

UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

CONTRATO DE

**Servicio de Análisis de Portafolio y condiciones económico/comerciales de la
competencia de la UOC**

EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN NÚM. OSE00037/2022

ÍNDICE

1. Introducción
2. Objeto del contrato
3. Descripción del servicio
4. Planificación del servicio
5. Condiciones del servicio
 - 5.1. Modelo de relación
 - 5.1.1. Comité de dirección
 - 5.1.2. Equipo de trabajo (perfiles profesionales)
 - 5.2. Ejecución del servicio
 - 5.2.1. Condiciones específicas para ejecutar el servicio

 - 5.2.2. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)
 - 5.2.3. Sistema de Penalizaciones
6. Auditorías
7. Otras condiciones
 - 7.1. Horario del servicio
 - 7.2. Medios técnicos requeridos

1. INTRODUCCIÓN

La Universitat Oberta de Catalunya (en adelante, "la UOC") es una universidad innovadora, arraigada en Cataluña y abierta al mundo, que forma a las personas a lo largo de la vida contribuyendo a su progreso y al de la sociedad, a la vez que lleva a cabo investigación sobre la sociedad del conocimiento.

Desde el grupo operativo de Análisis e Investigación de Mercados de la UOC del Área de Márketing, conjuntamente con el Área Comercial, órganos competentes para desarrollar el "Servicio de Análisis de Portafolio y condiciones económico/comerciales de la competencia de la UOC", se requiere conocer mejor la oferta formativa de la competencia directa de la UOC, a nivel nacional, y en consecuencia tener una mayor posibilidad de acercar la Universidad de forma más eficiente a los nuevos públicos y a las nuevas necesidades del mercado laboral. Para ello se necesita la contratación de un servicio para analizar el comportamiento de nuestra competencia en torno a las líneas de producto que promueve la UOC.

2. FINALIDAD DEL CONTRATO

El objetivo es conocer la competencia directa de las diferentes líneas de producto de la UOC a nivel de portafolio, concretamente de todas las universidades del sistema universitario español y de las principales Escuelas de Negocio y operadores españoles de formación detalladas en el Apartado 3 "Descripción del Servicio", tanto a nivel de oferta como de condiciones comerciales y económicas de los competidores.

Actualmente la UOC no dispone de recursos personales suficientes para poder desarrollar de manera interna dicho servicio, por lo tanto nos vemos obligados a externalizar la ejecución del mismo.

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio demandado por la UOC a través del presente pliego de prescripciones técnicas comprende el conjunto de actividades necesarias para cumplir los objetivos descritos en el apartado anterior.

El servicio incluye un único entregable: una base de datos actualizada (en adelante Base de Datos), con los campos especificados de las principales universidades competidoras y del resto de operadores que se detallan en el Anexo 1. Base de datos Competencia.

A modo de ejemplo se facilita un fragmento de la Base de Datos del año anterior en el Anexo 2. Extracto Base de datos 2021-2022.

Esta Base de datos, en formato excel, incluirá toda la oferta, en el caso de las principales universidades competidoras y, en el caso del resto de operadores, de Másteres universitarios, Másteres propios, MBA's, CFSP's (Cursos profesionalizadores), FP, Idiomas y acceso a mayores de 25.

La información se deberá obtener de las webs públicas de los operadores incluidos en el Anexo 1 “Base de datos de la Competencia” y se hará un foco especial de los ítems del portafolio y precio/crédito (+ descuentos) calculados para cada programa del mencionado portafolio de las mencionadas entidades

Además, para la obtención de aquellos datos de los operadores descritos en la Base de datos que no se puedan obtener de las webs públicas, el contratista deberá cumplimentar los formularios de los operadores que sean necesarios para obtener la información, realizar recibir llamadas de teléfono o hacer consultas vía correo electrónico con el fin de conseguir esta información y completar la información obtenida de cada operador . En el Anexo 3. “Listado programas llamadas” se indican los operadores a los que, por la información que la UOC dispone hasta la fecha y que facilitará al contratista, es necesario llamar, así como la información que se deberá recopilar.

La Base de datos deberá tener los siguientes campos, para cada uno de los programas de cada uno de los operadores incluidos en el Anexo 1 “Base de datos de la Competencia”:

- Fecha de registro en la Base de Datos
- Universidad/ escuela o centro
- Portafolio link (link web del centro)
- Acrónimo
- CCAA
- Provincia
- Titularidad
- Programa
- URL Programa
- Tipo de programa
- Oficialidad
- Área
- Metodología
- Número de créditos
- Horas
- Precio total
- Precio Crédito
- Descuentos
- Tasas
- Plazos de Matrícula
- Observaciones

La Base de Datos tendrá una dimensión aproximada de 11.300 registros entre todas las líneas de actividad indicadas para todos los principales competidores. Esta cifra se corresponde a la base de datos del año anterior facilitada por la UOC y se puede ver alterada por los cambios de oferta formativa de los diferentes operadores del Anexo 1.

4. PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO

Las tareas que el contratista deberá realizar se dividen en semanas, planificando el inicio de servicio en octubre de cada año hasta enero del siguiente:

Fase inicial de planteamiento:

- **Kick-off del proyecto:** Se realizará una reunión por videoconferencia en la plataforma Google Meet antes del inicio del proyecto entre los responsables de la UOC y el contratista (calendarización planificada para el 17 de octubre 2022, aunque esta fecha podría sufrir alteraciones), donde se concretará la base de la necesidad del servicio.
- Así mismo los canales de comunicación para los contactos y seguimiento de la evolución del proyecto serán el documento Excel de Drive de la Base de Datos compartido, mail, teléfono y videoconferencias para las reuniones.

Fase de ejecución del servicio:

- Cada semana se actualizará la Base de Datos actualizada, en un documento en Drive entre la UOC y el contratista. Se estima que cada semana se deberán incluir, aproximadamente, 1.400 nuevos registros para que la UOC pueda revisar en todo momento el estado de la Base de Datos y su evolución.
- **Se realizará una reunión de seguimiento** por videoconferencia del proyecto para la detección de problemas, resolución de los mismos y ajustes a realizar. Dicha reunión está planificada para la semana del 14 de noviembre del 2022 (aunque esta fecha podría sufrir alteraciones), pero a petición de la UOC o del contratista, se podrán convocar otras reuniones de seguimiento durante ésta fase.

Fase final:

- Semana del **19 de diciembre de 2022** (aunque esta fecha podría sufrir alteraciones): Entrega de la versión final en formato Excel de la Base de Datos, con los 11.300 registros totales aproximados previstos para su revisión por la UOC. Se revisará el porcentaje de campos vacíos (no se considerará completo si supera el 20% de campos vacíos en el campo precio).
- Semana del **9 de enero 2023** (aunque esta fecha podría sufrir alteraciones): Revisión de la versión final de la Base de Datos por parte de la UOC y reunión por videoconferencia para recibir feedback de la UOC sobre la misma y establecer “next steps” si así se requiere.
- Semana del **23 de enero 2023** (aunque esta fecha podría sufrir alteraciones): Entrega definitiva de la versión final de la Base de Datos (en formato Excel) con, en su caso, las enmiendas realizadas por la UOC y la validación final de esta. Dicha entrega deberá realizarse a través de los canales previstos a tal efecto (email o documento Drive compartido).

El objeto final del presente servicio, consiste en tener dicha Base de Datos actualizada en la fecha indicada en el apartado anterior, iniciando la recogida de datos en octubre que es cuando los operadores actualizan su nueva oferta y entregando la base de datos mencionada en enero del año siguiente, en formato Excel, para conseguir utilizar dichos datos en la confección de las campañas de la UOC y ser más competitivos en el mercado.

La estructura, organización y forma de presentación de la Base de Datos, en todos los formatos y ficheros en los que trabaje la empresa adjudicataria durante la ejecución del servicio, así como el contenido y datos recopilados e incorporados en la misma, tanto en la versión final como en las versiones previas que se trabajen en el ejecución del servicio durante de las fases previstas en el apartado 4. Planificación del servicio, son de propiedad exclusiva de la UOC.

El contratista se compromete a usar la Base de datos y/o su contenido exclusivamente para la ejecución del servicio y se compromete a, de forma enunciativa y no limitativa, no revelar, comunicar, publicar, enseñar, editar, reproducir, extractar o, en general, divulgar la Base de Datos y/o su contenido a terceros bajo ninguna forma y/o formato, tangible o intangible, cualquier que sea su relación con estos, sea directa o indirectamente, de forma gratuita u onerosa, sin la previa y expresa autorización de la UOC manifestada por escrito, excepto a sus trabajadores o subcontratistas, con la condición que éstos también respeten esta obligación y sólo en la medida que sea necesario para la correcta ejecución del servicio.

5. CONDICIONES DEL SERVICIO

5.1. Modelo de relación

El modelo de relación define las funciones y responsabilidades de la empresa contratista y la UOC en un marco de actuación común, para asegurar el cumplimiento de las obligaciones de cada una de las partes. Es un marco de relación que permite acordar el contenido y nivel de la prestación de los servicios, así como el seguimiento de la prestación real en los aspectos estratégicos, contractuales, tácticos y operativos.

5.1.1 Comité de Dirección

La supervisión de los trabajos así como las funciones de Dirección General de las acciones a realizar por la empresa contratista corresponden a los responsables de las Áreas de Marketing y Comercial de la UOC, y si éstos lo consideran conveniente, podrán establecer determinadas normas de procedimiento.

Las normas de procedimiento pueden contemplar los siguientes aspectos:

- Reuniones de trabajo con la empresa contratista.
- Informes sobre cómo se está llevando a cabo el servicio.
- Aspectos de carácter auxiliar no previstos expresamente en los documentos contractuales y que fuera necesario regular para una óptima ejecución del contrato.

Los responsables de Marketing de la UOC y Comercial ejercerán las siguientes funciones:

- Velar por la correcta realización del servicio.
- Garantizar que la información aportada por la empresa contratista sea fiable.
- Determinar y hacer cumplir el protocolo establecido para la realización del servicio contratado.
- Fijar el calendario de reuniones con el contratista (fijado en semanas en el Apartado 4, que podrán verse modificadas en función de la evolución del servicio).
- Aquellos aspectos de carácter auxiliar no previstos expresamente en los documentos contractuales que fuera necesario regular para una óptima ejecución del contrato.

Por parte de la UOC se designará a un responsable del servicio como único interlocutor con la empresa contratista. Las funciones del responsable de la UOC serán, a todos los efectos, las derivadas de la dirección, comprobación, información y vigilancia de la correcta realización de los trabajos y, en especial, las que le asigne la UOC, y las reuniones periódicas entre los responsables de la UOC encargados del servicio y la empresa contratista.

Por parte de la empresa contratista, se designará a un responsable del servicio como único interlocutor con la UOC, con la función de canalizar las comunicaciones, instrucciones, consultas y modificaciones que se produzcan en la ejecución del contrato así como llevar a cabo las actividades, en el ámbito de los servicios, necesarias para la correcta prestación de los mismos.

El responsable del contrato de la UOC estará en estrecha colaboración con el responsable del contrato de la empresa contratista que como interlocutor único proporcionará toda la información necesaria para poder conocer con el detalle suficiente el avance del servicio en curso.

5.1.2. Equipo de trabajo: perfiles profesionales

Por parte de la empresa adjudicataria, se designará a un responsable del servicio como único interlocutor con la UOC, con la función de canalizar las comunicaciones, instrucciones, consultas y modificaciones que se produzcan en la ejecución del contrato, así como llevar a cabo las actividades, en el ámbito de los servicios, necesarias para la correcta prestación de los mismos.

El responsable del contrato de la UOC estará en estrecha colaboración con el responsable del contrato del contratista que como interlocutor único proporcionará toda la información necesaria para poder conocer con el detalle suficiente el avance del servicio en curso.

Para la gestión del servicio se requiere que la empresa contratista cuente con:

- **Un (1) Coordinador del proyecto.** El Gestor de Proyecto será el único interlocutor (aunque puede existir la necesidad puntual de hablar directamente con alguna otra persona del equipo). El Gestor de Proyecto, como responsable del proyecto debe coordinar la ejecución de los trabajos y realizar la planificación de los mismos, así como supervisar y controlar la calidad de las actividades desarrolladas por su equipo.

En el caso de que el Gestor de Proyecto no se encuentre en disposición de encargarse de las tareas descritas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas por motivos de cualquier índole (vacaciones, baja por enfermedad, etc.), otra persona con las mismas características técnicas y los mismos conocimientos será la responsable de gestionar las funciones relativas a su labor asignada.

- De la misma forma, se precisa que la empresa contratista cuente con **un equipo mínimo formado por:**
 - **Equipo call center:** como el volumen de formularios a rellenar y de llamadas necesario para obtener todos los campos es elevado y se estima que se necesitan, como mínimo, 6 líneas telefónicas diferentes, se precisa que el contratista disponga de un equipo de profesionales y líneas telefónicas ó call center con un mínimo de 6 operadores (aunque el Contratista deberá garantizar que el equipo de call center sea lo suficientemente extenso para dar cobertura al servicio y poder cumplimentar los 1.400 registros semanales previstos desde el inicio del servicio hasta la primera semana de la fase final en que se deberá entregar la Base de Datos con los 11.300

registros totales previstos).

Los profesionales que integren éste equipo serán los encargados de recopilar y actualizar los datos en la Base de Datos, buscándolos tanto en las páginas web de la competencia como a través de la cumplimentación de los formularios de los operadores que así lo requieran para recibir la información necesaria y deberán emitir o recibir llamadas telefónicas cuando la información se reciba a través de éste medio. Deberán tener la experiencia que se indica en el PCP (apartado R del cuadro de características)

El contratista deberá proporcionar la equipación y los medios técnicos necesarios para la realización del servicio de acuerdo con las prestaciones solicitadas, incluyendo, en su caso, las herramientas de gestión y de interrelación que considere más adecuadas para cumplir esos objetivos, pero siempre compatibles con las propias de la UOC.

5.2. Ejecución del servicio

5.2.1. Condiciones específicas para ejecutar el servicio

- Se celebrarán las reuniones por videoconferencia establecidas en el apartado 4 aunque es probable que al inicio de la prestación del servicio y siempre que alguna de las partes así lo requiera durante toda la prestación del servicio, se puedan celebrar otras reuniones no planificadas con el objetivo de adaptar al máximo la Base de Datos a las necesidades de la UOC y resolver dudas o problemas sobrevenidos.
- Asimismo, són de **obligatoria asistencia** las reuniones planificadas en el Apartado 4 del presente pliego. En caso de que alguna de las partes no pueda asistir por causas justificadas, se programará la reunión a un día que permita la asistencia a todas las partes.
- Además de las reuniones de trabajo entre el contratista y la UOC se usarán las otras vías de comunicación, acordadas entre la UOC y el contratista, siempre en el contexto del trabajo y horario de oficina. La intención es que la flexibilidad y las posibilidades sean máximas, para que la relación resulte fluida y eficaz.

5.2.2. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

Los ANS servirán para definir los compromisos de servicio acordados entre la UOC y el contratista del contrato de licitación y deberán aplicarse los mecanismos de gestión necesarios para controlar su grado de cumplimiento.

Se considerará que la empresa contratista incumple obligaciones derivadas del presente contrato de licitación y se procederá a la imposición de penalidades en los siguientes supuestos:

- No respetar la fecha de la entrega de los entregables previstos en las fases indicadas en el apartado 4.
- No presentarse a las reuniones planificadas en la calendarización (ver apartado 4. Planificación Servicio) sin previo aviso (estableciendo el preaviso en 24h de antelación).
- Registrar más del 20% de campos vacíos en el campo precio.

- No entregar la parte de la Base de Datos final, revisada en enero (versión vdef), con la información prevista en el presente documento correctamente cumplimentada.

5.2.3. Sistema de Penalizaciones

El contratista estará sujeto al sistema de penalizaciones fijado en el Pliego de Cláusulas Particulares, las cuales también incluyen el incumplimiento de los niveles de servicio establecidos en el Pliego de Cláusulas Particulares.

6. AUDITORÍAS

La UOC se reserva el derecho a realizar todos aquellos controles e inspecciones que crea oportunos con la finalidad de garantizar el cumplimiento del contrato, de forma que podrá realizar auditorías para verificar el cumplimiento de los compromisos contractuales y la fiabilidad de la información facilitada.

El contratista proporcionará su total cooperación a la realización de estas auditorías. Esto incluirá la entrega de documentación que se esté utilizando para el objeto del contrato.

No será necesario dar aviso previo para realizar tareas de auditoría donde no se requiera colaboración activa del personal del contratista. En los casos en que la UOC solicite una colaboración activa del personal del contratista, se dará aviso con una semana de antelación.

7. OTRAS CONDICIONES

8.1. **Horario del servicio**

Se considerará franja de servicio normal el tramo horario en el cual se desarrollará el servicio de forma habitual. La franja de servicio normal se establece de lunes a viernes de 09.00 horas a 18.00 horas, teniendo en cuenta el calendario laboral de la UOC. Durante esta franja horaria la empresa contratista atenderá cualquier petición, tanto telefónica como a través de cualquier medio de comunicación acordado entre la UOC y el contratista.

8.2. **Medios técnicos requeridos**

La empresa contratista deberá disponer de los siguientes medios técnicos mínimos para poder desarrollar el servicio:

- Herramientas básicas de ofimática: Word, Excel, PowerPoint, PDF
- Software para videoconferencias Skype o Google Meet o similares
- Cuenta de correo electrónico de contacto
- Teléfono fijo o móvil de contacto
- Un mínimo de 6 líneas telefónicas y el software adecuado para integrar todas las herramientas necesarias tales como la telefonía digital, correo electrónico y videollamadas

Sra. Silvia Soler García
Directora del Àrea de Marketing de la Universitat Oberta de Catalunya