

UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

CONTRACTE RELATIU AL

**SERVEI PER A LA DIFUSIÓ DELS PROGRAMES FORMATIUS DE LA UOC A CENTRES
DE CICLES FORMATIUS DE GRAU SUPERIOR**

EXPEDIENT OSE00040/2019

ÍNDEX

1. Objecte
2. Objectius
3. Abast i descripció del serveis
 - 3.1 Àmbit d'actuació
 - 3.2 Descripció de les tasques principals del servei
 - 3.3 Indicadors de referència
 - 3.4 Planificació i fases del Servei
 - 3.4.1 Fase de Preparació
 - 3.4.2. Fase d'execució i seguiment
 - 3.4.3 Fase de tancament
- 4 Condicions de Servei
 - 4.1 Model de relació
 - 4.1.1 Comitè de Direcció
 - 4.1.2 Perfils professionals
 - 4.2 Execució de servei
 - 4.2.1 Condió generals per a l'execució del servei
 - 4.2.2 Lliurables
 - 4.2.3 Acord de nivell de serveis
 - 4.2.4 Sistema de penalitzacions
- 5 Altres condicions
 - 5.1 Horari del servei
 - 5.2 Ubicació del servei
 - 5.3 Desplaçaments
 - 5.4 Mitjans tècnics requerits

1. **Objecte**

El present plec té per objecte definir els requisits tècnics necessaris que han de regir la contractació d'una empresa especialitzada que dugui a terme la conceptualització i planificació d'accions per a la captació de nous estudiants que provenguin de centres de Cicles Formatius de Grau Superior, en endavant CFGS, i vulguin estudiar a la Universitat Oberta de Catalunya, UOC.

L'objectiu és establir punts de trobada on posar a l'abast dels estudiants de CFGS de tot l'Estat l'Espanyol, l'oferta formativa de la UOC i, a la vegada, crear un espai col·lectiu d'orientació professional per aquests. El projecte que haurà de desenvolupar l'empresa adjudicatària es basa en conceptualitzar i planificar accions i/o activitats, que es faran de forma presencial als diferents centres pel personal UOC. L'objectiu és apropar la UOC i l'oferta específica als estudiants i responsables dels estudis.

2. **Objectius**

Els principals objectius del contracte són:

- Millorar el nivell de captació dels estudiants provinents de CFGS a través d'accions que apropin la universitat a aquest públic.
- Posicionar la marca UOC i la seva oferta formativa en tot el territori espanyol.
- Eliminar possibles frens dels estudiants de CFGS i valorar el seu itinerari mostrant que la universitat és una opció 100% adequada per continuar els seus estudis, i que ells, també, poden anar a la universitat.
- Col·laborar en la tasca orientadora dels centres dirigida als estudiants a través d'aplicar les activitats, eines i recursos més adequats.
- Donar a conèixer les capacitats UOC que ens diferencien d'altres universitats (competències digitals, proactivitat i responsabilitat, etc.).
- Aconseguir un sistema escalable d'arribar a centres de CFGS.
- Millorar la traçabilitat, per quantificar millor el retorn de les accions realitzades i el nombre d'estudiants que finalment matriculen fruit d'aquestes accions.
- Fomentar el compromís amb la UOC i col·lectiu alumnat.
- Recolzar la posada en valor de l'itinerari CFGS als estudis universitaris UOC

3. Abast i descripció dels serveis

3.1. Àmbit d'actuació

Centres de Cicle Formatiu de Grau Superior, públics i privats, del territori espanyol.

3.2. Descripció de les tasques principals del servei

L'empresa adjudicatària de la present licitació haurà de realitzar les següents accions:

- Definició estratègica i operativa del programa
- Definició i desenvolupament d'accions que fomentin el binomi CFGS i Estudis Universitaris UOC i que formaran part del programa.
- Aportar activitats, eines i recursos que facilitin la tasca orientadora dels centres, tot fomentant el coneixement i prescripció tant de l'itinerari universitari com, en concret de la UOC.
- Descripció de les activitats que formaran part del programa tals com taules rodones, tallers, xerrades, workshops, seminaris, etc.
- Tenir bases de dades (BBDD) de centres que han de contenir: Nom centre, adreça centre, famílies professionals i titulacions que cursen, persona/es de contacte, e-mail i telèfons de contacte.
- Prospecció i Contacte amb els centres de CFGS que cursin les famílies professionals prèviament definides per la UOC (que seran aquells vinculats als estudis de la UOC) i en les CCAA seleccionades també, prèviament, per la UOC.
- Concretar amb els Centres el tipus de participació en el programa: Es plantejaran diversos tipus d'activitats presencials i es negociarà amb els diferents centres l'adhesió a l'activitat que més els hi encaixi.
- Calendarització: Tancament de data de realització de l'acció a tots els Centres que vulguin participar un cop establert el tipus de participació.
- Disseny del protocol i calendari de comunicació amb el centre, seguint les directrius de la UOC.

3.3. Indicadors de referència

A continuació s'exposen els següents indicadors de referència que l'empresa adjudicatària s'obliga a complir, com a mínim, en la realització del servei.

Indicador de referència	Volum
Nombre de centres contactats	més de 1500
Nombre d'activitats presencials	més de 130
Nombre d'estudiants participants en les activitats	més de 12.000

3.4. Planificació i fases del servei

Les fases de la prestació es poden definir segons una ordenació de procediments lògics:

3.4.1. Fase de Preparació

Aquesta fase es durà a terme per l'empresa adjudicatària un mes abans de l'inici de la fase d'execució i seguiment, i es realitzaran les següents tasques:

- Lliurament del bríng per part de la UOC.
- Establiment del Portafoli de producte per part de la UOC.
- Definició de perfils dels centres d'actuació
- Definició de les zones geogràfiques d'actuació
- Fixació del pressupost, objectius de l'acció (volum de centres contractats, volum de participants a les activitats, etc.) conjuntament entre l'empresa adjudicatària i la UOC.

3.4.2. Fase d'execució i seguiment

Aquesta fase es portarà a terme durant el transcurs de la campanya corresponent.

- Conceptualització del programa
- Preparació de les bases de dades dels centres formatius de CFGS segons les directrius de la UOC
- Execució de les accions de comunicació amb els centres formatius de CFGS
- Programació de les activitats presencials amb els centres formatius de CFGS
- Seguiment de totes les accions a executar durant el servei, i reunions entre les parts

per informar com s'està desenvolupant el servei i els resultats assolits

3.4.3. Fase de tancament

Aquesta fase tindrà lloc durant les 4 setmanes posteriors a la finalització de la campanya.

- Realitzar una anàlisi dels resultats (anàlisi qualitatiu i quantitatiu).
- Realització de l'informe de tancament complet de projecte per part de l'empresa adjudicatària, que inclogui aprenentatges i coses a millorar per part d'ambdues empreses, de cara a futures accions conjuntes.

4. Condicions del servei

4.1. Model de Relació

El model de relació defineix les funcions i responsabilitats de l'empresa adjudicatària i la UOC en un marc d'actuació comuna, per assegurar el compliment de les obligacions de cadascuna de les parts. És un marc de relació que permet acordar el contingut i el nivell de la prestació de serveis, així com el seguiment de la prestació real en els aspectes estratègics, contractuals, tàctics i operatius.

4.1.1. Comitè de Direcció

La supervisió dels treballs així com les funcions de Direcció General de les accions a realitzar per l'empresa adjudicatària correspon als responsables de l'Àrea de Màrqueting de la UOC, i si aquests ho consideren convenient, podran establir determinades normes de procediment.

Les normes de procediment poden contemplar els següents aspectes:

- Reunions de treball amb l'empresa adjudicatària.
- Informes sobre com s'està duent a terme el servei.
- Aspectes de caràcter auxiliar no previstos expressament en els documents contractuals i que siguin convenients de regular.

Els responsables de Màrqueting de la UOC exerciran les següents funcions:

- Vetllar per la correcta realització del servei.
- Determinar i fer complir el mètode per la realització del servei contractat.
- Fixar el calendari de reunions amb l'adjudicatari.
- Decidir l'acceptació de les modificacions proposades per part de l'empresa adjudicatària en el desenvolupament dels serveis contractats.
- Aquells aspectes de caràcter auxiliar no previstos expressament als documents contractuals que fossin convenients reglamentar.

4.1.2. Perfils professionals

Per part de l'empresa adjudicatària, es designarà un responsable del servei com a únic interlocutor amb la UOC, amb la funció de canalitzar les comunicacions, instruccions, consultes i modificacions que es produeixin en l'execució del contracte així com dur a terme les activitats, en l'àmbit dels serveis, necessàries per a la correcta prestació d'aquests.

El responsable del contracte de la UOC estarà en estreta col·laboració amb el responsable del contracte de l'empresa adjudicatària que com a interlocutor únic proporcionarà tota la informació necessària per poder conèixer amb el detall suficient l'avanç del servei en curs.

Per a la gestió es requereix que l'empresa adjudicatària compti amb:

- Un (1) **Gestor de Comptes** amb una experiència mínima de tres (3) anys en els darrers tres (3) anys desenvolupant tasques similars. El Gestor de Comptes serà l'interlocutor únic (encara que pot existir la necessitat puntual de parlar directament amb alguna altra persona de l'equip). El Gestor de Comptes com a responsable del projecte ha de coordinar l'execució dels treballs i realitzar la planificació d'aquests, així com supervisar i controlar la qualitat de les activitats desenvolupades pel seu equip.

En el cas que el gestor de comptes no es trobi en disposició d'encarregar-se de les tasques descrites en el present Plec de Prescripcions Tècniques per motius de qualsevol índole (vacances, baixa per malaltia, etc.), un altre gestor de comptes amb les mateixes característiques tècniques i els mateixos coneixements sobre el compte de la UOC serà el responsable de gestionar les funcions relatives a la seva tasca assignada.

De la mateixa forma, es precisa que l'empresa adjudicatària compti amb un equip tècnic format, com a mínim, pels següents experts:

- Un (1) orientador laboral.
- Dos (2) psicòlegs.
- Dos (2) pedagogs
- Dos (2) gestors comercials.
- Un (1) sociòleg.

A més, l'empresa adjudicatària ha de disposar d'un equip de professionals suficientment extens per poder donar solució i cobertura a la UOC en funció de les seves necessitats. Per tant, serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària disposar dels recursos necessaris per a la realització del servei complint amb el nivell de servei establert.

Es requereix que els professionals que formen part de l'equip tècnic disposin d'una experiència demostrada de, com a mínim, tres (3) anys en els darrers tres (3) anys desenvolupant tasques d'assessorament i realització d'activitats presencials en Educació Postobligatòria, i a més que estiguin especialitzats en l'estudi i anàlisi del sector educatiu.

L'acreditació de l'experiència requerida als perfils anteriorment descrits es realitzarà mitjançant el lliurament dels currículums vitae corresponents i una declaració responsable de l'empresa licitadora.

4.2. Execució del servei

4.2.1. Condicions generals per a l'execució del servei

En aquest apartat es descriuen les condicions generals que regeixen el servei objecte del present contracte i que l'adjudicatari haurà de complir en tot cas.

- Se celebraran trobades presencials entre els tècnics i responsables de la UOC i els de l'empresa adjudicatària, periòdics o discrecionals a petició de la UOC.
- A l'inici del període de prestació del servei, i sempre que la UOC ho requereixi perquè es realitzi una correcta execució del servei, hauran de celebrar-se reunions setmanals sense perjudici de l'anterior.
- Reunió periòdica mensual, de caràcter obligatori, en les instal·lacions de la UOC amb la finalitat de rendició de comptes, d'anàlisi i discussió, de preparació i d'altres derivades de la relació contractual.
- Han d'assistir a aquestes reunions, com a mínim, els interlocutors principals designats per cadascuna de les parts, però també podran assistir a elles altres persones implicades en els treballs si alguna de les parts ho considera oportú.
- A més de les reunions als centres de treball de la UOC i/o virtuals síncrones, hi haurà altres vies de comunicació per al treball ordinari: el correu electrònic, el telèfon, la videoconferència o unes altres, sempre en el context del treball d'oficina. L'empresa adjudicatària també ha d'estar disposada a rebre a tècnics i responsables de la UOC en les seves instal·lacions, per efectuar reunions presencials. La intenció és que la flexibilitat i les possibilitats siguin màximes, perquè la relació resulti fluida i eficaç.
- L'empresa adjudicatària ha de disposar d'una adreça de correu electrònic de Google Gmail i una plataforma d'allotjament d'arxius Google Drive.
- La via habitual de petició serà el correu electrònic i plataformes d'allotjament d'arxius Google Drive. Els lliuraments dels fitxers informàtics que s'han d'adreçar a la UOC per a la seva aprovació es duran a terme mitjançant plataformes d'intercanvi o enviament de fitxers (correu electrònic, FTP) preparats per suportar el gran volum d'informació digital que necessiten els projectes afectats per aquest plec (alta resolució de les imatges, textuais traçats, etc.). Es demanarà que l'empresa adjudicatària disposi o faciliti la informació necessària per establir aquests ports, notifiquin les seves adreces i/o claus d'accés, o bé que utilitzin les que la UOC posarà a la seva disposició.
- Dur a terme quantes tasques siguin necessàries per garantir la correcta i completa realització dels encàrrecs, així com proporcionar el posterior suport, amb els nivells de qualitat, timings i nivell de servei requerit per la UOC.
- Dur a terme una adequada gestió diària de la feina, sent l'empresa adjudicatària responsable directa que aquesta es desenvolupi en forma i termini, havent de

resoldre, o comunicar amb suficient antelació a la UOC qualsevol incidència que dificultin la consecució dels objectius i timing de l'encàrrec.

- El programa ha de poder ser flexible, escalable i adaptable, que pot créixer en funció dels resultats que s'obtinguin.
 - Ha de fomentar l'ús de famílies professionals per tal d'estructurar les accions, informacions, etc. Tenint en compte les necessitats i requeriments del personal dels centres educatius que ofereixen CFGS.
 - Els dinamitzadors que realitzin les activitats als diferents centres serà el personal de la UOC.

4.2.2. Lliurables

Per a complir amb la correcta prestació del servei, l'empresa adjudicatària haurà de presentar, amb caràcter obligatori, els següents lliurables:

- Informe sobre la conceptualització del programa que inclogui:
 - Nom del projecte
 - Propostes d'activitats
 - Objectius estratègics i operatius que compleixen les activitats proposades
 - Material UOC necessari per al desenvolupament de les activitats i accions
- Reporting diari de les accions realitzades en base als indicadors de referència indicats al punt 3.3. del present contracte de licitació.
- Calendari actualitzat amb les dates i centres concertats i confirmats amb especial èmfasi en la programació de la setmana següent a la de l'enviament; aquest calendari s'enviarà abans de cada dijous a les 13:00 hrs i es mantindrà informat al responsable del contracte de qualsevol canvi en aquesta programació; tots els canvis que sobrevinguin o es produeixin en la programació ja confirmada de la setmana següent hauran de comunicar-se en un plaç de 24 hores.
- Reporting setmanal per informar de com va el projecte mitjançant metodologia scrum:
 - Inici setmanal: objectius a esprintar
 - Darrer dia de la setmana: objectius assolits

4.2.3. Acords de Nivell de Serveis

Els ANS serviran per definir els compromisos de servei acordats entre la UOC i l'adjudicatari del contracte i s'hauran d'aplicar els mecanismes de gestió necessaris per controlar el seu grau de compliment.

Es considerarà que l'empresa adjudicatària incompleix obligacions derivades del present contracte de licitació i es procedirà a la imposició de penalitats en els següents supòsits:

- No respectar la data i forma pactada dels lliurables, indicats a l'apartat 4.2.2 del PPT.
- No presentar-se a la reunió periòdica mensual sense motiu justificat, apartat 4.2.1. del PPT.

4.2.4. Sistema de Penalitzacions

L'adjudicatari estarà subjecte al sistema de penalitzacions fixat en el Plec de Clàusules Administratives, les quals també inclouen l'incompliment dels nivells de servei establerts en el Plec de Clàusules Particulars.

5. Altres condicions

5.1. Horari del servei

Es considerarà franja de servei normal el tram horari en el qual es desenvoluparà el servei de forma habitual. La franja de servei normal s'estableix de dilluns a divendres de 08.00 hores a 20.00 hores. Durant aquesta franja horària l'empresa adjudicatària s'obliga a atendre qualsevol petició telefònica del personal de la UOC.

5.2. Ubicació del servei

L'empresa adjudicatària pot prestar els seus serveis des del seu propi centre de treball o instal·lacions, excepte en aquells que es requereixi la presència de l'adjudicatari a les instal·lacions de la UOC.

5.3. Desplaçaments

L'empresa adjudicatària ha d'estar disposada a desplaçar-se als diferents centres de treball de la UOC per efectuar reunions i/o presentacions. Els costos derivats de qualsevol d'aquests desplaçaments a les dependències de la UOC seran a càrrec de l'adjudicatari i amb mitjans de transport facilitats per ell mateix.

L'adjudicatari haurà de poder prestar els seus serveis presencials a qualsevol de les seus generals de la UOC:

- Seu d'Av. Tibidabo (Av. Tibidabo 39, 08035 Barcelona)
- Seu de 22@ Barcelona (Rambla del Poblenou, 156, 08018 Barcelona)
- Seu TIC de Castelldefels (Parc Mediterrani de la Tecnologia, Av. Carl Friedrich Gauss, 5, 08860 Castelldefels, Barcelona)

5.4. Mitjans tècnics requerits

L'empresa adjudicatària ha de disposar dels medis tècnics en el que respecta al hardware, ordinadors i connexió a internet, i software:

- Base de dades de centres educatius d'Educació Post obligatòria i específicament de Cicles Formatius de Grau Superior de tot l'Estat espanyol degudament treballada i comprovada.
- Eines bàsiques d'ofimàtica: Word, Excel, PowerPoint, PDF, etc.
- Gestor de les relacions amb clients, CRM, per visualitzar la informació en temps real i tenir reportings automatitzats
- Altres eines de comunicació



Barcelona, a 5 d'agost de 2019

Sra. Silvia Soler García

Directora de l'Àrea de Màrqueting de la Universitat Oberta de Catalunya