

UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**CONTRATO DE SERVICIOS RELACIONADOS CON LA CAPTACIÓN DE PARTICIPANTES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS ESTUDIOS DE MERCADO CUALITATIVOS QUE SE REALIZAN INTERNAMENTE EN LA UOC
EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN NÚM. HSE00014/ 2023**

ÍNDICE

1. Introducción
2. Objeto del contrato
3. Alcance y descripción del servicio
4. Planificación fases del servicio
5. Volumetría
6. Condiciones del servicio
 - 6.1. Modelo de relación
 - 6.1.1. Comité de dirección
 - 6.1.2. Equipo de trabajo (perfiles profesionales)
 - 6.2. Ejecución del servicio
 - 6.2.1. Condiciones específicas
 - 6.2.2. Gestión de documentos o entregables
 - 6.2.3. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)
 - 6.2.4. Sistema de penalizaciones
7. Auditorías
8. Otras condiciones
 - 8.1. Horario del servicio
 - 8.2. 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.

La presente licitación engloba las necesidades de captación de participantes de las Áreas de Marketing (AIM) para la realización de estudios internos y de R&I Area (Research & Innovation Area / Área de Investigación e Innovación) para la ejecución de proyectos de investigación de la UOC.

El Área de Marketing de la UOC es el departamento competente para desarrollar campañas publicitarias multicanal (Display, búsqueda en Google, redes sociales, email) con el objetivo de captar nuevos estudiantes, así como otros actores vinculados de una u otra manera a los estudios superiores. La búsqueda constante para mejorar el rendimiento de conversión de las campañas hace que se exploren novedosas fórmulas que permitan alcanzar esta meta.

Un indicativo que permite mejorar el rendimiento de la conversión es adaptar el argumento de venta de los productos (programas formativos) al lenguaje del usuario que hace la búsqueda de estos productos. Es por esto que el grupo operativo Análisis e Investigación de Mercados (en adelante AIM) del Área de Marketing, lleva a cabo diversas acciones de investigación, gestionadas internamente, que nos ofrecen información relevante relativa tanto al usuario y sus preferencias como a otros agentes implicados.

Por otro lado, el Área de Investigación e Innovación de la UOC (en adelante R&I) trabaja para dar respuesta a las necesidades de los profesionales que participan en la actividad de investigación con presupuesto de financiación externa y a los diferentes centros internos de investigación de la universidad. Dichas necesidades requieren, en algunos casos, de la captación de participantes para poder desarrollar las actividades planificadas dentro de los proyectos a ejecutar por los colectivos o grupos de investigación.

2. OBJETO DEL CONTRATO

Con el objetivo de conocer mejor el mercado tanto nacional como internacional y, en consecuencia, tener una mayor posibilidad de acercarnos de forma más eficiente a los nuevos públicos, AIM y R&I (en adelante "áreas implicadas de la UOC") requiere la contratación de un servicio de captación de participantes para dar cobertura a los estudios de mercado cualitativos realizados de forma interna por la UOC, y para la ejecución de proyectos de investigación con financiación externa e interna de la universidad.

El objetivo es conseguir contratar a una empresa que se encargue de contactar a personas previamente registradas en su base de datos (panel propio del contratista), y que participen voluntariamente en grupos de discusión, entrevistas, etc. formuladas por las áreas implicadas de la UOC. De esta manera se pueden llevar a cabo los análisis que den respuesta a las necesidades de conocimiento de la UOC. En este servicio la empresa contratista se encargará de realizar la captación de forma externa a la UOC.

Este servicio sólo se publica para la confección del campo (captación de participantes) cualitativo. La captación de participantes para el campo cuantitativo, ya se encuentra cubierta con la licitación OSE00055/2021-lote 1.

La empresa contratista contactará con los posibles participantes, comprobará si cumplen con los requisitos establecidos en el filtro de captación proporcionado por el área implicada de la UOC. Posteriormente, la empresa contratista deberá enviar al área implicada de la UOC un listado de las personas preseleccionadas para que éste confirme la idoneidad de las mismas según los requerimientos establecidos en el mencionado filtro de captación.

Por otra parte, se han incluido varias bolsas de dinero para poder dar cobertura (ver PCP), en caso de ser necesario, a la gestión de varias compras que pueden llegar a ser necesarias para la ejecución de los trabajos o proyectos de investigación interna de las áreas implicadas de la UOC, pero que actualmente se desconoce si serán finalmente necesarias o no.

La justificación de contratar este servicio se da a causa de:

La falta de recursos suficientes para poder realizar la captación de participantes. En concreto, la UOC no dispone de BBDD de participantes externos a la UOC (panel) que permitan la captación de participantes para aquellos estudios cualitativos internos, acciones de investigación y/o proyectos de investigación a realizar internamente, que requieran de la participación de personas que no tengan ningún tipo de relación con la UOC.

Por otra parte, la UOC como entidad del sector público, requiere incluir varias bolsas para realizar otras compras y garantizar el éxito de las captaciones internas y ejecución de proyectos de investigación con financiación externa e interna de la universidad, realizadas por la UOC. Además, las bolsas que se prevén en el PCP se configuran para dar cobertura a posibles necesidades de compra para la ejecución de trabajos/proyectos de investigación interna de la UOC (como, por ejemplo, la compra de incentivos, la reserva de salas o espacios fuera de las instalaciones de la UOC o la compra de herramientas como aplicaciones para la transcripción de voz de entrevistas (ver apartado E-PCP)

3. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio requerido por la UOC a través del presente pliego de prescripciones técnicas comprende un conjunto de actividades necesarias para cumplir los objetivos descritos en el apartado anterior y garantizar el correcto funcionamiento del servicio durante el periodo de duración del contrato.

Dentro del ámbito de la investigación, la mayor parte de los estudios y/o proyectos que se llevan a cabo necesitan de la participación de personas, en su calidad de consumidores, usuarios, etc. que compartan opinión y experiencias sobre los diversos temas y aspectos que se quieran analizar. Existen empresas especializadas en el contacto y captación de estas personas para la participación en estudios y/o proyectos de investigación. A este proceso lo llamamos “**captación de participantes**”, y sólo es una parte de todo el proceso de un estudio de mercado cualitativo o de un proyecto de investigación.

El proceso de captación de participantes, en el tipo de estudios o proyectos que se especifican en estos pliegos, consiste en el reclutamiento de posibles participantes cuyos datos personales y de contacto se encuentran alojados en los servidores y las bases de datos del contratista (panel propio), sólo que, en este caso, la captación se hace por vía telefónica mediante un pequeño cuestionario, que los contactados deberán responder y que servirá a la empresa contratista para valorar si son aptos o

no para la participación en la acción de investigación o proyecto en cuestión, a ejecutar internamente por la UOC.

El resultado de la captación es un listado dinámico con la información sociodemográfica, de mercado y de contacto de los participantes seleccionados necesaria para que estas personas puedan participar en las acciones de investigación cualitativas diseñadas por las áreas implicadas de la UOC .

El servicio se dará por concluido por parte del contratista, una vez que se haya realizado de forma efectiva la última entrevista, focus group, etc. y se haya comprobado, por parte del técnico del área implicada o el encargado de la moderación / entrevistador, que todas las personas seleccionadas cumplieran con los requisitos previamente expuestos en el filtro de captación.

En caso necesario, serán las propias áreas implicadas de la UOC, quienes se encargarán de preparar y enviar a los participantes las instrucciones de participación y los enlaces de las videoconferencias, direcciones de las salas, etc. No obstante, en el caso de que sea necesario mantener el anonimato de quien realiza el estudio (en este caso la UOC), y para evitar condicionar los resultados del mismo, el contratista se encargará de hacer el envío de dichos elementos a las personas seleccionadas. Asimismo, se podrá encargar al contratista la generación de la sala virtual para las acciones de investigación.

4. PLANIFICACIÓN FASES DEL SERVICIO

FASE DE ESTUDIO PREVIO (fase inicial): Esta fase permitirá definir la muestra que se debe captar y establecer el presupuesto según los requerimientos que establezca la UOC para cada estudio o proyecto de investigación concreto, en base a los precios unitarios cerrados en la presente licitación.

- **La UOC facilitará vía email:**
 - Número total de participantes a captar.
 - Método/s de investigación cualitativo/s (entrevista en profundidad, etnográfica, focus group, etc. (en adelante, acciones de investigación).
 - Distribución de la muestra: características de las personas a captar (incluyendo posibles plazas).
 - Propuesta de:
 - 1) tiempo límite para realizar la captación planteada, dentro del marco temporal definido por el área implicada de la UOC (se establecerá un período de días o semanas límite para recibir un listado con los participantes requeridos + la reserva correspondiente);
 - 2) tiempo límite del cual dispondrá el área implicada de la UOC para realizar las acciones de investigación y que la empresa contratista deberá considerar, dado que debe estar pendiente de la evolución del trabajo de campo, por si fuera necesario sustituir o captar a nuevos participantes (se establecerá en días a contar desde la confirmación del presupuesto por parte del área implicada de la UOC, para realizar la última acción de investigación).
 -

- La empresa contratista deberá responder a dicho email por escrito, en el plazo máximo de 48h (2 días laborables), confirmando su disponibilidad a llevar a cabo el encargo, y realizando todas aquellas consultas y comentarios que tenga a bien realizar (1er acuse recibo).
- Si proceden enmiendas, el encargo será definitivamente redactado por el área implicada de la UOC, enviado a la empresa contratista y, finalmente, será la empresa contratista quien confirmará su aceptación mediante acuse de recibo (2n acuse recibo), en el plazo máximo de 24h (1 día laborable).
- **A partir de ese momento, la empresa contratista, en un plazo de 3 días laborables, realizará y facilitará un presupuesto con las características detalladas en el apartado 7.2.2. entregables.**

FASE DE EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO:

Esta fase será la que permita llevar a cabo la captación de las personas que deben cumplir las características requeridas por el área implicada de la UOC para cada estudio o proyecto de investigación concreto:

- Primero, se realizará una reunión de briefing (preferiblemente online, aunque también se contempla la posibilidad de realizarla de forma presencial) entre los responsables de la captación del contratista y el técnico responsable del área implicada de la UOC (encargado del estudio y/o proyecto investigación), donde se mostrará el filtro de captación elaborado por la UOC y se discutirá sobre los detalles del mismo, el volumen de entrevistas que se deben agendar cada día, el día límite para la realización de la última acción de investigación, y los detalles sobre el canal de realización de las acciones de investigación (presencial u online), etc.
- Tras dicha reunión, el responsable del área implicada de la UOC hará llegar, vía e-mail, el filtro de captación a la empresa contratista con todas las enmiendas que procedan y todos aquellos detalles importantes que se hayan acordado. La empresa contratista deberá enviar al área implicada de la UOC acuse de recibo en el plazo máximo de 1 día laborable, a contar a partir de este envío de filtro de captación.
- La empresa contratista iniciará la captación de las personas de su BBDD que cumplan con los requisitos de participación establecidos en el filtro y los irá anotando (junto a la información necesaria: datos sociodemográficos, de mercado, de contacto, propuesta de fecha para la realización de las acciones de investigación) en un archivo compartido con el área implicada de la UOC. Al final de cada uno de los días (laborables) que dure la captación y el trabajo de campo a realizar por la UOC (si procede), la empresa contratista deberá enviar al responsable del área implicada de la UOC, un breve e-mail con la situación del proceso de captación a esa fecha.
- Seguimiento y control de la captación de participantes:
 - El responsable del área implicada de la UOC, dará acuse de recibo a cada uno de los informes diarios de captación que reciba, confirmando o rechazando los perfiles seleccionados y, en su caso, realizando los comentarios que crea necesaria sobre los perfiles, los horarios establecidos, etc.
 - Al margen de ello, el responsable del área implicada de la UOC contactará, cuando lo estime necesario, con la empresa contratista para recabar información sobre la evolución del proceso de captación respecto a cuestiones como el número de participantes captados hasta ese momento, las características de las personas

captadas, control de correspondencia con las cuotas establecidas en la distribución de la muestra, etc.

- Envío de las comunicaciones por parte del contratista, en un periodo como mínimo de 24 h de antelación (1 día laboral antes del inicio de la acción de investigación), realizado vía email, confirmando a los participantes su participación en la acción de investigación, y haciéndoles llegar (si fuese el caso) el enlace de internet correspondiente a la acción de investigación en la que van a participar (como puede ser un enlace a una videoconferencia, plataforma de etnográfica digital, etc.) .
- Cuando sea necesario, como podría pasar en el caso de las “etnográficas”, envío de instrucciones a los participantes, realizado vía email, previo al inicio de la acción de investigación por parte del contratista, como mínimo con 24h de antelación (1 día laboral antes del inicio de la acción de investigación).
- Seguimiento, recopilación y gestión de las tareas previas al inicio de las acciones de investigación en caso de que sea necesario. Se establece plazo para entregar a UOC las tareas previas a la captación como mínimo con 24h de antelación (1 día laboral antes del inicio de la acción de investigación).
- Envío, por parte del contratista, en caso de que sea necesario, de materiales realizados por la UOC para apoyar la dinámica del ejercicio. El envío deberá realizarlo el contratista entre 48h y 72h (laborables, a determinar por la UOC) a contar desde que la UOC le requiera, siempre de forma previa al inicio de la acción de investigación .
- A nivel de gestión, tratamiento y custodia de los datos personales de los participantes, podrán darse las siguientes casuísticas, de forma no excluyente:
 - A) El contratista, a petición de UOC, hará llegar a los participantes un documento generado por UOC para la “*autorización derechos de imagen y explotación de contenido*” generado en la actividad virtual (grabación de audio y/o imagen), para que lo devuelvan firmado como máximo 1 día antes de la participación efectiva. En este caso, UOC será el único responsable de la gestión y custodia de dichas autorizaciones, siendo el contratista un mero intermediario.
 - B) El contratista pedirá a los participantes que autoricen la cesión de sus datos personales a la entidad responsable de la investigación (en este caso, UOC), con el único objetivo de que UOC pueda contactar con los participantes para cerrar una fecha para la realización de la acción de investigación en cuestión. En este caso, el contratista será el único responsable de la gestión de dichas autorizaciones.
 - C) El contratista, en el caso de ser el encargado de generar las salas virtuales para la realización de las acciones de investigación, deberá pedir a los participantes que autoricen la cesión de sus datos personales (incluida la grabación de audio y video) a la entidad responsable de la investigación (en este caso, UOC). En este caso, el contratista será el único responsable de la gestión de dichas autorizaciones.

FASE CIERRE:

- Envío de un listado pre-definitivo de personas captadas. Dicho listado deberá venir acompañado de otro con una relación de personas suplentes (reserva), suficientes en número por si se produjera alguna baja en el periodo establecido en la fase de estudio previo. A este respecto, el listado de reserva será periódicamente actualizado por parte de la empresa contratista en función de las cuotas ya cubiertas/no cubiertas, hasta la última acción de investigación a realizar por el área implicada de la UOC, si fuera necesario. El plazo de entrega de dicho listado pre-definitivo, lo establecerá la UOC en función de la complejidad de la

captación, debiéndose entregar como máximo el último día laborable del plazo establecido por la UOC (p.ej. si se dispone de 2 semanas contadas como semanas completas (de lunes a viernes), deberán entregar dicho listado el 2º viernes del periodo establecido).

- Será responsabilidad del contratista, la gestión, revisión y actualización del listado de reserva de participantes. Este listado dinámico, deberá contener un número suficiente de posibles participantes, como máximo el último día del plazo que dispone el contratista para la captación. Se considerará una reserva válida, aquella que llegue como mínimo al 50% del volumen total a captar (p.ej. la captación de 20 participantes requerirá un mínimo de 10 personas de reserva).
- El listado de personas pre-seleccionadas (sin incluir reserva) no se considerará definitivo hasta que no cuente con la aprobación, ya sea por e-mail o a través de una llamada, por parte del técnico responsable del área implicada de la UOC .
- No se considerará finalizada la labor por parte de la empresa contratista hasta que se haya realizado de forma efectiva la última entrevista, focus group, etc. y se haya comprobado, por parte del técnico encargado de la moderación/entrevistador, que todas las personas seleccionadas cumplieran con los requisitos previamente expuestos en el filtro de captación. En el caso que se considere por parte del área implicada de la UOC que algún/algunos de los candidatos/as no cumplen los requisitos previamente expuestos, se le notificará por escrito al contratista para que, en el plazo máximo de 2 días laborables, complete el listado de participantes/captación con candidatos/as adecuados/as a los criterios del filtro de captación (incluida la reserva).

5. VOLUMETRÍA/ESTIMACIONES DE SERVICIO

Las tarifas se establecen según los siguientes conceptos:

El precio se determina mediante precios unitarios por participante que tienen la consideración de precios máximos, tal y como se informa en el PCP.

Los precios unitarios para la captación externa a realizar por el contratista, ya incluyen los conceptos de gestión de captación/reclutamiento, disposición de una reserva de participantes para cubrir eventuales sustituciones, y el pago de incentivos para fomentar la captación de participantes a realizar de forma externa por el contratista.

El presupuesto de licitación que figura en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares se ha determinado atendiendo a la estimación de los estudios internos que necesitaremos realizar durante la ejecución del contrato para realizar nuestra actividad habitual y dar servicio a las diferentes necesidades que pueda haber en la universidad en cuanto a estudios de mercado diversos (perfil, notoriedad, producto, etc.).

Dado que este servicio es relativamente nuevo (iniciado con el expediente OSE00055/2021 - Lote 2 y posteriormente resuelto por no cumplir con las necesidades requeridas por la UOC), no se puede presentar un histórico detallado sobre volúmenes concretas. A pesar de todo, se determinan volúmenes orientativos, basados en una previsión de estudios y proyectos de investigación a realizar en un año de ejecución del servicio:

Se estima la realización de diferentes **estudios cualitativos y proyectos de investigación** que tendrán una muestra diferente según sus necesidades, donde se requiera la captación de una serie de colectivos específicos. Se ha hecho una aproximación para el 2024 de volumen de captación a realizar en base a los precios unitarios fijados en el PCP:

1. Captación de participantes (captación externa a realizar por el contratista):
 - Directivos/Empresarios/Stakeholders:
 - Entrevistas y/o Focus Groups / Dinámicas de grupo (total previstas 210 acciones de investigación/año):
 - 60 participantes / año para el área AIM
 - 150 participantes/año para el área R&I
 - Estudiantes:
 - Entrevistas y/o Focus groups (total previstas 190 acciones de investigación/año):
 - 150 participantes / año para el área de AIM
 - 40 participantes /año para el área R&I
 - Etnográficas (sólo AIM):
 - 30 participantes/año para el área de AIM

Debemos remarcar que estas previsiones, son unas aproximaciones a los pedidos que posiblemente se realizarán, pudiendo variar en función de cada tipología, siempre sin superar el precio máximo fijado por esta licitación ni los precios unitarios máximos estipulados.

En este sentido, hay que tener en cuenta que los volúmenes que se indican en el pliego de prescripciones técnicas son a título informativo y deben interpretarse como una simple estimación no vinculante del servicio a realizar por la empresa que resulte el contratista.

También se incluyen tres (3) **Bolsas** para dar cobertura a la posibilidad de adquirir una serie de elementos necesarios para la correcta ejecución de las tareas de investigación internas de las áreas implicadas de la UOC para este servicio, pudiendo establecerse en la gestión de las mismas a varias personas por parte de la UOC, una por cada área implicada/peticionaria. Estas bolsas están compuestas de un parte de dinero retribuable para el contratista (fee contratista “comisión” por la realización de la compra) y otra no retribuable (reserva de dinero disponible en la UOC para que el contratista pueda realizar la compra del concepto especificado en cada una de ellas) El plazo de entrega de estos pedidos, se fijará individualmente en cada caso concreto, siguiendo las pautas del apartado E del PCP.

- Fee contratista (comisión): La remuneración a recibir, únicamente consistirá en un % de comisión, que se ha estimado en un 10% como máximo para cada encargo. El importe máximo reservado para dichas compras se especifica en el apartado E del PCP y a continuación:

Bolsa 1. Reserva de salas o espacios:

En primer lugar, se contempla la posibilidad de requerir la “**reserva de salas o espacios**” externos a la UOC, sólo para aquellos casos en los que sea necesario mantener el anonimato de la UOC o cuando el área implicada de la UOC considere que la presencialidad es fundamental para las acciones o los eventos de investigación que pueda llegar a realizar la UOC (bolsa sólo contemplada para el Área de AIM).

La estimación del total de esta bolsa se ha calculado teniendo en cuenta:

- Los precios de mercado habituales para la reserva de salas (tipo salas para realizar un Focus Group para un máximo 3 horas), siendo el coste aproximado de 250 € por sesión.
- Valorando la necesidad de poder gestionar un máximo de 8 reservas de este tipo al año.
- Sumado un máximo de 10% de comisión por la realización de dicha reserva.

Parte retribuable y no retribuable de la Bolsa.1:

- No retribuable: 2.000,00 €/año para poder gestionar el pago de dicha compra
- Retribuable: se fija un máximo del 10% de fee en base a importe a destinar para dicha compra: 200€/año

Dicha estimación obedece a una previsión de las posibles necesidades de reserva de salas o espacios, sin que la UOC esté obligada a su realización parcial o total.

Ver funcionamiento “Bolsa 1” en el PCP.

Bolsa 2. Compra incentivos:

En segundo lugar, se contempla la posibilidad de requerir la “compra de incentivos” para fomentar la participación en las captaciones a realizar de forma interna por el área implicada de la UOC (bolsa sólo contemplada para las Áreas de AIM, e-LinC y R&I), sobre todo para la captación de participantes a nivel nacional, aunque en algún momento R&I podría necesitar fomentar a participantes internacionales en proyectos de investigación, originándose la posible necesidad de que el área implicada requiera al adjudicatario la compra de incentivos en plataformas internacionales, no siendo excluyente para la ejecución del servicio, ya que se contempla la posibilidad de subcontratar. A título orientativo y sin limitar territorialmente, se trataría de países LATAM (Méjico, Perú, Chile y Argentina). En este servicio el contratista sólo realizará el trámite de comprar los incentivos indicados por la UOC, mientras que el responsable de la petición por parte de la UOC será el encargado de hacer la recepción de los incentivos y gestionar la entrega a los participantes (aquí el área peticionaria será la responsable y encargada de gestionar dicha petición, pudiendo establecerse un interlocutor por cada área de la UOC implicada en este tipo de encargo).

La estimación del total de esta bolsa se ha calculado teniendo en cuenta:

- estimación de 200 incentivos anuales por un valor máximo de 50€ la unidad (para las Áreas de MKT y e-LinC)
- estimación de 300 incentivos anuales por un valor máximo de 100€ (para R&I)
- Sumado un máximo de 10% de comisión por la realización de dicha compra.

Parte retribuable y no retribuable de la Bolsa.2:

- no retribuable: 40.000,00 €/año para poder gestionar el pago de dicha compra
- retribuable: se fija un máximo del 10% de fee en base a importe a destinar para dicha compra: 4.000,00 €/año

Dicha estimación obedece a una previsión de las posibles necesidades de incentivar la participación sin que la UOC esté obligada a su realización parcial o total.

Ver funcionamiento “Bolsa 2” en el apartado E del PCP.

Bolsa 3. Compra herramientas (aplicaciones):

En tercer lugar, se contempla la posibilidad de que el área implicada pueda requerir la “**compra herramientas**” (aplicaciones), como por ejemplo pueden ser las aplicaciones para la transcripción de voz de entrevistas, necesarias para el trabajo de campo a realizar por el área implicada (bolsa sólo contemplada para las Áreas de AIM y R&I). Estas herramientas suelen tener vigencia anual.

Por ejemplo, podrían ser:

- Typeform, S.L, Survey Monkey o similar = 900 € / año
- Happy Scribe Limited o similar = 700 € / año

La estimación del total de la bolsa se ha calculado teniendo en cuenta:

- Los precios de mercado de aplicaciones similares de los ejemplos detallados
- Sumado un máximo del 10% de comisión por la realización de dicha compra.

Parte retribuable y no retribuable de la Bolsa.3:

- no retribuable: 3.200,00 €/año para poder gestionar el pago de dicha compra para ambas áreas.
- retribuable: se fija un máximo del 10% de fee en base al importe a destinar para dicha compra: 320,00 €/año.

Dicha estimación obedece a una previsión de las posibles necesidades de disponer este tipo de aplicaciones, sin que la UOC esté obligada a su realización parcial o total.

Ver funcionamiento “Bolsa 3” en el PCP.

6. CONDICIONES DEL SERVICIO**6.1. 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.

6.1.1. 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 del área peticionaria 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 las áreas implicadas de la UOC 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.
- Decidir la aceptación de las modificaciones propuestas por parte de la empresa contratista, en aspectos de gestión en la ejecución del servicio, para una óptima ejecución del contrato.
- 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 un responsable del servicio por cada área peticionaria para el servicio de captación que en estos pliegos se contempla (uno por el área AIM y otro por R&I) como interlocutor principal con la empresa contratista, aunque para la gestión de la compra de posibles incentivos (Bolsa 2) se podrá designar a un interlocutor diferente en base al área de la UOC que realice el pedido (AIM, R&I y e-Linc).

Por parte de la empresa contratista, se designará a un responsable del servicio como interlocutor principal con la UOC, con la función de canalizar las comunicaciones, instrucciones, consultas y modificaciones que se produzcan en la ejecución del servicio.

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

6.1.2. Equipo de trabajo (perfiles profesionales)

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

- Un (1) Gestor de Proyecto, con la experiencia indicada en el apartado R del PCP. Será el interlocutor principal (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. Además, será el encargado de responder a los requerimientos que se puedan realizar desde la dirección del proyecto de las áreas implicadas de la UOC .

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 tarea asignada.

De la misma forma, se precisa que la empresa contratista cuente con un equipo técnico formado, como mínimo, por los siguientes expertos, con la experiencia indicada en el apartado R del PCP:

- Un (1) Captador de participantes, con la experiencia indicada en el apartado R del PCP. Este perfil será el encargado de establecer el contacto directo con los posibles participantes.

En cualquier caso, la empresa contratista deberá disponer de un equipo mínimo de profesionales suficientemente dimensionado, para poder dar cobertura a las necesidades de cada uno de los

proyectos que se puedan iniciar durante la vigencia de este contrato, para las áreas implicadas de la UOC. Por tanto, será responsabilidad de la empresa contratista disponer de los recursos necesarios para la realización del servicio cumpliendo con el nivel de servicio establecido.

Los perfiles de **Captador de Participantes y Gestor de proyecto**, podrán ser desarrollados por la misma persona, siempre y cuando el volumen del servicio lo permita.

6.2. Ejecución del servicio

6.2.1. Condiciones específicas

- Se celebrarán encuentros presenciales y/o virtuales síncronos con la plataforma que determine la UOC entre los técnicos y responsables de la UOC y los de la empresa contratista, sean periódicos o discrecionales. Es muy probable que al inicio del periodo de prestación del servicio tengan que celebrarse reuniones presenciales y/o virtuales síncronas con frecuencia, quizás semanalmente. Es lógico prever que las primeras campañas requieran un esfuerzo especial.
- Además de las reuniones en los centros de trabajo de la UOC y/o virtuales síncronas, habrá otras vías de comunicación para el trabajo ordinario: correo electrónico, teléfono u otras, siempre en el contexto del trabajo de oficina. La empresa contratista también debe estar dispuesta a recibir a técnicos y responsables de la UOC en sus instalaciones, para efectuar reuniones presenciales. La intención es que la flexibilidad y las posibilidades sean máximas, para que la relación resulte fluida y eficaz.
- El contratista tiene la obligación de disponer los medios necesarios (tecnología, software, recursos humanos...) para poder desarrollar el servicio, siguiendo como mínimo lo pautado en el apartado 9.2 del PPT.

6.2.2. Gestión de documentos o entregables

Para cumplir con la correcta prestación del servicio, la empresa contratista deberá presentar, con carácter obligatorio, los siguientes entregables:

- Entregable 1: **Presupuesto** o Resumen (pro-forma) de aceptación del encargo de captación externa en formato PDF, WORD, EXCEL o similar. El presupuesto debe incluir:
 - precio por persona captada y participante (no podrá ser diferente al precio acordado en el contrato)
 - tiempo duración prevista para la captación de participantes
 - disposición reserva de participantes para cubrir sustituciones
 - si se tiene prevista la necesidad de reserva de espacios y otras particularidades

El plazo para recibir el presupuesto, siguiendo los precios unitarios fijados en la presente licitación y en la oferta presentada por el contratista es de un máximo de 3 días laborables desde la fecha en que se envía esta información al contratista, por parte del área implicada de la UOC.

- Entregable 2: **Informes diarios** de la evolución del proceso de captación en formato WORD, EXCEL, PDF o similar donde se incluya el estado o evolución de la fase de ejecución de la captación. Asimismo, el informe debe incluir un listado provisional con toda la información que

se requiera por parte del área implicada de la UOC en el momento de la definición del servicio, de tal forma que, a medida que se vayan validando los participantes, el trabajo de campo por parte de los técnicos se pueda ir realizando si se diese la circunstancia.

- Entregable 3: Listado pre-definitivo de personas captadas, a entregar, como máximo, el último día laborable del plazo previsto para la captación (p.ej. si disponen de 2 semanas, deberán entregar dicho listado el 2º viernes del periodo establecido). Dicho listado deberá venir acompañado de otro con una relación de personas suplentes (reserva), en la forma como se especifica en la fase de cierre.
- Entregable 4: Listado definitivo de la captación realizada en el servicio en formato PDF, WORD, EXCEL o similar. El listado debe incluir toda la información que se requiera por parte del área implicada de la UOC en el momento de la definición del servicio. Se establece plazo máximo de **24h (1 día laborable)** para recibir este fichero, a contar desde el cierre del trabajo de campo realizado por el área implicada de la UOC, dado que al ser un listado vivo puede estar sujeto a modificaciones, hasta la realización de la última acción de investigación.
- Entregable 5: Ejercicios previos a las acciones de investigación que deban hacer los participantes y que se hayan definido en la metodología en caso de que sea necesario. Se establece como plazo de entrega del ejercicio previo un plazo de **48h** laborables antes de la fecha de inicio de la acción de investigación.
- Entregable 6: Entrega por parte del contratista de los ejercicios del estudio que deban hacer los participantes en caso de que sea necesario mantener el anonimato de la UOC, **según calendario estipulado por las partes en ejecución del contrato.**

6.2.3. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

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

Se considerará que la empresa contratista no cumple las obligaciones derivadas del presente contrato de licitación y se procederá a la imposición de penalidades en los siguientes supuestos:

- No respetar los plazos de entrega y/o los formatos definidos para los entregables (ver apartado 6.2.2. "*Gestión de documentos o entregables*").
- No enviar respuesta de confirmación sobre la viabilidad del encargo vía email por escrito, en los plazos indicados en la fase de "estudio previo" (ver acuses de recibo 1 y 2, en el apartado 4 PPT).

6.2.4. Sistema de Penalizaciones

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

7. 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 y el acceso físico a las instalaciones donde se estén realizando los servicios objeto del contrato, al personal de la UOC o a los terceros subcontratados.

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.

8. OTRAS CONDICIONES

8.1. Horario del servicio

Se considerará franja de servicio normal el tramo horario en el que 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 del personal de la UOC.

8.2. Medios técnicos requeridos

La empresa contratista debe disponer de los siguientes medios técnicos que se establezca en el apartado R del Cuadro de características del Pliego de Cláusulas Particulares.