la empresa de formación y/o personas que han impartido o diseñado el contenido del curso
 - II. Nombre y apellidos de la persona que ha superado la formación.
 - III. Contenido de la formación recibida, duración de la misma y fechas en las que se ha impartido.
 - IV. Fecha de emisión del certificado
 - V. Logos y contenido gráfico solicitado y/o facilitado por la FNMT-RCM
5. La empresa contratada deberá enviar al Centro de Formación de la FNMT-RCM un informe que resuma el desarrollo y los resultados de la formación impartida y registro de acceso en formaciones on-line asíncronas, la Ficha de participación de cada alumno, la Ficha de Evaluación Teórica del alumno y de Valoración Práctica, así como el Resumen de resultados.
6. Se debe incluir la posibilidad de la descarga de manuales con los contenidos por parte de los alumnos que así lo deseen.

8.- REQUISITOS ESPECÍFICOS DEL LOTE 15:

1. Todos los contenidos, materiales didácticos, recursos multimedia y herramientas elaboradas por la empresa adjudicataria, serán de titularidad exclusiva de la FNMT-RCM, desde el momento de su entrega y aceptación.
2. La empresa adjudicataria estará obligada a entregar todos los materiales en formatos reutilizables y editables, junto con las versiones finales en formato estándar de distribución. Entre otros, deberá entregar:
 - Paquetes formativos compatibles con el estándar SCORM para su carga directa en plataformas de formación.
 - Archivos fuente completos (presentaciones editables, documentos de texto, material gráfico, vídeos y recursos originales).
 - Recursos multimedia en formatos no propietarios o de uso común, sin restricciones técnicas ni sistemas de protección DRM.
3. No se admitirán materiales que estén sujetos a licencias externas, limitaciones de uso, marcas de agua, condiciones técnicas restrictivas o cualquier otra circunstancia que impida su plena reutilización por parte de la FNMT-RCM.

7.2.- Acuerdos de nivel de servicio:

1. **Coordinador:** Tal y como se expone en el punto 6.5.b, es obligatorio contar con un único interlocutor en la comunicación con el proveedor que será quién coordine la comunicación con los diferentes profesionales que puedan participar en el proyecto por la parte del proveedor (servicio técnico, administración y facturación, etc.) y cualquier otra gestión derivada de la problemática que pueda surgir dada esta modalidad de impartición (on-line, Aula Virtual, etc.)
2. **Capacidad:** El servicio debe ser capaz de soportar un acceso simultáneo para el número de licencias o usuarios máximo ofertado.
3. **Disponibilidad:** Se podrá acceder a la plataforma desde cualquier dispositivo y con cualquier sistema operativo las 24h y cualquier día dentro de los periodos contratados.
4. **Peticiones de cambio e incidentes:** Se establece que para la resolución de **incidencias graves** (caída del servicio o cualquiera que impida el normal funcionamiento) el tiempo de respuesta debe ser inmediato (máximo 24 horas) por parte del proveedor. Para **incidencias leves** (relacionadas con gestión de usuarios, emisión de informes y todas aquellas que no supongan una interrupción del servicio con carácter general) el plazo máximo deberá ser de un máximo de 48 horas.

5. Responsabilidades:

- I. Se considerará confidencial toda la información facilitada por la FNMT-RCM y/o sus empleados a la empresa adjudicataria, con independencia de que su traslado sea verbal, escrito o en soporte informático, obligándose al adjudicatario a mantener secreto y sigilo profesional, garantizando absoluta reserva en relación a otros clientes externos.
- II. La empresa adjudicataria deberá asegurar el mantenimiento de la aplicación (backups, soporte de hardware y software, actualizaciones, etc.) y garantizar la evolución tecnológica de la plataforma de formación con las adaptaciones adecuadas a las últimas versiones de los navegadores más habituales, así como la compatibilidad sin coste adicional alguno.
- III. La empresa adjudicataria habilitará también un servicio de ayuda o asistencia a los usuarios de la plataforma, comprometiéndose a darles respuesta en un plazo máximo de 24h a través de correo electrónico o por el medio del que disponga el usuario.

8.- SOLICITUD DE ACLARACIONES

Cualquier consulta relacionada con el presente pliego de condiciones técnicas deberá ser dirigida a Víctor Mimbrero al mail victor.mimbrero@fnmt.es

Fdo.: Víctor Mimbrero Domínguez

Responsable de Formación

En fecha de firma electrónica