

PLIEGO TÉCNICO

EXPEDIENTE S-05717-2022

“PROYECTO HAZ - CONSULTORÍA CONTRATACIÓN DE CALL CENTER”

1. OBJETO.

El objeto es la contratación de un servicio de consultoría que proporcione asistencia técnica para la redacción de los pliegos de contratación que regirán la futura licitación de un CALL CENTER y también asistencia técnica durante el proceso de valoración de ofertas.

Esta contratación tendrá que incorporar las características y requisitos técnicos que se adecuen al modelo formativo del proyecto HAZ.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

El adjudicatario de esta contratación prestará apoyo y asistencia técnica, para definir en los pliegos de contratación del CALL CENTER para el proyecto HAZ, los requisitos que deberá cumplir el CALL CENTER y también la asistencia técnica durante el proceso de valoración de ofertas.

Por esta razón se distinguen dos hitos:

- Asistencia técnica para la redacción de pliegos. Tendrá una duración de 1 mes.
- Asistencia técnica para la valoración de las ofertas. Tendrá una duración de 1 mes a contar desde que se reciben las ofertas del expediente del call center.

El adjudicatario asesorará y colaborará en la redacción de la documentación para el proceso de licitación. Han de tenerse en cuenta las necesidades tecnológicas, organizativas y funcionales del CALL CENTER.

Debiendo incorporar:

- Modelo de gestión del call center.
- Modelo de gestión de los servicios.
- Perfiles necesarios para la implantación y desarrollo del mismo, atendiendo a las características del modelo educativo del Proyecto HAZ.
- Certificaciones profesionales requeridas.

Los pliegos que se redacten han de garantizar que el futuro CALL CENTER cuente con los elementos de funcionalidad adecuados para un proyecto educativo no estándar.

Tras la formalización del contrato, CRTVE determinará los mecanismos de comunicación y reuniones necesarios para la realización del proyecto que será ejecutado en tiempo y forma, según los acuerdos alcanzados en el proceso de planificación.

El adjudicatario tras el estudio y análisis de documentación e información que le será facilitada por CRTVE deberá presentar una planificación para la realización del servicio, basado en esto, consensuando con el Director del Proyecto los plazos y entregables que se requerirán.

Se tendrá en cuenta que en cualquier caso la fecha límite para la entrega de la documentación necesaria para poder iniciar el procedimiento de licitación de plataforma será el 10 de septiembre de 2022.

La prestación del servicio deberá adaptarse a la jornada laboral de la CRTVE. Los requerimientos técnicos que se definan en los pliegos de la futura licitación, tienen que garantizar, que los servicios que proporcione el CALL CENTER, responderán a los elementos del modelo educativo del proyecto HAZ.

El CALL CENTER ha de ajustarse a las necesidades del proyecto.

REQUISITOS MÍNIMOS

Los recursos que se pongan a disposición del proyecto para cumplir con el servicio, tienen que:

- Acreditar amplio conocimiento de las funcionalidades y requisitos exigibles a los CALL CENTER para la prestación efectiva del servicio que se engloba dentro del Proyecto HAZ.
- Acreditar experiencia previa en la implementación de Call Center.

Los licitadores aportarán en su oferta técnica documentación que acredite el cumplimiento de los puntos anteriores, incluirán CV actualizado de los recursos que van a destinar al proyecto, relación de los proyectos en los que han colaborado, hitos destacables y cualquier tipo de información que permita la correcta valoración de la oferta presentada.