

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN POR LA ASOCIACIÓN INSERTA INNOVACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA CAPTACIÓN DE ALUMNADO Y APOYO EN LA PROMOCIÓN EN EL MARCO QUE REPRESENTA LA EJECUCIÓN ACTUACIONES FORMATIVAS ESPECIALIZADAS EN CIBERSEGURIDAD A NIVEL TÉCNICO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN CONVENIO CON INCIBE, QUE CUENTA CON EL APOYO FINANCIERO DE LA UNIÓN EUROPEA A TRAVÉS DEL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA (PRTR).

CÓDIGO: 02/FO/22

1.- Antecedentes y objeto del contrato

En el marco de esta licitación se identifica a la Asociación Inserta Innovación, conjuntamente con FUNDACIÓN ONCE, a través de convenio con INCIBE, entidad colaboradora para la ejecución de actuaciones formativas especializadas en ciberseguridad a nivel técnico para personas con discapacidad cuyo detalle se recoge en la invitación pública de 3 de diciembre de 2021 (<https://www.incibe.es/perfil-contratante-y-transparencia/invitacion-publica>).

En este ámbito de actuación y para la viabilidad de la ejecución del proyecto concedido se hace necesaria la licitación objeto de este concurso. Siendo Inserta Innovación una entidad privada que gestiona para este fin fondos públicos, somete la licitación a los principios de objetividad, transparencia, publicidad y no discriminación.

Por tanto, inserta innovación busca a través de este pliego la contratación de un servicio de contact center para la captación de alumnos y apoyo en la promoción de la iniciativa, con un alto compromiso de sensibilización y concienciación a potenciales los candidatos a inscripción.

Para el conocimiento y valoración de los licitadores, a continuación se exponen los objetivos formativos que corresponden al primer año del convenio:

- Acción formativa 1 "Itinerario Básico de Experto en Ciberseguridad" (250 horas)
 - El alumnado será capacitado con el objetivo de mejorar la seguridad en el puesto de trabajo en primer lugar. Esta primera acción formativa también permitirá identificar aquellos talentos que puedan seguir profundizando en la profesionalización del sector con cursos específicos posteriores.
 - Se impartirán 2 ediciones:

- Edición 1: con un volumen mínimo deseado de 60 alumnos iniciados y máximo de 120, divididos en grupos de un máximo de 30 alumnos cada grupo. Garantizando 50 mínimo alumnos finalizados por edición.
 - Edición 2: con un volumen mínimo deseado de 60 alumnos iniciados y máximo de 120, divididos en grupos de un máximo de 30 alumnos cada grupo. Garantizando 50 mínimo alumnos finalizados por edición.
- Acción formativa 2 “DFIR-Digital Forensic and Incident Response” (300 horas)
- Capacitación como técnico de SOC (Security Operation Center), gestionando incidentes de seguridad, conociendo el marco legal del desarrollo de la actividad y pudiendo evolucionar hacia la rama de forense digital. También podrá llegar a formar parte de los equipos de blue team (equipo de seguridad que defiende a las organizaciones de ataques de una manera proactiva), realizando las labores de detección y respuesta.
 - Se impartirá 1 edición:
 - Edición 1: con un volumen mínimo deseado de 60 alumnos iniciados y máximo de 120, divididos en grupos de un máximo de 30 alumnos cada grupo. Garantizando 50 mínimo alumnos finalizados por edición.

La entidad adjudicataria, para la ejecución del contrato, se adecuará a la operativa y funcionalidades del servicio indicada en este pliego; así como a otras condiciones que desde Inserta Innovación se requieran para una adecuada prestación del servicio.

Todos los servicios puestos a disposición por el adjudicatario tendrán como objetivo cubrir los indicadores mínimos descritos en el convenio, por lo que deberán proporcionar todos los medios técnicos y humanos, y ser redimensionados para lograr el alcance descrito.

2.- Servicios a prestar por el adjudicatario

Las principales actividades a realizar por el proveedor son:

Definición del modelo de atención:

- Captación de alumnos, mediante emisión/recepción de llamadas y envío de mails en base al calendario de cursos.
- Inscripción directa de potenciales candidatos en la WEB en el proceso de emisión/recepción de llamadas.
- Se deberá comprobar si los interesados están inscritos en Integra (Aplicación Informática de Inserta Innovación), verificando que la información y documentación

existente en el Portal de cada contacto es correcta, está actualizada y está completa. En caso de que la documentación no esté completa o no este actualizada, se solicitará lo que falta.

- Se facilitará información detallada sobre los cursos generando interés en su realización.
 - Se procederá al envío de mails con un enlace para su inscripción.
 - Se enviará un mail con un enlace a un test de conocimientos previo que los potenciales alumnos deberán superar para participar en los cursos.
 - Se volverá a tener un segundo contacto con los alumnos inicialmente interesados que hayan superado el test, indicando en los casos que sea necesario que falta documentación o no está actualizada para que procedan a su subsanación verificando que toda la información disponible en Integra ya es correcta además de verificar su inscripción en el curso elegido.
 - Volver a contactar con aquellos potenciales alumnos que no hayan realizado alguna fase del proceso.
 - Cumplimentar la base de datos con los demandantes indicando el curso en el que están interesados y completar en la misma cada fase del proceso.

Seguimiento y reporte:

- Reportar semanalmente avances del proceso.
- Reporte mensual de las acciones realizadas:
 - Llamadas emitidas
 - Llamadas recibidas
 - Mails emitidos
 - Mails respondidos
 - Inscripciones directas en el proceso de emisión/recepción de llamadas.
 - Cualquier otra actividad necesaria para la ejecución del servicio

El horario de gestión del Servicio será de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 h.

3.- Documentación técnica a presentar

Los servicios profesionales propuestos por el licitador incluirán las líneas de actividad a continuación, teniendo en cuenta la documentación que para cada una se indica:

1. Propuesta técnica: Plan de trabajo, seguimiento y gestión documental

El licitador presentará una propuesta que incluya:

- Descripción de la metodología a aplicar en el proyecto
- Identificación y detalle de las actividades a desarrollar.
- Actividades de valor añadido que complementen el servicio.

A su vez, presentará un plan de trabajo para la ejecución del proyecto, donde contemple la secuencia de las actividades, la descripción de los entregables, el cronograma y un apartado específico de plan de contingencia.

2.Otros aspectos a incluir en la propuesta técnica:

Además, el licitador debe presentar en su propuesta técnica:

1. La propuesta de formación para el equipo encargado de la atención del Servicio
2. La descripción del Sistema de Gestión de Calidad y Evaluación del Servicio,
3. Así como la Infraestructura y Equipamiento del Servicio

4.- Características y requisitos de la solvencia técnico - profesional para la prestación del servicio.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar al contrato los medios profesionales y técnicos adecuados y suficientes, tanto en número como en dedicación, como garantía del desarrollo de los trabajos en tiempo y forma.

Solvencia Técnica de la entidad licitadora

El licitador deberá acreditar experiencia previa de la entidad de al menos 3 años en el desarrollo de los servicios relacionados con el objeto del contrato.

Para justificar el cumplimiento de este criterio se incluirá en la propuesta una declaración responsable firmada por la persona con poder suficiente, que contenga la relación de proyectos realizados por el licitante con anterioridad en este ámbito de actuación, incluyendo la siguiente información para cada uno de ellos:

- Empresa /Entidad Contratante
- Nombre del Proyecto
- Fecha de ejecución
- Objetivos del mismo
- Certificado de cliente.

Solvencia del equipo profesional

El adjudicatario deberá proporcionar los siguientes profesionales para desarrollar el proyecto objeto del contrato:

- A. Responsable del servicio (1perfil)
- B. Coordinador del proyecto (1perfil)
- C. Agentes telefónicos (1perfil)

El licitador presentará equipo profesional debiendo acreditar experiencia y titulación en cada caso. Identificar las horas de dedicación al proyecto por perfil.

El licitador deberá de garantizar que entre todo(a)s lo(a)s componentes del equipo debe contar con la formación académica adecuada para realizar las funciones correspondientes.

Para justificar dicho requerimiento deberá presentarse por cada uno de los componentes CV actualizado y firmado en señal de veracidad, en los que se acreditará la formación exigida y la experiencia solicitada en este apartado.

La Asociación Inserta Innovación podrá solicitar al adjudicatario previo a la firma del contrato, las correspondientes acreditaciones de las titulaciones.

5.- Criterios de valoración técnica

Inserta Innovación valorará la adecuación de las propuestas en base a los siguientes criterios:

CRITERIOS SUJETOS A JUICIO DE VALOR (Máximo 70 puntos):	
REQUISITOS TÉCNICOS	máx. 70
1. <u>Propuesta técnica: Plan de trabajo, seguimiento y gestión documental</u>	50
- Descripción de la metodología a aplicar en el proyecto. (10 puntos)	
- Identificación y detalle de las actividades a desarrollar. (30 puntos)	
- Temporalización de la ejecución de proyecto. (5 puntos)	
- Actividades de valor añadido que complementen el servicio. (5 puntos)	
2. <u>Otros aspectos</u>	20
- Adecuación propuesta de formación para el equipo encargado de la atención del Servicio (5 puntos)	
- Descripción del Sistema de Gestión de Calidad y Evaluación del Servicio (10 puntos)	
- Infraestructura y Equipamiento del Servicio (5 puntos)	

Para la valoración de la propuesta técnica, las ofertas de los licitadores admitidos a trámite quedarán encuadradas en dos intervalos:

- **Ofertas con calidad técnica inaceptables:** aquellas cuya puntuación sea inferior a 40 puntos
- **Ofertas con calidad técnica suficiente:** aquellas cuya puntuación sea superior o igual a 40 puntos

Las ofertas situadas en el intervalo de calidad técnica inaceptable no serán tomadas en consideración ya que no se ajustan a los criterios de calidad exigidos para un proyecto de estas características.

6.- Seguimiento y control

Una vez adjudicado el servicio se definirá el Plan de Trabajo a seguir, junto con los tiempos de ejecución de cada línea.

La entidad adjudicataria se comprometerá a seguir las directrices que en materia de control y supervisión determine Inserta Innovación, obligándose a cumplimentar y entregar la información y documentación en los soportes que ésta establezca.

Las prestaciones de este contrato se realizarán en coordinación y contacto directo con Inserta Innovación, que supervisará la realización de los trabajos y podrá requerir informes de ejecución para el seguimiento del correcto cumplimiento por parte de la empresa adjudicataria de todas las obligaciones que asume a través de esta contratación.