



**Real Casa de la Moneda**  
Fábrica Nacional  
de Moneda y Timbre

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

**CONTRATACIÓN POR LA FÁBRICA NACIONAL DE MONEDA Y  
TIMBRE-REAL CASA DE LA MONEDA DEL SERVICIO DE FORMACIÓN  
EN IDIOMAS**

**PROCEDIMIENTO ABIERTO**

**PA-1204-415129-2024-B**

## ÍNDICE

- 1.- OBJETO
- 2.- ANTECEDENTES
- 3.- ALCANCE
- 4.- CONTENIDO DE LA FORMACIÓN
- 5.- REQUISITOS EXIGIDOS A TODOS LOS LOTES
- 6.- REQUISITOS EXIGIDOS A TODOS LOS LOTES CON FORMACIÓN ON-LINE
- 7.- SOLICITUD DE ACLARACIONES

## **1.- OBJETO**

Contratación de la formación en idiomas para el personal de la FNMT-RCM. El procedimiento pretende cubrir todas las necesidades formativas en ese ámbito tanto a las personas que tengan en sus funciones la relación con empresas, personas o documentos en lenguas diferentes a la lengua española como para todas aquellas personas que de manera voluntaria quieran incrementar su conocimiento en idiomas.

## **2.- ANTECEDENTES**

La formación en idiomas del personal de la FNMT-RCM constituye una constante dentro de la formación general de los trabajadores de la misma, permitiendo que los empleados mejoren su nivel de conocimientos en otras lenguas. Esta formación no sólo redunda positivamente en el desempeño de su puesto de trabajo y en la cobertura de puestos mediante los procesos de provisión de puestos de trabajo, sino que en muchos supuestos es imprescindible para un correcto desempeño de las funciones de la posición a desarrollar, teniendo en cuenta las funciones de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre- Real Casa de la Moneda, desarrolladas en el artículo 4 del Estatuto de la entidad aprobado por real Decreto 51/2023, de 31 de enero.

Los niveles de los cursos de idiomas impartidos están adaptados a los del Marco Común Europeo de Referencia de las Lenguas (MCERL), lo que proporciona una estructura orientada a un objetivo de aprendizaje, organizada en seis niveles de competencia y que permite asignar la cualificación en su perfil de formación a los empleados que desarrollen la docencia.

Asimismo, facilita la contratación de las empresas proveedoras y permite eventualmente una más fácil migración de una a otra tras el correspondiente procedimiento de licitación, pues es el modelo genérico utilizado por todas las empresas del mercado no afecta al modelo formativo.

Desde el año 2011 se imparte la formación de idiomas en la modalidad online, que utiliza Internet como herramienta de aprendizaje y permite acceder a dicha formación a las personas que por horario o situaciones personales no pueden asistir a las clases presenciales.

## **3.- ALCANCE**

El número de Cursos, Horas o Licencias de cada lote se especifica en cada uno de los lotes en que se divide el contrato. De conformidad con lo dispuesto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, el precio se debe ofertar siempre por año, independientemente de que la duración del contrato pudiera ser mayor. Este precio



**Real Casa de la Moneda**

Fábrica Nacional  
de Moneda y Timbre

no debe incluir IVA.

La formación se realizará en el formato que se especifica en cada lote. Podrá ser presencial/Aula virtual/on-line.

El contenido de la formación se actualizará de manera automática cuando sea necesario, bien por modificaciones normativas, bien por la modificación de las condiciones de trabajo sobre la que versaba dicha formación.

En la propuesta, el proveedor debe definir además del contenido del curso, las actividades de refuerzo que propone realizar a lo largo del mismo.



## 4.- CONTENIDO DE LA FORMACIÓN

### LOTE 1

### MÓDULO 1

### Clases de Inglés en grupos abiertos

FORMATO O MODALIDAD: ..... Aula Virtual

UNIDAD DE FACTURACIÓN PARA OFERTAS: ..... Horas

**CANTIDAD ANUAL ESTIMADA DE HORAS: ..... 1000**

**PERIODO DE CONTRATO: ..... 2 años**

DURACIÓN DE CADA ACCIÓN FORMATIVA: ..... N/A

#### 1.1.1.-Alcance del servicio

- a) Toda la plantilla de la FNMT-RCM que quiera realizar formación en inglés mediante aula virtual fuera de su jornada laboral.
- b) La metodología para desarrollar la formación será a través de grupos homogéneos en cuanto a su nivel, mediante clases por aula virtual prácticas y dinámicas.
- c) La empresa adjudicataria determinará la programación de los contenidos y las agrupaciones de los alumnos por niveles, que abarcarán desde el A1 hasta el C1 de acuerdo con el Marco Común de Referencia Europeo para las Lenguas (MCERL)
- d) Se podrán formar grupos homogéneos que tengan necesidades comunes de aprendizaje diferentes al marco MCERL, en cuyo caso la empresa adjudicataria deberá adaptar los contenidos a dichas necesidades, creando un programa y unos contenidos adecuados a los intereses del grupo.
- e) Se contemplarán unos contenidos mínimos generales para cada nivel en los que se buscare alcanzar las destrezas propias en cuanto a expresión, redacción, comprensión oral y escrita.
- f) Los grupos estarán formados por un mínimo de 3 y un máximo de 10 alumnos.
- g) Las clases se impartirán mediante Aula Virtual, a razón de 3 horas semanales (lunes-miércoles o martes-jueves) en horario de tarde a definir (inicio en la franja entre las 14:45 y las 15:30)
- h) La formación abarca un periodo de 9 meses lectivos, con un máximo de 100 horas por grupo, que comenzará en octubre y finalizará en junio del año siguiente. Las clases se suspenderán en las vacaciones de Navidad y Semana Santa
- i) La empresa adjudicataria enviará al Centro de Formación de la FNMT un documento con las calificaciones obtenidas por los alumnos en el plazo máximo de una semana



## Real Casa de la Moneda

Fábrica Nacional  
de Moneda y Timbre

una vez finalizada cada evaluación. Tras la finalización del curso, en el plazo máximo de quince días, enviará un informe que recogerá como mínimo los siguientes puntos por alumno:

- 1) Evaluación de cada una de las competencias lingüísticas.
  - 2) Comentarios y recomendaciones para cada alumno.
  - 3) El progreso de nivel basado en la calificación del examen y aprovechamiento de las clases.
  - 4) Si ha alcanzado las habilidades necesarias para subir de nivel en el siguiente curso.
- j) El número mínimo de formadores que deberá ofertar la empresa es de 6
- k) Cuando un profesor no pueda asistir a clase debido a situación de incapacidad temporal, vacaciones o permisos, el adjudicatario deberá proceder a sustituirlo provisionalmente durante todo el tiempo en que permanezca en dicha situación, de forma que no se produzca ninguna interrupción en la impartición de las clases, salvo causas acaecidas de forma imprevista y en las que no sea posible encontrar personal de sustitución en el mismo día.
- l) En el supuesto de que durante la ejecución del contrato la empresa adjudicataria se vea obligada a sustituir a un profesor deberá comunicarlo por escrito. Los profesores deberán ser sustituidos por otros que cumplan con los requisitos solicitados y cuyo currículo haya sido presentado en la licitación y, si esto no es posible, por profesores con características análogas, debiendo la empresa adjudicataria aportar acreditación documental que lo justifique.
- m) El adjudicatario se compromete a reemplazar a los profesores que causen baja (por causas ajenas o por petición justificada de la FNMT-RCM) en un plazo de 4 días laborables como máximo, desde el momento de la comunicación.
- n) Independientemente del personal adscrito a este contrato, la empresa adjudicataria deberá contar con un coordinador o responsable de la ejecución, que actúe como interlocutor y que tenga capacidad suficiente para adoptar las decisiones y medidas que sean necesarias durante el transcurso de los programas formativos
- o) Se establecerá un calendario de clases acorde con el calendario laboral de la FNMT-RCM, que será puesto en conocimiento de la empresa adjudicada con una periodicidad trimestral y con antelación suficiente.
- p) La plataforma utilizada para las clases debe permitir como mínimo los siguientes puntos:
- 1) Total sincronía entre el docente y los alumnos que permita el intercambio en tiempo real de audio, video, diapositivas, pizarra, pantalla, etc.



## Real Casa de la Moneda

Fábrica Nacional  
de Moneda y Timbre

- 2) Posibilidad de separar y trabajar por grupos al alumnado conectado a la sesión.
- 3) Posibilidad de subir material y actividades a la clase y asignar tareas al alumnado.
- 4) Realizar las pruebas de nivel, con posibilidad de grabado para control del Centro de Formación.
- 5) Realización de informes de las personas que asisten cada sesión, con datos de tiempo de conexión que sean válidos para la bonificación a través de la FUNDAE. Dicho informe tiene que ser enviado al Centro de Formación al menos una vez al mes.
- 6) Posibilidad de acceso a la sesión al personal del Centro de Formación, para poder tener un control de su correcto desarrollo.

Todos los proveedores de la FNMT-RCM cuyo servicio contemple la utilización de una plataforma de contenidos, de intercomunicación con los alumnos o cualquier otro intercambio de información deben cumplir obligatoriamente con lo establecido en el punto 6 del presente documento

## MÓDULO 2

### Idiomas on-line (inglés, francés y alemán)

Para este lote se debe ofertar el importe total de las licencias (300 para dos años) más el de las tutorías *one-to-one* (200 para dos años)

FORMATO O MODALIDAD: ..... On-Line

UNIDAD DE FACTURACIÓN PARA OFERTAS: ..... Licencia

**CANTIDAD ANUAL ESTIMADA DE LICENCIAS: ..... 150**

**PERIODO DE CONTRATO: ..... 2 años**

DURACIÓN DE CADA ACCIÓN FORMATIVA: ..... N/A

---

FORMATO O MODALIDAD: ..... Aula Virtual

UNIDAD DE FACTURACIÓN PARA OFERTAS: ..... Horas

**CANTIDAD ANUAL ESTIMADA DE HORAS: ..... 100**

**PERIODO DE CONTRATO: ..... 2 años**

DURACIÓN DE CADA ACCIÓN FORMATIVA: ..... N/A



## **ANTECEDENTES**

La formación en idiomas del personal de la FNMT-RCM constituye una constante dentro de la formación general de los trabajadores de la misma, permitiendo que los empleados mejoren su nivel de conocimientos en idiomas. Esta formación no sólo redundan positivamente en el desempeño de su puesto de trabajo y en la cobertura de puestos mediante los procesos de provisión de puestos de trabajo, sino que en muchos supuestos es imprescindible para un correcto desempeño de las funciones del puesto a desarrollar, teniendo en cuenta las funciones de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre- Real Casa de la Moneda, desarrollados en el artículo 4 del Estatuto de la entidad aprobado por real Decreto 51/2023, de 31 de enero.

Los niveles de los cursos de idiomas impartidos están adaptados a los del Marco Común Europeo de Referencia de las Lenguas (MCERL), lo que proporciona una estructura orientada a un objetivo de aprendizaje, organizada en seis niveles de competencia y que permite asignar la cualificación en su perfil de formación a los empleados que desarrollen la docencia.

Asimismo, facilita la contratación de las empresas proveedoras y permite eventualmente una más fácil migración de una a otra tras el correspondiente procedimiento de licitación, pues es el modelo genérico utilizado por todas las empresas del mercado no afecta al modelo formativo.

### **1.3.1.- Objetivos de la formación**

- a) Los contenidos del curso base, que se impartirán mediante la utilización de una plataforma de formación online externa, proporcionada por la empresa adjudicataria del contrato.
- b) La impartición de clases individuales de conversación "one-to-one" (telefónicas o mediante aula virtual) de 30 minutos con un tutor nativo certificado, con el fin de que puedan poner en práctica y ser corregidos en la expresión oral y la pronunciación.

Se valorará que estas clases individuales se puedan realizar desde cualquier dispositivo: Pc, portátil, tablet, móvil, etc.

Las clases individuales de conversación son un complemento a la impartición del curso online y será potestad de la FNMT-RCM el implementarlo.

- c) Los cursos desarrollarán todas las destrezas propias de expresión y comprensión oral y escrita e incluirán ejercicios de audio y pronunciación, prácticas escritas, vocabulario y gramática.
- d) Dentro del curso base también incluirán aulas virtuales grupales de conversación. El calendario de las clases virtuales de conversación, de forma complementaria a la programación de las unidades didácticas y ejercicios prácticos, según el nivel que curse el alumno, estará relacionado con las actividades del curso general cuyo aprendizaje pretenden reforzar.



## Real Casa de la Moneda

Fábrica Nacional  
de Moneda y Timbre

- e) Un servicio de dinamización y tutorías proactivo que guíe y motive 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. El tutor deberá dar respuesta a las consultas planteadas en un periodo inferior a 48 horas.
- f) El curso tendrá una duración de nueve meses lectivos y se desarrollará con el siguiente calendario:
  - a. En el mes de septiembre los alumnos realizarán las pruebas de nivel correspondientes para la asignación del nivel resultante, tras lo cual se les comunicará el nivel asignado y las claves de acceso.
  - b. El curso formal comenzará en octubre del año en curso y concluirá el 30 de junio del siguiente, la evaluación se realizará a finales de junio. Se valorará que desde julio a septiembre de cada año el alumnado tenga acceso a los contenidos de la plataforma (sin tutorización).
  - c. Las pruebas de nivel, los test intermedios y finales se realizarán en las fechas programadas en el portal del alumno. El test intermedio servirá para identificar los posibles puntos débiles en los que el tutor y alumno tendrán que trabajar durante la segunda mitad del curso. El test final se corresponde exactamente con los niveles del Marco Común Europeo de Referencia. Si la FNMT-RCM lo considera oportuno, el test final se realizará en las aulas del Centro de Formación (siempre que la situación lo permita).
- g) La plataforma será la misma para los 3 idiomas (inglés, francés y alemán), y estará disponible para el acceso de los alumnos 24 horas al día, los 7 días de la semana, durante todo el curso.
- h) Cada alumno dispondrá de un tutor durante el plazo completo de vigencia del curso. El tutor estará a su disposición para la resolución de dudas, mediante correo electrónico. El tutor deberá dar respuesta a las consultas planteadas en un periodo inferior a 48 horas.
- i) Los participantes que acrediten buen aprovechamiento de las enseñanzas impartidas recibirán del Centro de Formación de la FNMT-RCM, el correspondiente certificado.
- j) Durante el plazo de un mes desde el inicio del curso, la Escuela de Formación de la FNMT-RCM podrá comunicar a la empresa adjudicataria, aquellas bajas de alumnos que se produzcan por causa justificada, como no pertenecer ya a la empresa o no haber realizado la prueba de nivel. Por tanto, la confirmación de licencias definitivas se notificará transcurrido dicho periodo.
- k) La empresa adjudicataria incluirá el servicio de una entrega constante de información al Centro de Formación de la FNMT-RCM que permita disponer de una visión general del tiempo de aprendizaje invertido por cada alumno, las unidades completadas, así como de las sesiones abiertas con el tutor para su gestión individual. Se valorará la posibilidad de que un técnico o varios del Centro de Formación de la FNMT estuviese autorizados a acceder a la plataforma para descargar los informes de participación, de seguimiento, etc. del alumnado.
- l) El precio ofertado contemplará la licencia básica anual y las 100 horas de clases individuales "one-to-one" de conversación anuales, por separado.



**Real Casa de la Moneda**  
Fábrica Nacional  
de Moneda y Timbre

- m) El nº de licencias a contratar es variable cada año y depende del nº de solicitudes para realizar idiomas online que recibamos para el próximo curso, el último año ha oscilado entre las 80-90 solicitudes.

## LOTE 2

### Clases Individuales de inglés, francés y alemán

FORMATO O MODALIDAD: ..... Presencial/Aula Virtual

UNIDAD DE FACTURACIÓN PARA OFERTAS: ..... Horas

**CANTIDAD ANUAL ESTIMADA DE HORAS: ..... 1600**

**PERIODO DE CONTRATO: ..... 2 años**

DURACIÓN DE CADA ACCIÓN FORMATIVA: ..... N/A

#### ANTECEDENTES

Las clases individuales se desarrollarán en la modalidad *one-to-one* en los idiomas francés, inglés y alemán y están dirigidas al personal directivo de la FNMT-RCM

#### 1.2.1.- Objetivos de la formación

- a) La empresa adjudicataria determinará la programación de los contenidos y las agrupaciones de los alumnos por niveles, que abarcarán desde el A1 hasta el C1 de acuerdo con el Marco Común de Referencia Europeo para las Lenguas (MCERL)
- b) Se contemplarán unos contenidos mínimos generales para cada nivel en los que se buscare alcanzar las destrezas propias en cuanto a expresión, redacción, comprensión oral y escrita.
- c) En la propuesta, el proveedor deberá definir además de los contenidos de la formación, las actividades de refuerzo que propone realizar a lo largo del curso (negociación, presentaciones, redacción de emails, hablar en público, etc.) para complementar la formación más formal
- d) Las clases que se soliciten en modalidad presencial se imparten en las instalaciones de la FNMT-RCM en los días y horarios elegidos por los alumnos.

#### 1.2.2.-Alcance del servicio

- a) Previo al inicio de los cursos se podrá solicitar la realización de una prueba de nivel previa, con el objetivo de ayudar a posicionar al alumno y adaptar los contenidos a impartir.
- b) Este lote tiene como alcance al equipo directivo de la FNMT-RCM que requiera



## Real Casa de la Moneda

Fábrica Nacional  
de Moneda y Timbre

formación en inglés, francés o alemán.

- c) La formación abarca los 12 meses durante todos los años de duración del contrato. Las clases se suspenderán en los periodos vacacionales de cada alumno
- d) La empresa adjudicataria se encargará de controlar la asistencia a las clases individuales, para ello llevará un control mensual en el que se contemplarán las clases impartidas, las canceladas con la antelación necesaria y las cancelaciones no válidas. El informe de asistencia se recibirá mensualmente y servirá de control junto a la factura para poder comprobar y autorizar el pago.
- e) Se realizará una evaluación continua del progreso de los alumnos, sin ser necesaria la realización de exámenes.
- f) Al finalizar la formación, en el plazo máximo de quince días, la empresa adjudicataria enviará informe individual en el que se recogerán al menos los siguientes puntos:
  - 1) Una evaluación de cada una de las competencias lingüísticas.
  - 2) Comentarios, recomendaciones y áreas de mejora de cada alumno.
- g) El Centro de Formación de la FNMT podrá solicitar informe trimestral de evaluación de alguno o de la totalidad de los alumnos.
- h) El número mínimo de formadores que deberá ofertar la empresa es de 6 para inglés (al menos 3 de ellos nativos), 2 para francés y 2 para alemán.
- i) Cada alumno podrá decidir si quiere tener un profesor nativo o no nativo. La FNMT-RCM comunicará a la empresa adjudicada dichas preferencias con la antelación suficiente.
- j) En el supuesto de que durante la ejecución del contrato la empresa adjudicataria se vea obligada a sustituir a un profesor deberá comunicarlo por escrito. Los profesores deberán ser sustituidos por otros que cumplan con los requisitos solicitados y cuyo currículo haya sido presentado en la licitación y, si esto no es posible, por profesores con características análogas, debiendo la empresa adjudicataria aportar acreditación documental que lo justifique.
- k) La FNMT-RCM se reserva la potestad de pedir la sustitución del personal docente asignado por la empresa adjudicataria, si considera que no reúne los requisitos necesarios para la impartición de la formación o si después de un periodo inicial no consigue el grado de adaptación necesario a los requerimientos del directivo
- l) El adjudicatario se compromete a reemplazar a los profesores que causen baja (por causas ajenas o por petición justificada de la FNMT-RCM) en un plazo de 4 días laborables como máximo.



## **5.- Requisitos exigidos a todos los lotes**

Además de los que se puedan exigir en cada lote todas las empresas y/o formadores que se presenten al procedimiento deben cumplir estos requisitos independientemente del Lote o Módulo al 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 propuestas formativas recogidas no son vinculantes, por lo que sólo se facturarán los cursos, horas y licencias que se hayan impartido realmente, tras la tramitación del correspondiente contrato.
3. Cualquier tipo de material didáctico adicional, debe ir incluido en el precio ofertado.
4. 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.
5. Los participantes que acrediten buen aprovechamiento de las enseñanzas impartidas recibirán del Centro de Formación de la FNMT-RCM, 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
6. 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, capacidad técnica para la solución de problemas que pudiesen parar 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



**Real Casa de la Moneda**

Fábrica Nacional  
de Moneda y Timbre

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.

7. 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.
8. 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.



## 6.- Requisitos exigidos a todos los lotes con formación on-line

### 6.1.- Tipo de servicio e infraestructura:

1. El alojamiento se realizará en un servidor proporcionado por el proveedor con acceso vía web personalizada con logos e imagen corporativa de la FNMT-RCM.
2. Los cursos deberán estar en formato SCORM Remoto 1.2 para limitar el peso de los archivos. También deberán estar disponibles en formato LTI 1.3
3. La plataforma debe funcionar con unos requisitos mínimos: Una conexión a internet y un navegador actualizado, sin necesidad de instalar ningún software adicional.
4. La plataforma debe contar con un sistema de dinamización de la formación: Comunicación de alta a los alumnos, seguimiento del avance, y comunicación con los alumnos por e-mail de los avances y recordatorios para animar a seguir con los cursos emprendidos.
5. La plataforma debe contar con los estándares de accesibilidad AA:
  - I. Subtitulado de videos
  - II. Aumento y reducción del tamaño del texto mediante CTRL+/-
  - III. Navegación por teclado
6. 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).
7. 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



## Real Casa de la Moneda

Fábrica Nacional  
de Moneda y Timbre

V. Logos y contenido gráfico solicitado y/o facilitado por la FNMT-RCM

8. El administrador de la herramienta por parte de la FNMT-RCM podrá dar de alta, de baja, gestionar grupos, invitar a alumnos, acceder a historiales, asignar roles, bloquear suscripciones, visualizar datos de acceso, etc. Todo ello desde su puesto en el centro de formación de la FNMT-RCM y con los medios a su disposición. Así mismo, tendrá acceso de forma constante y bajo demanda a: informes de asistencia a los cursos por empleado e informes finales con datos de asistencia por cada persona que realice los cursos, personas asistentes a cada curso con nombre y apellidos y número de rúbrica (Identificador personal interno de la FNMT-RCM)
9. 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 asincrónicas, la Ficha de participación de cada alumno, la Ficha de Evaluación Teórica del alumno y de Valoración Práctica, así como el Resumen de resultados.
10. Se debe incluir la posibilidad de la descarga de manuales con los contenidos por parte de los alumnos que así lo deseen.

**6.2.- Acuerdos de nivel de servicio:** Es obligatorio contar con un único interlocutor en la comunicación con el proveedor que será quien coordine la comunicación con los diferentes profesionales que puedan participar en el proyecto por la parte del proveedor (servicio técnico, administración y facturación, etc.).

1. Capacidad: El servicio debe ser capaz de soportar un acceso simultáneo para el número de licencias máximo ofertado.
2. 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.
3. 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.
4. 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



**Real Casa de la Moneda**

Fábrica Nacional  
de Moneda y Timbre

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.

## **7.- SOLICITUD DE ACLARACIONES**

Cualquier consulta relacionada con el presente pliego de condiciones técnicas deberá ser dirigida a Víctor Mimbbrero al mail [victor.mimbbrero@fnmt.es](mailto:victor.mimbbrero@fnmt.es).

Fdo:

En Madrid, a fecha de firma electrónica

VICTOR MIMBRERO DOMINGUEZ

Jefe de Servicio de Formación