

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. HSE00036/2023**

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 algunas Áreas de la UOC para la realización de estudios internos y para la ejecución de proyectos de investigación de la UOC.

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 determinadas áreas de la UOC, llevan 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, las áreas también trabajan 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, algunas áreas de la UOC requieren de los servicios de una empresa 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 objeto de la licitación es la contratación de una empresa que se encargue de contactar a personas previamente registradas en su base de datos (panel propio del contratista) (BBDD, en adelante), y que participen voluntariamente en grupos de discusión, entrevistas, etc. formuladas por las áreas implicadas de la UOC. De esta manera se podrán llevar a cabo los análisis que den respuesta a la necesidad de la UOC de disponer de estudios de mercado cualitativos. En este servicio la empresa contratista se encargará de realizar la captación de forma externa a la UOC.

La empresa contratista contactará con los posibles participantes y 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 ésta confirme la idoneidad de las mismas según los requerimientos establecidos en el mencionado filtro de captación. En cuyo listado deberán constar las personas preseleccionadas y los requerimientos que han hecho que sean seleccionadas.

Por otra parte, se ha destinado una parte del presupuesto en forma de bolsas económicas para poder dar cobertura, 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 no se puede prever si serán necesarias o no.

La UOC como entidad del sector público, necesita 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. 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 (como, por ejemplo, la compra de incentivos, la compra de herramientas como aplicaciones para la transcripción de voz de entrevistas o la posible captación de otro tipo de perfiles no especificados en el presente pliego que se caracterizan por una alta dificultad a la hora de llevar a cabo la captación.

3. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio requerido por la UOC a través del presente pliego de prescripciones técnicas (PPT en adelante) comprende la contratación de una empresa que se encargue de contactar a personas previamente registradas en su BBDD, y que participen voluntariamente en grupos de discusión, entrevistas, etc. formuladas por las áreas implicadas de la UOC. De esta manera se podrán llevar a cabo los análisis que den respuesta a la necesidad de la UOC de disponer de estudios de mercado cualitativos 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. Al proceso de seleccionar personas con requerimientos concretos, en la UOC le 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). La captación se hará 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 cumplan con los requisitos previamente expuestos en el filtro de captación.

Será el propio contratista el encargado de enviar a los participantes las instrucciones de participación y los enlaces de las videoconferencias, direcciones de las salas, etc. Asimismo, se podrá encargar al contratista la generación de la sala virtual para las acciones de investigación.

4. PLANIFICACIÓN FASES DEL SERVICIO

Las fases que ejecutar durante la prestación del servicio son:

1) 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 correo electrónico:**
 - 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 correo electrónico 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).
- En el caso de que se proceden enmiendas, el encargo será ajustado y 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 6.2.2. Gestión de documentos o entregables**

2) 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. Las tareas que como mínimo se deberán ejecutar en esta fase son:

- Primero, se realizará una reunión de briefing (preferiblemente online, aunque también se contempla la posibilidad de realizarla de forma presencial, según necesidades) 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 durante la reunión. La empresa contratista deberá enviar al área implicada de la UOC acuse de recibo vía correo electrónico en el plazo máximo de 1 día laborable al responsable del área implicada, 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 recogiendo en un documento que contendrá como mínimo la información necesaria siguiente: datos sociodemográficos, de mercado, de contacto, propuesta de fecha para la realización de las acciones de investigación, Los documentos se compartirán en un archivo compartido con el área implicada de la UOC. Al final de cada uno de los días laborables durante el proceso de 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.
- Durante el 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., a través de correo electrónico.
 - 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 de derechos de imagen y explotación de contenido”* generado en la actividad virtual (grabación de audio y/o imagen), para que lo devuelvan firmado (realizar al cierre) . En este caso, la 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 la 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.

3) 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 completas, entendiéndose dos 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.
- 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 Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCP, en adelante).

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 base de licitación que figura en el PCP se ha determinado atendiendo a la estimación de los estudios internos que se tienen previsto 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, no se puede presentar un histórico detallado sobre volumetrías 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 PYMES/Empresarios PYMES/Stakeholders:
 - Entrevistas y/o Focus Groups / Dinámicas de grupo ONLINE (2h) (total previstas 100 acciones de investigación/año):
 - 20 participantes / año para el área AIM
 - 80 participantes/año para el área R&I
- Estudiantes:
 - Entrevistas y/o Focus groups (total previstas 170 acciones de investigación/año):
 - 140 participantes / año para el área de AIM
 - 30 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 presente pliego de prescripciones técnicas son a título orientativo e informativo y deben interpretarse como una simple estimación no vinculante del servicio a realizar por la empresa contratista.

También se incluyen **3 bolsas económicas** 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 (excepto para la Bolsa 3) están compuestas de un parte del importe 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. Compra incentivos:

En primer lugar, se contempla la posibilidad de requerir la “compra de incentivos” para fomentar la participación en las captaciones a realizar de forma interna por la UOC, 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 comprar 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 es un total de 10.000€
- estimación de 300 incentivos anuales por un valor máximo de 100€ es un total de 30.000
- el valor estimado de ambos incentivos es un **total de 40.000€**
- Sumado un máximo de 10% de comisión por la realización de dicha compra.

Parte retribuable y no retribuable de la Bolsa 1:

- **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 1” en el apartado E del PCP.

Bolsa 2. Compra herramientas (aplicaciones):

En segundo 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. Estas herramientas suelen tener vigencia anual.

Por ejemplo, algunas herramientas que se podrían solicitar durante la ejecución del servicio podrían ser:

- Typeform, S.L o similar= 1.100€/año
- Survey Monkey o similar = 900 € / año
- Happy Scribe Limited (transcriptor de audio a texto) o similar = 900 € / año
- Otro tipo de herramienta vinculada con el análisis del mercado

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 2:

- no retribuable: 8.900,00 €/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: 890,00 €/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 2” en el PCP.

Bolsa 3. Captación de otros perfiles complejos:

En tercer lugar, se contempla la posibilidad de requerir la captación de otro tipo de perfiles no especificados en esta licitación, cuya complejidad dificulta la captación y la especificación de un precio concreto (p.ej. podrían ser investigadores expertos en un campo concreto, directivos y ejecutivos de grandes empresas, profesores o catedráticos de universidad.). La tipología de perfiles no se especifica en este pliego dada la dificultad de definirlos, la dificultad a la hora de establecer un precio unitario o incluso para cubrir otras posibles necesidades de capacitación .

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

- Los precios de mercado tipo de captaciones para perfiles complejos muy específicos.

En esta bolsa no contempla un % de comisión por su uso, todo el importe detallado será parte retribuable para el contratista, que incluirá todos los conceptos para poder realizar la captación final de este colectivo tan específico:

- 30 peticiones de captación a 300€/captación específica = 9.000€/año.

Dicha estimación obedece a una previsión estimativa, en el caso de que el colectivo o la tipología de petición tenga un precio base de mercado en el momento de su petición base superior al estimado, se podrán asumir tantas captaciones como permita la bolsa 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 definir un manual de procedimiento; detallando las reglas y pautas a seguir.

Las reglas y pautas 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 1) se podrá designar a un interlocutor diferente en base al área de la UOC que realice el pedido.

Por parte de la empresa contratista, se designará a un (1) **gestor de proyecto 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 como mínimo los siguientes perfiles:

- Un (1) Gestor de Proyecto, con la experiencia de tres (3) años en los últimos tres años en tareas similares descritas en este apartado. 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 el siguiente experto, con la experiencia indicada en el apartado R del PCP:

- Un (1) Captador de participantes, con la experiencia de tres (3) años en los últimos tres años en tareas similares descritas en este apartado. 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 reuniones de seguimiento del servicio ya sean encuentros presenciales y/o virtuales síncronos con la plataforma que determine la UOC entre los técnicos y responsables de la UOC y los perfiles 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 una periodicidad más elevada, quizás semanalmente, que durante la ejecución del servicio, ya que las primeras campañas requieran un esfuerzo especial.
- Además de las reuniones de seguimiento del servicio en los centros de trabajo de la UOC y/o virtuales síncronas, habrá otras sesiones o comunicaciones de carácter ordinario para la

ejecución eficiente de las tareas y/o resolución de dudas esporádicas, ya sean vía: correo electrónico, teléfono u otras herramientas de comunicación, 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 8.2 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. PLANIFICACIÓN FASES DEL SERVICIO PPT).

6.2.4. Sistema de penalizaciones

El contratista estará sujeto al sistema de penalizaciones fijado en el PCP, apartado AF. Infracciones y penalidades.

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 y las posibles variaciones horarias que puedan surgir durante

la ejecución del servicio, es decir, si durante la ejecución del servicio no se puede realizar el descanso en el horario definido el contratista se compromete ajustarse a las necesidades e imprevistos que puedan surgir. 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.