

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

CONTRATACIÓN POR FUNDACIÓN ONCE DE LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA CAPTACIÓN Y PREINSCRIPCIÓN DE ALUMNADO, Y APOYO EN LA PROMOCIÓN, DE LOS CURSOS DEL PROYECTO POR TALENTO DIGITAL ESENCIALES.

1.- ALCANCE Y CONTENIDO DEL TRABAJO (OBJETO)

1.1 Objetivos del Proyecto

Fundación ONCE es beneficiaria de una subvención de la entidad pública empresarial Red.es para actuaciones de formación en competencias básicas digitales en el marco del “Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia”.

El presente documento tiene por objeto especificar los requisitos, condiciones, características técnicas y especificaciones requeridos por Fundación ONCE para la contratación de los servicios de contact center para la captación de alumnos, apoyo en el proceso de preinscripción a los cursos y soporte en la promoción de la iniciativa con alto compromiso de sensibilización y concienciación a potenciales candidatos.

La entidad adjudicataria, para la ejecución del contrato, se adecuará a la operativa y funcionalidades del servicio indicada en este pliego; así como a otras condiciones que desde Fundación Once se requieran para una adecuada prestación del servicio.

Todos los servicios puestos a disposición por el adjudicatario tendrán como objetivo cubrir los requisitos mínimos descritos en este pliego y en el de condiciones administrativas.

Para el conocimiento e información de los licitadores el objetivo del proyecto Por Talento Digital ESENCIALES es formar a 16.667 alumnos finales en todo el territorio nacional.

1.2 Características del contrato:

- Tipo de contrato: servicios
- Duración: Los servicios prestados tendrán una duración máxima de diecisiete (17) meses desde la firma del contrato, prorrogables por un máximo de 12 meses.
- Presupuesto base de licitación: 140.000 € más IVA.
- Modalidad de pago: Pagos parciales según el calendario acordado por las partes.

2.- Servicios a prestar por el adjudicatario

Las principales actividades para realizar por adjudicatario son:

Definición del modelo de atención (metodología):

- Captación de alumnos, mediante emisión/recepción de llamadas, correos electrónicos y mensajes de whatsapp, según necesidades de los alumnos, para:
 - Facilitar información detallada sobre los cursos a los alumnos potenciales.
 - Recogida de los datos necesarios de los alumnos potenciales.
 - Preinscripción directa de potenciales candidatos en la WEB durante el proceso de comunicación con los alumnos.
 - Resolver consultas sobre los cursos.
 - Seguimiento de preinscritos.
 - Seguimiento de inscritos.
- Seguimiento por email, whatsapp o teléfono a lo largo del proceso hasta completar la preinscripción.
- Seguimiento del alumno con recordatorios sobre inicio de cursos, peticiones de documentación, etc.
- Se procederá al envío de mails con un enlace para su preinscripción en el caso que el interesado tenga email de contacto y pueda realizar la preinscripción de manera autónoma.
- Se realizará un pequeño cuestionario telefónicamente o vía whatsapp/mail para conocer el nivel de conocimiento del interesado, asesorarle y concretar en qué cursos poder inscribirle.
- Se enviarán emails/SMS/WhatsApp de confirmación al interesado correctamente preinscrito.
- Se hará seguimiento a los potenciales alumnos que no hayan realizado alguna fase del proceso hasta completarlo.
- Cumplimentar la base de datos con los alumnos potenciales, ya preinscritos o no, indicando los cursos en los que están interesados y completar, en la misma, los datos necesarios y faltantes de cada alumno. Para ello se utilizará la plantilla que se facilite desde el programa ESENCIALES y se usará el canal de comunicación que el alumno necesite (teléfono, mail o whatsapp) para ponerse en contacto con ellos.
- Incluir en el proceso de contacto con el alumno, las grabaciones o textos pertinentes sobre la ley de protección de datos y la aceptación de la misma por parte del alumno.
- Se asignarán recursos proporcionales a las necesidades del proyecto en los diferentes periodos de ejecución.

Seguimiento y reporte:

- Fundación ONCE podrá solicitar informes de seguimiento que contengan los siguientes elementos:
 - Llamadas emitidas.
 - Llamadas recibidas.
 - WhatsApp enviados.
 - Whatsapp recibidos.
 - Mails emitidos.
 - Mails respondidos.
 - Inscripciones directas en el proceso de emisión/recepción de llamadas y comunicación con los alumnos por otros medios (mail / whatsapp).
 - Cualquier otra actividad necesaria para la ejecución del servicio.

El horario de gestión del Servicio será de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 h.

3.- Ámbito de trabajo

El ámbito territorial de los servicios contratados se corresponderá con el territorio nacional.

4.- Contenido de la propuesta técnica

Los servicios profesionales propuestos por el licitador incluirán, al menos, las siguientes líneas de actividad, teniendo en cuenta la documentación que para cada una se indica:

1. Propuesta técnica: Plan de trabajo, seguimiento y gestión documental

El licitador presentará una propuesta que incluya:

- A. Descripción de la metodología a aplicar en el proyecto.
- B. Identificación y detalle de las actividades a desarrollar.
- C. Equipo involucrado (número de personas dedicadas al proyecto), funciones y dedicación (en horas de trabajo de cada una) al objeto del cumplimiento de los servicios.
- D. Actividades de valor añadido que complementen el servicio: sugerencias, soluciones técnicas y mejoras que, sin menoscabo a lo establecido en este documento, puedan contribuir a la mejor realización del objeto del contrato.
- E. Sistema de control y seguimiento de los trabajos.

A su vez, presentará un plan de trabajo para la ejecución del proyecto, donde contemple la secuencia de las actividades, la descripción de los entregables el cronograma y un apartado específico de propuesta de plan de contingencia.

2. Otros aspectos a incluir en la propuesta técnica:

Además, el licitador presentará en su propuesta técnica:

- A. La propuesta de formación para el equipo encargado de la atención del Servicio.
- B. La descripción del Sistema de Gestión de Calidad y Evaluación del Servicio.
- C. Infraestructura y Equipamiento del Servicio

5.- REQUISITOS ESPECÍFICOS DEL CONTRATISTA

La empresa adjudicataria deberá proporcionar al contrato los medios profesionales y técnicos adecuados y suficientes, tanto en número como en dedicación, como garantía del desarrollo de los trabajos en tiempo y forma.

Solvencia Técnica de la entidad licitadora

El licitador deberá acreditar experiencia previa de la entidad de al menos 3 años en el desarrollo de los servicios relacionados con el objeto del contrato, incluyendo la siguiente información para cada uno de ellos:

- Empresa /Entidad Contratante.
- Nombre del Proyecto.
- Fecha de ejecución.
- Objetivos del mismo.
- Certificado de cliente.

Solvencia del equipo profesional

El adjudicatario deberá proporcionar los siguientes perfiles profesionales para desarrollar el proyecto objeto del contrato:

- A. 1 Responsable del servicio.
- B. 2 Coordinador/es del proyecto.
- C. 6 Agentes telefónicos del servicio.

El licitador presentará el equipo profesional debiendo acreditar experiencia y titulación en cada caso. Identificar las horas de dedicación al proyecto por perfil.

El licitador deberá de garantizar que entre todo(a)s lo(a)s componentes del equipo cuentan con la formación adecuada para realizar las funciones correspondientes.

Para justificar dicho requerimiento, el licitador presentará por cada uno de los componentes del equipo una reseña (máximo 10 líneas) de **CV actualizado**, en los

que se acreditará la formación exigida y la experiencia solicitada en este apartado.

6.- SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

Una vez adjudicado el servicio se definirá el Plan de Trabajo a seguir, junto con los tiempos de ejecución.

La entidad adjudicataria se comprometerá a seguir las directrices que en materia de control y supervisión determine Fundación ONCE, obligándose a cumplimentar y entregar la información y documentación en los soportes que ésta establezca.

Las prestaciones de este contrato se realizarán en coordinación y contacto directo con Fundación ONCE que supervisará la realización de los trabajos y podrá requerir informes de ejecución para el seguimiento del correcto cumplimiento por parte de la empresa adjudicataria de todas las obligaciones que asume a través de esta contratación.

Para consultas, contactar en la siguiente dirección de correo electrónico: info.esenciales@gen.fundaciononce.es