ACUERDO MARCO RELATIVO A LOS SERVICIOS DE MATRÍCULA CORPORATIVA UOC A TRAVÉS DE PLATAFORMAS DE RETRIBUCIÓN FLEXIBLE

EXPEDIENTE HSE00012/2022

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Índice

Objeto 3
1.1. Descripción del servicio 3
1.2. Entregables 6
1.3. Condiciones económicas
1.4. Servicio de coordinación con la UOC 8
Requerimientos 9
Equipo de trabajo: perfiles profesionales y dedicación 10
Previsiones de volumetría del servicio 11

1. Objeto

El presente procedimiento tiene por objeto la homologación del servicio de difusión y prescripción de la formación de la UOC y el correspondiente trámite de pago de las matrículas corporativas mediante plataformas de retribución flexible. El proveedor homologado impulsará acciones de promoción para la inclusión de la UOC en el catálogo de beneficios existente en su plataforma de retribución flexible, a disposición de los trabajadores de sus clientes corporativos. La prescripción de la formación UOC irá dirigida a los clientes corporativos de las plataformas de retribución flexible, con el objetivo de que escojan a la UOC como beneficio corporativo y la incorporen al servicio de formación, a disposición de sus trabajadores, para que estos puedan matricularse en ella y beneficiarse de las ventajas que les ofrece la retribución flexible, y, así, se incentive su formación y su desarrollo profesional.

1.1. Descripción del servicio

Los proveedores homologados tendrán que incluir a la UOC en los servicios de formación existentes en su plataforma y buscar los mecanismos para que esta oferta destaque en el momento en el que un usuario final busque este servicio para su matriculación.

Así mismo, los proveedores homologados desarrollarán, dentro de su plataforma de retribución flexible, una página informativa (*landing page*) específica para hacer difusión de la formación de la UOC e informar de las características de dicha formación y de cuál es el procedimiento para su matrícula. Esta página web de la plataforma de retribución flexible, que incorporará el logotipo y la imagen corporativa de la UOC, enlazará con el portal web de la UOC (https://estudios.uoc.edu/es/estudia-en-la-uoc), al objeto de identificar las matrículas procedentes de la plataforma e informar del procedimiento de matriculación y posterior facturación corporativa.

Con el objetivo de potenciar las matrículas en la formación que ofrece la UOC mediante esta plataforma, los proveedores homologados elaborarán y desplegarán un plan de comunicación, con indicaciones de la propia UOC, para ofrecer la formación de la UOC a sus clientes corporativos con el fin de que estos quieran incluirla en la plataforma, como beneficio y ventaja a disposición de los profesionales de sus clientes corporativos.

Los proveedores homologados deberán tener una red consolidada de clientes corporativos con un buen acceso a usuarios finales de profesionales.

La prescripción de la UOC entre los clientes corporativos de la plataforma de retribución flexible tiene que contemplar las siguientes herramientas y acciones:

- Plan de comunicación a los clientes corporativos, con información sobre la UOC y las ventajas que ofrece como incentivo de desarrollo profesional, al objeto de que incorporen la formación de la UOC a la plataforma de retribución flexible que tienen a disposición de sus profesionales.
- Posicionamiento preferente de la oferta UOC en la plataforma de retribución flexible a disposición de los usuarios finales.
- *Landing page* para los usuarios finales, profesionales de los clientes de la plataforma de retribución flexible interesados en la formación de la UOC. Su objetivo es informar de la UOC y del procedimiento de matrícula para que puedan beneficiarse de las ventajas y de la retribución flexible.

Los proveedores homologados deberán diseñar un plan de comunicación, acordado con la UOC, que contemple las acciones de información y comunicación que se llevarán a cabo con sus clientes corporativos para incentivar la UOC como recurso de desarrollo profesional y demostrar los beneficios que este sistema de retribución conlleva en el pago de la matrícula corporativa de los profesionales.

Los canales de comunicación de los proveedores homologados deberán tener las características que se describen a continuación.

- <u>Plataforma de retribución flexible</u>

Los proveedores homologados tienen que disponer de una plataforma en línea de retribución flexible, con acceso protegido mediante usuario y contraseña, para los profesionales de sus empresas clientes.

La plataforma deberá disponer de una simulación para que el usuario final pueda comprobar las ventajas económicas que este sistema conlleva en relación con la contratación de su matrícula en la formación de la UOC. Así mismo, deberá incluir una *landing page* diseñada ad hoc para comunicar el procedimiento mediante el cual la persona interesada puede matricularse en la UOC utilizando este sistema de pago y el código alfanumérico que proporciona la UOC para su posterior seguimiento y liquidación.

El proveedor homologado debe poder disponer de distintos mecanismos para posicionar de forma preferente la oferta acordada con la UOC dentro de su plataforma. En este sentido, debe mostrar la oferta, las ventajas con descuentos que se presentan a los usuarios finales y el procedimiento para su matrícula y contratación.

El proveedor homologado deberá ofrecer al cliente corporativo y al usuario final interesado en la formación de la UOC un mecanismo para que puedan beneficiarse de las ventajas que les ofrece el sistema de retribución flexible. Así mismo, este mecanismo deberá permitir abonar la matrícula de la UOC según los procedimientos de pago establecidos por la normativa económica de la UOC en estos casos (un solo pago de la matrícula mediante transferencia bancaria).

El espacio web (*landing page*) con el que se informará del procedimiento de matrícula corporativa acordado con la UOC será desarrollado por el propio proveedor homologado, y deberá poder incorporar imágenes, logos, literales facilitados por la UOC para destacar programas, condiciones de descuentos y el procedimiento de matrícula. Así mismo, deberá poder incrustar un enlace a la página de la oferta de matrícula corporativa del portal web de la UOC que arrastre, en su caso, las condiciones de la oferta acordada.

- Otros mecanismos de comunicación

Los proveedores homologados deberán disponer y escoger los distintos mecanismos de promoción y comunicación para dar a conocer a la UOC entre sus clientes corporativos, de modo que se garantice que la UOC destaca entre el conjunto de servicios de formación que incluye su plataforma, según lo acordado previamente con la UOC en el plan de comunicación.

El plan de comunicación y la *landing page* informativa que el proveedor homologado elabore y desarrolle con el objetivo de mejorar la difusión de la oferta de la formación de la UOC y la información de los descuentos y el procedimiento de matrícula que tengan que ejecutar los usuarios interesados, tiene que ser aceptados y aprobados previamente por la UOC. Además, en toda la comunicación que se lleve a cabo deberá aparecer el logotipo de la UOC, siguiendo la aplicación y la normativa de uso del libro de estilo de la marca UOC.

Las comunicaciones que lleve a cabo el proveedor homologado para la difusión o información del objeto de este acuerdo tendrán que dirigirse exclusivamente a los

profesionales de las empresas clientes de su plataforma, para que en ningún caso se dirija a terceros vinculados con el proveedor homologado.

- Planificación del servicio

Antes del inicio de cada contrato derivado, la empresa adjudicataria tendrá que comunicar al responsable del servicio designado por la UOC el modelo de *landing page* que seguirá la empresa para promover a la UOC entre sus clientes corporativos, así como el procedimiento de pago de las matrículas propuesto para que puedan tramitarse mediante el sistema de retribución flexible y cumpla la normativa económica de la UOC. Si la empresa adjudicataria tuviera que realizar algún cambio en el diseño y el procedimiento de las acciones que llevará a cabo, deberá comunicarlo a la UOC.

1.2. Entregables

- Plan de comunicación: al inicio del contrato derivado, en un plazo de catorce días hábiles a contar desde la firma del contrato, el proveedor homologado enviará a la UOC un plan de comunicación con el conjunto de acciones de comunicación y difusión diseñadas para promover la oferta de la formación de la UOC entre el conjunto de servicios de formación existentes en la plataforma, y el calendario de la propuesta.
    - Nuevos clientes incorporados a la plataforma del proveedor homologado.
    - Acciones diseñadas para promover la oferta de la UOC dirigida a los clientes corporativos interesados en este ámbito.
    - Número de empresas clientes que han incorporado la formación dentro de su oferta de retribución flexible.
    - *Landing page* con los contenidos acordados con la UOC para promover la formación de la UOC dentro de la plataforma de retribución flexible y explicar el procedimiento de matrícula de la UOC para beneficiarse de las ventajas fiscales que este tipo de pago ofrece a los estudiantes de la UOC.

- Informe semestral de seguimiento: el proveedor homologado enviará a la UOC un informe al final de cada campaña (primera semana de marzo y de noviembre), en un plazo de catorce días hábiles a contar desde la finalización del semestre.

Este informe deberá contener la información relativa al interés de sus clientes por la información de la oferta de la formación de la UOC y la información relativa a los pagos de las matrículas de la UOC gestionadas a través de su plataforma.

Concretamente, la información entregada podrá contener los siguientes datos:

- Número de empresas clientes que han incorporado a la UOC como oferta de formación destacada, dentro de su oferta de retribución flexible.
- Número de personas que se han interesado por la oferta de la UOC y que han linkado su oferta.
- Pagos de las matrículas de la UOC que se han abonado a la UOC mediante el sistema de retribución flexible de su plataforma.

Así mismo, la UOC también deberá entregar un informe semestral al contratista, al finalizar cada campaña, en el que figuren las matrículas tramitadas de los usuarios de la plataforma del contratista y qué ingreso ha supuesto ello para la UOC, a fin de poder tramitar el pago del canon establecido en el contrato.

1.3. Condiciones económicas

Además del coste fijo anual de 500 euros en concepto de presencia en la plataforma de retribución flexible y acciones de comunicación e información para dar a conocer a la UOC entre los clientes corporativos, la UOC pagará un canon de un 3 % del total de ingresos de las matrículas que se hayan tramitado a través de su plataforma de retribución flexible, a instancia de los usuarios finales de las empresas clientes, dentro de los plazos y procedimientos de matrícula que establezca la UOC a tal efecto. Para ello, en el momento de formalizar la matrícula, los usuarios finales deberán identificarse como usuarios de la plataforma, y acreditarlo mediante un código alfanumérico que la UOC facilitará previamente al proveedor homologado, siendo responsabilidad del proveedor que este procedimiento y código lleguen al cliente corporativo y al usuario final mediante la *landing page* que elaborará con este fin.

Al finalizar el período establecido de final de cada campaña, y después de que la empresa contratada entregue a la UOC el informe semestral indicado en el apartado 1.2, con la información de los pagos de matrículas efectuadas a través de su plataforma, la UOC informará al proveedor homologado de las matrículas que ha identificado procedentes de su plataforma y del ingreso que ello ha supuesto para la

UOC, con el objetivo de que pueda procederse a la liquidación del canon establecido en el contrato.

1.4. Servicio de coordinación con la UOC

Antes del inicio de cada contrato derivado, la empresa adjudicataria deberá comunicar al responsable del servicio designado por la UOC el equipo profesional asignado al servicio, que tendrá que estar compuesto por los perfiles indicados en el apartado 3 de este pliego. En caso de que la empresa adjudicataria tenga que realizar algún cambio en la composición del equipo, los nuevos técnicos deberán cumplir los requisitos especificados en el presente pliego, y el proveedor deberá comunicarlo a la UOC.

Cada una de las partes designará, respectivamente, a un único interlocutor encargado de llevar a cabo el seguimiento global del servicio y su correcta realización. Así mismo, la UOC requiere que este interlocutor único haga de coordinador técnico para resolver las incidencias diarias que puedan surgir.

Al inicio y al final de cada campaña de matriculación de la UOC deberán mantenerse las reuniones que la UOC considere oportunas, por vía telefónica o por videoconferencia, entre los interlocutores designados, aunque podrán asistir otras personas implicadas en el proyecto si se considera oportuno.

El proveedor homologado estará en permanente coordinación con el Departamento de Marketing y de Matrícula Corporativa de la UOC, para adaptar las acciones de comunicación y difusión acordadas en las estrategias de campañas de matriculación de la UOC que se encuentren vigentes en cada momento.

Previamente a cada nueva campaña de matriculación, y siempre que se considere oportuno, el proveedor homologado deberá actualizar los contenidos publicados en la *landing page* informativa existente dentro de la plataforma de retribución flexible que haya creado para la UOC, así como las acciones de comunicación e información previstas en el plan de comunicación para la nueva campaña entrante, a fin de adecuarlo a las necesidades previstas en la nueva campaña.

La UOC emitirá las correcciones y/o valoraciones oportunas respecto a las propuestas que el proveedor homologado realice, y el contratista deberá incorporarlas. En caso

de tener que realizar alguna corrección, hasta que la UOC no dé el visto bueno final por escrito, no se podrán llevar a cabo las acciones/propuestas en cuestión.

2. Requerimientos

Los proveedores homologados del Servicio de Matrícula Corporativa, a través de la plataforma de retribución flexible, deberán cumplir los siguientes requisitos:

1. Tener capacidad para incorporar ofertas de la categoría de formación y desarrollo en su plataforma de retribución flexible.

2. Tener capacidad para realizar campañas de promoción de las ofertas de la UOC entre sus clientes corporativos.

3. Estar posicionados en todo el territorio español y disponer de clientes corporativos en todo el territorio, especialmente fuera de Cataluña, dada la necesidad que tiene la UOC de darse a conocer y captar nuevos clientes en territorio no catalán.

4. Disponer de clientes corporativos de todos los sectores de actividad, sobre todo de los que son afines a las áreas de conocimiento de la UOC (como por ejemplo Informática, Salud, Economía, Derecho…).

5. Que tanto la plataforma de retribución flexible del proveedor homologado como las acciones de comunicación y los distintos contenidos adicionales que se muestren a las empresas clientes sean *responsive*.

6. Disponer de un servicio de apoyo técnico a la UOC. Este servicio tiene como objetivo dar respuesta a la creación del espacio web y la comunicación que requiera la difusión de la oferta UOC a través de la plataforma de retribución flexible; así como resolver incidencias y dudas, o aplicar las propuestas de mejora que haya trasladado la UOC a su interlocutor único en relación con el servicio acordado con el proveedor. Este servicio de apoyo deberá estar disponible de lunes a viernes en horario de oficina (de 8 a 17 horas), por teléfono y electrónicamente (teléfono, correo electrónico o chat), y tiene que dar una respuesta en un plazo de 48 horas. Los perfiles que tendrán que llevar a cabo este servicio se especifican en el apartado 3 del presente pliego.

7. Tener servicio de apoyo al cliente corporativo. Este servicio es el que debe ayudar y dar respuesta al profesional del cliente corporativo de la plataforma y resolver las posibles incidencias que puedan encontrar los usuarios de la web en el momento de acceder a la oferta de matrícula corporativa que la plataforma de retribución flexible comunica. Respecto a las incidencias detectadas, el proveedor homologado tendrá que transmitirlas a la UOC en menos de 48 horas para su resolución inmediata. Los perfiles que tendrán que llevar a cabo este servicio se especifican en el apartado 3 del presente pliego.

3. Equipo de trabajo: perfiles profesionales y dedicación

La empresa adjudicataria tendrá que adscribir a la ejecución del contrato un equipo formado, como mínimo, por los siguientes perfiles profesionales:

- Técnicos/as del servicio de apoyo técnico a la UOC: estará cubierto por un/unos perfil/es de conocimientos técnicos informáticos sobre el funcionamiento del servicio de publicación web y de la creación de soluciones multimedia de publicidad. Este/os perfil/es tiene/n que ser capaz/capaces de interpretar las propuestas de las ofertas de la UOC, según los requerimientos de matrícula corporativa, y de traducirlos a la producción de una solución multimedia para ser publicada en el espacio web disponible en la plataforma y de las piezas de comunicación. El número de técnicos/as dependerá de las necesidades del servicio y de las características específicas de cada contratación derivada, oscilando entre uno y tres. Se requiere que el/la profesional o los/las profesionales del equipo tengan estudios de programación informática y de diseño multimedia, con una experiencia de tres años en tareas similares a las especificadas en el presente pliego.

- Expertos/as en *marketing*: perfil/es de *marketing* encargado/s de analizar las necesidades de difusión de la UOC y traducirlas a las campañas de comunicación a clientes y futuros clientes de la plataforma. El número de expertos/as dependerá de las necesidades del servicio y de las características específicas de cada contratación derivada, oscilando entre uno y tres. Se requiere que el/la profesional o los/las profesionales del equipo tengan estudios de *marketing*, con una experiencia de tres años en tareas similares a las especificadas en el presente pliego.

- Técnicos/as del servicio de apoyo técnico al cliente corporativo: estará cubierto por un/unos perfil/es de atención al cliente corporativo capaz/capaces de atender al usuario y coordinarse con la UOC para garantizar la resolución de la incidencia, preservando la protección de datos de los interesados. El número de técnicos/as dependerá de las necesidades del servicio y de las características específicas de cada contratación derivada, oscilando entre uno y tres. Se requiere que el/la profesional o los/las profesionales del equipo tengan una experiencia de dos años en tareas similares a las especificadas en el presente pliego.

4. Previsiones de volumetría del servicio

Concepto	Unidades totales anuales estimadas
Presencia en plataforma (tanto alzado por proveedor homologado)	4 (*)
Matrículas tramitadas	2.800 (**)

(*) Correspondiente a una unidad por licitador potencialmente homologable.

(**) Correspondiente a un máximo de 700 matrículas licitadas por el licitador potencialmente homologable.

Tal y como se indica en el PCAM, las previsiones de matrículas para cada uno de los licitadores potencialmente homologables son estimaciones y, en todo caso, el número máximo por el que se facturará el servicio, de forma que son volúmenes no vinculantes que dependerán de la operativa en la ejecución y de las matrículas efectivamente captadas por cada proveedor homologado.

En ese sentido, los volúmenes e importes máximos fijados tanto en el presente pliego como en el pliego de cláusulas del acuerdo marco se mantendrán aunque se produzca el caso de que, en la ejecución, un proveedor homologado consiga un número de matrículas superior al máximo. En tal caso no se facturarán aquellas

matrículas que vayan más allá del número máximo fijado (700 por proveedor homologado).