

PLIEGO DE CONDICIONES ADMINISTRATIVAS Y TÉCNICAS DEL PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CONTACT CENTER / CALL CENTER EN EL PROGRAMA ESPAÑA EMPRENDE, DEL MARCO OPERATIVO DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN, EMPLEO Y ECONOMÍA SOCIAL 2021-2027 DEL FSE+, PARA LA ANUALIDAD 2025.

Expediente: POP_2025_0002

1. INTRODUCCIÓN.

La Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Badajoz (en adelante la Cámara) es una corporación de Derecho Público con personalidad jurídica y plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines, y se configura como órgano consultivo y de colaboración con las Administraciones Públicas.

La Cámara tiene establecida su sede institucional en la Avenida de Europa, número 4, 06004 Badajoz, con CIF: Q0673001D. Teléfono: 924 234 600.

En el Perfil del Contratante de la Cámara podrá accederse a las Normas Internas de Contratación que regirá el Contrato que se informa y se propone a continuación: <https://www.camarabadajoz.es/es/perfil-del-contratante/perfil-del-contratante-1>.

2. RÉGIMEN JURÍDICO DEL CONTRATO.

El contrato al que se refiere el presente Pliego es de naturaleza privada y se regirá, en cuanto a su preparación y adjudicación, por este Pliego de Condiciones y por las Instrucciones Internas de Contratación de la Cámara de Comercio, Industria y Servicios de Badajoz. Supletoriamente será aplicable, en primer lugar, el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (en adelante TRLCSP) y sus disposiciones de desarrollo, y en segundo lugar el derecho privado.

En cuanto a sus efectos y extinción, el contrato se regirá por las cláusulas en él contenidas, por este Pliego de Condiciones y la oferta presentada por el adjudicatario; supletoriamente se aplicará también el derecho privado. En caso de discordancia entre los documentos descritos, la prevalencia de unos sobre otros se establece en el mismo orden en que han sido relacionados, salvo que en alguno de los documentos se establezcan condiciones más favorables para la Cámara de Badajoz que en aquellos que tuvieren la mencionada prevalencia.

Asimismo, el contrato estará sujeto a lo establecido por las normas de Derecho Comunitario que le sean de aplicación, siéndole igualmente aplicable la normativa, recomendaciones y circulares, relacionados con el objeto de los trabajos en lo que no esté modificado por el presente Pliego y los restantes documentos de carácter contractual.

El desconocimiento del presente pliego, del contrato, de sus documentos anexos o de las Normas Internas de Contratación de la Cámara de Badajoz, no eximirá al adjudicatario de la obligación de su cumplimiento.

Todos los plazos establecidos en este Pliego, salvo que en el mismo se indique que son días hábiles, se entenderán referidos a días naturales.

3. ELEMENTOS DEL CONTRATO.

3.1. Objeto del contrato.

3.1.1. Antecedentes.

La Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de España articula el Programa España Emprende en el marco del programa Operativo de Empleo, Formación y educación 2021-2027.

El objetivo básico del Programa España Emprende es contribuir a la puesta en marcha de nuevas actividades empresariales, incidiendo de modo especial en su sostenibilidad y competitividad a lo largo del tiempo.

Como objetivos específicos se plantean:

- La integración de los servicios necesarios para atender al conjunto de fases en que se distribuye el proceso de emprendimiento.
- El uso integrado de los canales presencial con plena coherencia e imbricación.
- La adaptación de los servicios prestados a las peculiaridades y necesidades de los diferentes territorios en que se desarrolla la actuación.

El objetivo de este proyecto se centra en detectar las necesidades formativas de los beneficiarios de la actuación (personas emprendedoras y empresarias) con el fin de ofrecerles acciones formativas concretas que permitan mejorar sus competencias emprendedoras para fomentar el autoempleo y la actividad empresarial, con el fin de:

- Realizar un análisis de las necesidades formativas de los beneficiarios como emprendedores.
- Mejorar las competencias de las personas emprendedoras.

Todo ello con la intención de potenciar la creación de empresas competentes o la consolidación de las ya existentes.

Los destinatarios serán personas desempleadas, inactivas o demandantes de empleo.

Dichas acciones formativas, están encaminadas en mejorar las competencias emprendedoras mediante formaciones que permitan obtener o actualizar los conocimientos necesarios para el desarrollo de la actividad emprendedora e Incentivar el autoempleo.

Los ejecutores de este proyecto a nivel nacional será la red cameral de Cámaras de España, participando activamente en su desarrollo y ejecutando las acciones propias del mismo. Para ello, en concreto, Cámara de España y la Cámara de Badajoz firman el oportuno convenio de colaboración de fecha 1 de abril de 2025 al objeto de establecer las condiciones de la ayuda del FSE+ en el marco del Programa España Emprende, y precisar la colaboración entre ambas partes para la correcta ejecución de las acciones previstas en el mismo

La Cámara de Badajoz se ha comprometido a cumplir con unos objetivos de personas formadas del Programa España Emprende en la anualidad de 2025 según el presupuesto asignado desde Cámara de España. La Cámara de Badajoz desea, una vez finalizadas las acciones formativas, realizar unas encuestas que permitan obtener la siguiente información:

- Percepción por parte de los participantes de la experiencia formativa, con el fin de identificar aspectos fuertes y áreas de mejora en próximas ediciones.

- Determinar si el curso realmente aportó valor, con la idea de alinear mejor los contenidos con las necesidades reales del público objetivo.
- Planificar un catálogo formativo basado en demanda real. Muy útil para diseñar futuros programas.
- Información esencial para prever la participación futura.
- Segmentar audiencias y diseñar campañas de difusión más efectivas.
- Aspectos prácticos que influyen en la percepción del curso.
- Optimizar la organización y la experiencia del usuario.
- Justificar la calidad y utilidad del programa ante entidades financiadoras o directivos.
- Análisis segmentados por edad, sector laboral, experiencia previa, nivel formativo, situación labor, etc, para entender mejor a la audiencia y adaptar las acciones futuras.

En resumen, una encuesta que permita, con un buen diseño, obtener:

- Indicadores de calidad.
- Datos que justifican financiación o continuidad del programa.
- Ideas para nuevos cursos.
- Tendencias formativas emergentes.
- Información para segmentar acciones y mejorar la experiencia formativa.

Toda la información resultante de las encuestas realizadas se presentará debidamente organizada en una memoria de exposición de resultados, propuestas y conclusiones, con métricas, gráficos y toda la información relevante que ayude a la consecución de los objetivos previstos.

Careciendo la Cámara de Badajoz de medios materiales y personales suficientes para hacer frente, en el plazo establecido, a estas actuaciones previstas en el proyecto referido en el que participa, y por razones de eficiencia técnica y organizativa encaminada a cumplir los objetivos de ejecución contenidos en dicho proyecto, surge la necesidad de establecer un procedimiento de contratación con empresa del sector especializada en la realización de este tipo de servicios.

3.1.2. Objeto.

Por tanto, el objeto del Contrato al que se refiere el presente pliego es la contratación de un servicio de contact center / call center como herramienta multicanal que permita mediante la realización de encuestas de satisfacción medir el nivel de calidad de la formación y atención ofrecida, medir la opinión de los participantes en las acciones formativas para identificar áreas de mejora, aumentar la fidelización a los cursos de la propia Cámara de Badajoz y tomar decisiones informadas que mejoren productos, servicios o el entorno laboral. **El número mínimo de encuestas a conseguir será de 500, muestra suficiente para el análisis previsto, de entre los destinatarios que han finalizado las acciones formativas del Programa España Emprende.**

Toda la información resultante de las encuestas realizadas se presentará debidamente organizada en una memoria de exposición de resultados, propuestas y conclusiones, con métricas, gráficos y toda la información relevante que ayude a la consecución de los objetivos previstos.

3.2. Valor estimado del contrato y presupuesto máximo de licitación.

El valor estimado del contrato se establece en 99.900,00 euros, IVA no incluido.

El presupuesto máximo de licitación asciende a 99.900,00 + 20.979,00 (iva) = 120.879,00 euros, IVA incluido.

Cualquier oferta que supere el presupuesto máximo de licitación quedará excluida del procedimiento de licitación.

Para atender a las obligaciones económicas que se derivan del presente procedimiento de contratación existe crédito adecuado y suficiente, siendo este proyecto financiado por la Unión Europea, Fondo Social Europeo.

3.3. Precio del contrato.

El precio del contrato es el que resulte de la adjudicación, de acuerdo con la oferta presentada por el adjudicatario.

3.4. Plazo y lugar de ejecución.

El plazo de duración del contrato será desde su formalización hasta el **31 de diciembre de 2025** o hasta agotar el presupuesto destinado a la realización de las actividades descritas.

No se encuentran previstas prórrogas del contrato.

La ejecución del contrato podrá desarrollarse en las instalaciones del adjudicatario o en las instalaciones de la Cámara de Badajoz.

3.5. Capacidad y solvencia.

3.5.1. Aptitud para contratar con la Cámara de Comercio de Badajoz.

De conformidad con lo estipulado en las Instrucciones Internas de Contratación de la Cámara de Badajoz, sólo podrán contratar con la Cámara las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras, que tengan plena capacidad de obrar de acuerdo con las leyes.

Además, no deberán estar incursas en las prohibiciones e incompatibilidades de contratar que se establezcan en disposiciones legales de preceptiva aplicación.

Los licitadores, ya sean personas físicas o jurídicas, deberán acreditar, además, que su finalidad o actividad tiene relación con el objeto del contrato y disponer de una organización con elementos personales y materiales suficientes para la debida ejecución del contrato.

3.5.2. Solvencia y su acreditación.

Conforme al artículo 12 de las Instrucciones Internas de Contratación de la Cámara de Badajoz, las empresas candidatas se comprometerán a acreditar su solvencia económica, técnica y profesional, en los términos expuestos a continuación:

3.5.2.1. Solvencia económica y financiera:

Se acreditará mediante la presentación del volumen anual de negocios del licitador, que referido al año de mayor volumen de negocio de los tres últimos concluidos deberá ser al menos una vez y media (1,5) el valor estimado del contrato.

El volumen anual de negocios del licitador se acreditará por medio de sus cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si el empresario estuviera inscrito en dicho registro, y en caso contrario por las depositadas en el registro oficial en que deba estar inscrito. Los empresarios individuales acreditarán su volumen anual mediante la presentación del Modelo 190 del IVA de la AEAT y/o Modelo 100 del IRPF de la AEAT.

3.5.2.2. Solvencia técnica o profesional:

La acreditación de la solvencia técnica o profesional se efectuará mediante la relación de los principales servicios efectuados en los tres últimos años, de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato, cuyo importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior al setenta (70) por ciento de la anualidad media del contrato.

Cuando le sea requerido por el órgano de contratación los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por este o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario acompañado de los documentos obrantes en poder del mismo que acrediten la realización de la prestación.

3.5.3. Adscripción de medios.

Los licitadores, además de acreditar su solvencia por los medios indicados anteriormente o, en su caso a través de la clasificación, deberán comprometerse a la adscripción para la ejecución del contrato de los medios que se indican en el **Anexo IV** de este pliego, que mantendrán durante todo el tiempo de prestación del mismo, debiendo comunicar cualquier modificación respecto a ellos.

3.6. Garantías.

Para participar en esta licitación no será necesario constituir garantía.

4. PUBLICIDAD.

Se realizará mediante la publicación del anuncio de licitación, del Pliego de Condiciones y de la adjudicación, en el Perfil del Contratante de la página web de la Cámara de Badajoz:

<https://www.camarabadajoz.es/es/perfil-del-contratante/perfil-del-contratante>

5. ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO.

5.1. Procedimiento de adjudicación.

El contrato se adjudicará mediante procedimiento ordinario sin publicidad de conformidad con lo establecido en los artículos 17 y 22.5 de las Instrucciones Internas de Contratación de la Cámara de Badajoz.

5.2. Confidencialidad.

El órgano de contratación, los licitadores y el adjudicatario se someterán a la obligación de confidencialidad de la información en los términos establecidos en el artículo 4.2 de las citadas Instrucciones Internas de Contratación.

En este sentido, y a los efectos de lo establecido en la vigente Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), y en el Real Decreto 1720/2007, que aprueba su Reglamento de desarrollo, los licitadores y el futuro adjudicatario o adjudicatarios, aceptan mediante la presentación de sus ofertas el presente Compromiso de Confidencialidad y Tratamiento de Datos Personales.

5.3. Prescripciones técnicas.

Las descritas en el **Anexo IV** del presente pliego.

5.4. Criterios de valoración.

La Cámara de Badajoz propondrá la adjudicación a la empresa que obtenga mayor puntuación sobre la base de los criterios objetivos de adjudicación cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas en los términos establecidos en este apartado. Las proposiciones se valorarán de CERO (0) a CIEN (100) puntos, conforme a los criterios que se indican a continuación. Los criterios técnicos y económicos que se evaluarán para determinar la oferta económicamente más ventajosa a la que se adjudicará el contrato son los siguientes:

5.4.1. Criterio no económico, hasta 20 puntos: Se valorará con un máximo de **20 puntos** el disponer del equipo humano en el Contact Center/Call Center con las siguientes particularidades:

Responsable o coordinador de todo el equipo de Call Center, con formación relacionada con atención comercial o atención al cliente, conocimientos básicos de informática e internet o experiencia profesional de 2 años realizando funciones similares.	Hasta 5 puntos
Teleoperador con formación relacionada con atención comercial o atención al cliente, conocimientos básicos de informática e internet o experiencia profesional de 2 años realizando funciones similares.	1 punto por teleoperador con un máximo de 15 puntos

5.4.2. Criterio económico, hasta 80 puntos: El criterio del precio ofertado tendrá una valoración máxima de **80 puntos**. Los licitadores ofertarán un descuento sobre el valor estimado del contrato, con una valoración según la siguiente fórmula: $P = X * \min / Of$

Donde P es la puntuación obtenida

X es la máxima cantidad de puntos que pueden obtenerse en este apartado

\min es la oferta de descuento más baja de entre todas las presentadas

Of es la oferta de descuento correspondiente al licitador que se valora

5.5. Presentación de las proposiciones.

Las proposiciones, junto con la documentación preceptiva, se presentarán **antes de las 14:00 horas del 1 de diciembre de 2025**. Este plazo también estará señalado en la publicación de la licitación en el Perfil del Contratante de la Cámara de Badajoz.

La presentación de las proposiciones supone la aceptación incondicional por parte del licitador del contenido de las cláusulas de este Pliego y de las Instrucciones Internas de Contratación de la Cámara de Badajoz.

Las propuestas deberán presentarse **en un único sobre cerrado**, en la Secretaría General de la Cámara de Badajoz, en Avda. Europa, nº 4, de 06004 Badajoz, en horario de 09:00 a 14:00 horas dentro del plazo estipulado.

5.5.1. Forma de presentación de las proposiciones.

Los licitadores presentarán sus proposiciones utilizando el modelo que consta como **Anexo I** del presente pliego.

Deberá especificarse una dirección de correo electrónico habilitada para efectuar las notificaciones que pudieran resultar pertinentes con la persona de contacto.

Cada licitador solo podrá presentar una propuesta, que deberá ser determinada y concreta, sin incluir alternativas o variantes.

La presentación de las proposiciones conlleva la aceptación incondicionada, por parte del interesado, de las cláusulas de este Pliego, sin salvedad alguna. Asimismo, las ofertas presentadas vincularán a los licitadores hasta la finalización del procedimiento de contratación.

Además, al presentar sus propuestas, todos los licitadores garantizan al órgano de contratación que:

- a) Son titulares de los derechos, autorizaciones y poderes necesarios para el desarrollo y ejecución de los servicios objeto del presente procedimiento.
- b) En todo lo relacionado con el objeto del presente procedimiento, no se encuentran incurso en ningún litigio en cuanto a derechos de uso, licencias, patentes, utilización de marcas o nombres comerciales, u otro tipo de propiedades industriales o intelectuales.
- c) En la prestación de los servicios, deberán garantizar el cumplimiento de todas las condiciones técnicas establecidas y los restantes requisitos establecidos en los Pliegos.
- d) Procederán a subsanar, por su cuenta y riesgo, los errores y/o defectos que sean imputables a su actuación, sin cargo alguno a la Cámara de Badajoz o cualquiera de los agentes ejecutores del proyecto.
- e) Se encuentran al día del cumplimiento de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social.

5.6. Contenido de las proposiciones.

Las proposiciones se presentarán en un único sobre, firmado y cerrado, en el que figurará externamente el nombre del licitador, domicilio social, teléfono y correo electrónico a efectos

de comunicaciones, así como el número de expediente y nombre del contrato y deberán presentarse con el siguiente contenido:

- "Documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos previos". Los licitadores deberán incluir:

- Para acreditar la personalidad y representación: Si se trata de licitador individual, será obligatoria la presentación de copia compulsada del Documento Nacional de Identidad o el que, en su caso, le sustituya reglamentariamente. Si la empresa fuera persona jurídica, su personalidad se acreditará mediante la presentación de la escritura de constitución o modificación, en su caso, inscrita en el Registro Mercantil, cuando este requisito fuera exigible conforme a la legislación mercantil que le sea aplicable. Si no lo fuere, la acreditación de la capacidad de obrar se realizará mediante la escritura o documento de constitución, estatutos o acta fundacional, en el que constaren las normas por las que se regula su actividad, inscritos en su caso, en el correspondiente registro oficial. Los que comparezcan o firmen proposiciones en nombre de otra presentarán copia compulsada de su Documento Nacional de Identidad, así como documentación acreditativa de la representación. Si la empresa fuera persona jurídica, este poder deberá figurar inscrito en el Registro Mercantil.

- Para acreditar la solvencia económica y financiera: según lo indicado en el apartado 3.5.2.1. anterior.

- Para acreditar la solvencia técnica y profesional: según lo indicado en el apartado 3.5.2.2. anterior.

- Anexo III, Declaración responsable.

- "Documentación relativa a criterios de adjudicación valorados por aplicación de fórmulas y criterios cuantificables de forma automática". Se incluirá la proposición económica y demás criterios que se presentará redactada conforme al modelo fijado en el **Anexo II** del presente pliego, no aceptándose aquellas que contengan omisiones, errores o tachaduras que impidan conocer claramente lo que se estime fundamental para considerar la oferta.

5.7. Adjudicación y formalización del contrato.

Remitida la propuesta de adjudicación al órgano de contratación, éste deberá adjudicar el contrato dentro de los 5 días siguientes.

La adjudicación deberá ser motivada y se notificará a los licitadores.

Por su parte, se requerirá al adjudicatario para que, dentro del plazo de 5 días, a contar desde el siguiente a aquél en que hubiera recibido el requerimiento, presente la documentación justificativa de las siguientes circunstancias, que podrán ser expedidas por medios electrónicos, informáticos o telemáticos:

- a) Certificación positiva expedida por la Agencia Estatal de Administración Tributaria de estar al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias o declaración responsable de no estar obligado a presentarlas.

- b) Certificación positiva expedida por la Tesorería Territorial de la Seguridad Social de hallarse al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones con la Seguridad Social o declaración responsable de no estar obligado a presentarlas.

6. RESPONSABLE DEL CONTRATO.

El órgano de contratación designará un responsable del contrato, al que corresponderá supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta ejecución de la prestación pactada.

El responsable y sus colaboradores, acompañados por el delegado del contratista, tendrán libre acceso a los lugares donde se realice el servicio.

El adjudicatario, sin coste adicional alguno, facilitará a la Cámara asistencia profesional en las reuniones explicativas o de información que ésta estime necesarias para el aprovechamiento de la prestación contratada.

Por parte de la Cámara de Badajoz se comunicará al adjudicatario el/los responsable/s del contrato.

7. EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura del adjudicatario.

El contrato se ejecutará con sujeción a lo establecido en su clausulado y en los pliegos, de acuerdo con las instrucciones que para su interpretación diere al adjudicatario el órgano de contratación.

El adjudicatario será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Cámara o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

El adjudicatario está obligado a guardar sigilo respecto de los datos y antecedentes de los que tenga conocimiento, que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato.

El adjudicatario responderá de la custodia y conservación de los materiales que la Cámara le facilite para la realización del objeto de contrato desde el momento de la entrega hasta el de la recepción de conformidad del servicio.

El adjudicatario no podrá concertar con terceros la realización parcial de la prestación.

8. PLAZOS Y PENALIDADES.

El adjudicatario queda obligado al cumplimiento del contrato dentro del plazo total fijado para su realización, así como de los plazos parciales señalados.

La constitución en mora por el adjudicatario no precisará intimación previa por parte de la Cámara. La imposición de penalidades consecuentes con dicho retraso se aplicará automáticamente por el órgano de contratación.

Si llegado al término de cualquiera de los plazos parciales o del final, el adjudicatario hubiera incurrido en mora por causas imputables al mismo, la Cámara podrá optar indistintamente, en la forma y condiciones establecidas en el artículo 212 del TRLCSP, por la resolución del contrato (con pérdida de la garantía definitiva, en su caso) o por la imposición de las penalidades establecidas en el citado artículo.

El importe de las penalidades no excluye la indemnización a que pudiese tener derecho la Cámara por daños y perjuicios originados por la demora del adjudicatario.

9. ABONO DEL PRECIO.

El adjudicatario tiene derecho al abono del precio convenido, con arreglo a las condiciones establecidas en el contrato, correspondiente a los trabajos efectivamente realizados y formalmente recibidos por la Cámara. La forma de pago quedará reflejada en el oportuno contrato de la prestación del servicio.

El periodo de pago será de 30 días desde que la factura haya sido recibida a conformidad por la Cámara de Badajoz.

10. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.

Son causas de resolución del contrato, las previstas en los artículos 223 y 308 del TRLCSP, con los derechos que se establecen en los mismos.

Asimismo, constituirá causa de resolución del contrato imputable al adjudicatario:

- a) El incumplimiento de la obligación de guardar sigilo.
- b) El abandono por parte del adjudicatario del servicio objeto del contrato. Se entenderá producido el abandono cuando la prestación no se desarrolle con la regularidad adecuada o con los medios humanos o materiales precisos para la normal ejecución del contrato en el plazo estipulado. No obstante, cuando se de este supuesto, la Cámara, antes de declarar la resolución, requerirá al adjudicatario para que regularice la situación en el plazo de cinco días a contar del requerimiento.
- c) La incursión del adjudicatario, durante la vigencia del contrato, en alguna de las prohibiciones señaladas en la normativa vigente o en incompatibilidad, sin la obtención inmediata de la correspondiente compatibilidad.

El acaecimiento de cualquiera de estas causas, en los términos establecidos, facultará al órgano de contratación para dar por resuelto el contrato, con la indemnización de daños y perjuicios y demás efectos que procedan conforme a la normativa aplicable, pudiendo optar por la ejecución subsidiaria, realizando las obligaciones incumplidas o continuando la ejecución del contrato por sí o a través de las personas o empresas que determine, a costa del adjudicatario. El importe de la garantía responderá de todo ello, en cuanto alcance, y sin perjuicio de la responsabilidad general del adjudicatario.

11. JURISDICCIÓN COMPETENTE.

Las cuestiones litigiosas surgidas sobre la interpretación, modificación, resolución y efectos de los contratos sujetos al presente Pliego, serán resueltas por los Juzgados y Tribunales de Badajoz, renunciando las partes a otros fueros que pudieran corresponderles.

Información y contacto:

Para cualquier información adicional pueden dirigirse a la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Badajoz:

Avda. Europa, nº 4. 06004 Badajoz.

Tfno.: 924 234 600.

Correo electrónico: secretario@camarabadajoz.es

Badajoz, a la fecha de la firma digital.

Fdo.: Fructuoso Delgado Viñals
Secretario General

ANEXO I

MODELO DE PRESENTACIÓN DE OFERTA

D./D^a. _____, con domicilio en _____
provincia de _____, calle _____ Nº _____,
Teléfono: _____, email: _____,
D.N.I. o documento que le sustituya: _____ en nombre propio, o en representación
de la empresa _____ con NIF: _____ y
domicilio fiscal _____, según escritura de
apoderamiento otorgada ante el Notario del Ilustre Colegio de _____
D./D^a _____ en _____, núm. _____ de su
protocolo, e inscrita en el Registro Mercantil de _____, convocado por la
Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Badajoz para la presentación de oferta a
la licitación para la contratación del servicio de Contact Center / Call Center en el Programa
España Emprende, del Marco Operativo de Educación y Formación, Empleo y Economía Social
2021-2027 del FSE+, para la anualidad 2025, Expediente: POP_2025_0002, acepta
íntegramente el contenido del mismo.

Asimismo, declara, que los documentos aportados son originales o copias auténticas de los
mismos.

Presenta la documentación exigida en el Pliego y con el contenido siguiente:

- DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS PREVIOS.
- DOCUMENTACIÓN RELATIVA A CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS POR APLICACIÓN DE FÓRMULAS Y CRITERIOS CUANTIFICABLES DE FORMA AUTOMÁTICA.

Solicita que se tenga por presentada dicha documentación y por reconocida la condición de
participante en este proceso de selección [a él mismo / a la sociedad _____].

En _____, a ____ de _____ de 2025 [Firma y rúbrica o firma digital]

Datos de contacto

Teléfono: _____

Dirección: _____

E-mail: _____

ANEXO II

MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA Y CRITERIOS CUANTIFICABLES DE FORMA AUTOMÁTICA

D./D^a. _____, con domicilio en _____
provincia de _____, calle _____ Nº _____,
Teléfono: _____, email: _____,
D.N.I. o documento que le sustituya: _____ en nombre propio, o en representación
de la empresa _____ con NIF: _____ y
domicilio fiscal _____, según escritura de
apoderamiento otorgada ante el Notario del Ilustre Colegio de _____
D./D^a _____ en _____, núm. _____ de su
protocolo, e inscrita en el Registro Mercantil de _____, convocado por la
Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Badajoz para la presentación de oferta a
la licitación para la contratación del servicio de Contact Center / Call Center en el Programa
España Emprende, del Marco Operativo de Educación y Formación, Empleo y Economía Social
2021-2027 del FSE+, para la anualidad 2025, Expediente: POP_2025_0002, se compromete,
en nombre propio o de la empresa que representa, a ejecutar la prestación a la que concursa,
con estricta sujeción a los requisitos y condiciones exigidas, por el precio de:

_____ € (sin iva).

Igualmente, el licitador se compromete a utilizar los **servicios del Contact Center/Call Center**
con un equipo humano con las siguientes particularidades:

Responsable o coordinador de todo el equipo de Call Center, con formación relacionada con atención comercial o atención al cliente, conocimientos básicos de informática e internet o experiencia profesional de 2 años realizando funciones similares. Hasta 5 puntos.	_____ puntos
Teleoperador con formación relacionada con atención comercial o atención al cliente, conocimientos básicos de informática e internet o experiencia profesional de 2 años realizando funciones similares. 1 punto por teleoperador con un máximo de 15 puntos.	_____ puntos

En _____, a _____ de _____ de 2025 [Firma y rúbrica o firma digital]

ANEXO III

DECLARACIÓN RESPONSABLE

D./D^a. _____, con domicilio en _____
provincia de _____, calle _____ Nº _____,
Teléfono: _____, email: _____,
D.N.I. o documento que le sustituya: _____ en nombre propio, o en representación
de la empresa _____ con NIF: _____ y
domicilio fiscal _____, según escritura de
apoderamiento otorgada ante el Notario del Ilustre Colegio de _____
D./D^a _____ en _____, núm. _____ de su
protocolo, e inscrita en el Registro Mercantil de _____, convocado por la
Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Badajoz para la presentación de oferta a
la licitación para la contratación del servicio de Contact Center / Call Center en el Programa
España Emprende, del Marco Operativo de Educación y Formación, Empleo y Economía Social
2021-2027 del FSE+, para la anualidad 2025, Expediente: POP_2025_0002, declara bajo su
personal responsabilidad:

1º) Tener plena capacidad de obrar y hallarse al corriente del cumplimiento de las obligaciones
tributarias (recibos de alta y estar al corriente del pago, o exento del mismo, del Impuesto
sobre Actividades Económicas, certificaciones positivas que acrediten la no existencia de
deudas con la Administración del Estado y con las Haciendas Autonómicas, y con la Seguridad
Social, impuestas por las disposiciones vigentes).

2º) No encontrarse incurso en las prohibiciones para contratar con la Administración previstas
en la legislación aplicable.

3º) Tener la suficiente solvencia mínima, técnica profesional y financiera exigida en el
Documentos de Requisitos y Condiciones de la Contratación, y contar con las autorizaciones
necesarias para ejercer la actividad.

4º) No encontrarse incurso en las prohibiciones para contratar.

5º) Que cumple con los requisitos exigidos en la convocatoria, que acepta las condiciones de
la licitación, y que desea participar en la licitación, para lo cual presenta la presente solicitud
acompañada de la documentación necesaria para licitar en este expediente de contratación.

6º) Que, en su caso, la entidad se halla inscrita en el Registro de Licitadores que a continuación
se indica, y que las circunstancias de la entidad que en él figuran respecto de los requisitos
exigidos para la admisión del presente procedimiento de contratación son exactas y no han
experimentado variación. Señalar lo que proceda:

___ Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado.

___ Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas de la Comunidad Autónoma
de Extremadura.

7º) Se pronuncia afirmativamente sobre la existencia del compromiso a que se refieren los
artículos 75.2 y 76.2 de la LCSP, en el caso de que resulten de aplicación.

8ª) En el caso de resultar adjudicatario de la presente licitación, se compromete a entregar cuanta documentación original le sea exigida, relacionada con la capacidad y solvencia de la empresa, así como las certificaciones de estar al corriente de sus obligaciones fiscales y con la seguridad social, o que acredite cualquier otra circunstancia que no sea impedimento para contratar con el sector público.

El firmante acredita la veracidad de la información arriba indicada.

En _____, a ____ de _____ de 2025 [Firma y rúbrica o firma digital]

ANEXO IV

El objeto de la presente licitación comprende también la prestación de los servicios de Contact Center/Call Center como herramienta multicanal que permita mediante la realización de encuestas de satisfacción medir el nivel de calidad de la formación y atención ofrecida, medir la opinión de los participantes en las acciones formativas para identificar áreas de mejora, aumentar la fidelización a los cursos de la propia Cámara de Badajoz y tomar decisiones informadas que mejoren productos, servicios o el entorno laboral.

En definitiva, el adjudicatario deberá garantizar la intermediación de los servicios de Contact Center/Call Center durante toda la vida útil del contrato cubriendo de forma integral las distintas fases del ciclo formativo, esto es: la realización de encuestas de satisfacción al finalizar las acciones formativas, con el objetivo de recabar la valoración del alumnado respecto a la formación recibida.

El servicio deberá prestarse conforme a los estándares de calidad establecidos en el presente pliego, asegurando la trazabilidad de las comunicaciones, la atención eficaz al usuario y el cumplimiento de los plazos y niveles de servicio definidos.

1. CANALES DE ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN.

Contact Center/Call Center se entiende como una unidad que comprende diferentes canales de comunicación y herramientas de gestión:

- **Telefonía:** Se deberá establecer un número de teléfono vinculado al proyecto al que se dará publicidad en todos los medios de comunicación donde se publicite el mismo. Permitirá llamadas entrantes y salientes que deberán ser grabadas informando previamente al usuario de dicha grabación, conforme a lo establecido en la normativa vigente sobre protección de datos.

Se dispondrá de un sistema de contestador automático para las llamadas en espera o llamadas realizadas fuera del horario de atención. El sistema deberá ofrecer al cliente la posibilidad de dejar sus datos de contacto si lo desea para que la llamada le sea devuelta a ser posible en un plazo no superior a 24 horas.

Será imprescindible identificar en primera instancia al usuario, esto es, si se trata de un estudiante interesado en realizar la formación o se trata de un alumno que se encuentra realizando un curso.

En cualquier caso, este sistema permitirá complementar y asegurar la captación de usuarios dándoles de alta como nuevos alumnos en las formaciones previstas, resolver de forma ágil las posibles dudas e incidencias de los mismos en relación con el proceso formativo, así como conocer el progreso del alumnado en las formaciones que se estén desarrollando y conocer su valoración.

- **Landing:** El adjudicatario deberá diseñar y mantener una landing page específica para la captación y atención de los usuarios interesados en la formación. Esta página deberá estar optimizada para su visualización en distintos dispositivos (ordenadores, tablets y móviles), tener un diseño accesible y cumplir con los estándares de usabilidad.

La landing deberá contener, como mínimo:

- Información clara y estructurada sobre la oferta formativa.
- Formularios de contacto para solicitudes de información.
- Acceso directo a los canales de comunicación disponibles (teléfono, email).
- Secciones de preguntas frecuentes (FAQ) actualizadas regularmente.

La landing deberá estar alojada en un servidor que garantice disponibilidad continua, cifrado mediante protocolo HTTPS, y cumplir con la legislación vigente en materia de protección de datos (LOPDGDD y RGPD).

- **Emails:** Al igual que en la vía telefónica, el adjudicatario creará un correo electrónico destinado a las reclamaciones, quejas, incidencias o solicitudes de información de cualquier interesado y del alumnado que ya esté cursando la formación.

Las consultas que se reciban vía email deberán ser contestadas con la mayor celeridad posible procurando la respuesta, en cualquier caso, en un plazo no superior a 48 horas.

2. RECURSOS HUMANOS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

Para el cumplimiento de esta parte del contrato garantizando unos criterios de calidad, el adjudicatario deberá contar con un **equipo de trabajo** formado por personal cualificado, así como una serie de medios técnicos o materiales que deberán ajustarse a las siguientes características:

- Teleoperadores/as: el número exacto de teleoperadores/as asignado al proyecto vendrá determinado por el adjudicatario en su propuesta técnica.

Para la acreditación del perfil de teleoperador se deberá verificar la tenencia de formación relacionada con atención comercial o atención al cliente, conocimientos básicos de informática e internet o experiencia profesional de 2 años realizando funciones similares.

- Coordinador/a: el adjudicatario designará a un responsable o coordinador de todo el equipo de Call Center, que deberá estar presente durante toda la ejecución del contrato. Igualmente deberá contar con formación relacionada con atención comercial o atención al cliente, conocimientos básicos de informática e internet o experiencia profesional de 2 años realizando funciones similares. Adicionalmente deberá contar con experiencia en la coordinación y asesoramiento en gestión de equipos contrastada.

En cuanto a las **especificaciones técnicas**, los medios de los que disponga el adjudicatario deberán disponer las siguientes características, garantizando un servicio eficiente, seguro y escalable.

Estos medios incluirán:

→ PUESTOS DE TRABAJO

- Los puestos de los teleoperadores/as contarán con sistemas operativos Windows 10 o superior, que permitan desarrollar los servicios a prestar con eficacia y calidad. El adjudicatario tendrá la obligación de actualizar las prestaciones técnicas de los equipos para garantizar la operatividad de los servicios a lo largo de todo el contrato.

- El adjudicatario se compromete a proporcionar una plataforma tecnológica que soporte los sistemas y herramientas necesarios para prestar los servicios descritos.
- El adjudicatario se compromete a mantener los puestos de trabajo actualizados y con las medidas de seguridad que resulten oportunas (antivirus, parches de seguridad etc.).

→ ESPECIFICACIONES INFRAESTRUCTURA TELEFÓNICA Y DE TELEFONÍA

- El adjudicatario deberá especificar las características técnicas de la PBX utilizada, así como su marca y modelo.
- Uso de líneas digitales para recepción y emisión de llamadas (PRI).
- Asignación de números telefónicos convencionales (RTB) como puntos de entrada a la Red Inteligente.
- Uso de terminales digitales o aplicaciones telefónicas (softphones) conectadas al ordenador del agente.
- Empleo de auriculares con micrófono (headsets) para los operadores.

→ ESPECIFICACIONES DE ACD

- El adjudicatario deberá especificar las características técnicas del ACD utilizado, así como su marca y modelo.
- Inicio de sesión flexible para agentes con múltiples estados disponibles.
- Creación de distintos tipos de usuario o grupos de trabajo para los teleoperadores.
- Rutas personalizadas de llamadas según número entrante, perfil y tiempos de espera
- Sistema de mensajes de voz activado fuera del horario de atención laboral, para su atención inmediata al comienzo de la próxima jornada laboral.
- Gestión inteligente de llamadas en espera según agentes disponibles.
- Priorización de llamadas según criterios preestablecidos.
- Visualización por parte del teleoperador de la información del usuario que realiza la llamada.
- Monitoreo centralizado con interfaz visual para supervisores.
- Gestión de las llamadas en espera, permitiendo configurar mensajes de bienvenida o de espera de la atención de la llamada.
- Posibilidad de emisión de informes estadísticos diarios, semanales o mensuales adaptados a las exigencias de la entidad concedente con las particularidades e información que se desee, que entre otra podrá ser requerida:
 - Seguimiento en línea de llamadas activas y posibilidad de escucha en tiempo real.
 - Estadísticas detalladas sobre llamadas atendidas, abandonadas, desviadas y transferidas, en espera, por número de origen o grupo.
 - Dashboard en tiempo real con visualización del estado actual de los teleoperadores.

- Monitorización del nivel de ocupación de los teleoperadores.

→ ESPECIFICACIONES DE CTI

- El adjudicatario deberá especificar las características técnicas completas sobre su sistema CTI.
- La empresa adjudicataria deberá disponer de una solución de integración telefonía-informática (CTI) que sea compatible con herramientas de gestión de contactos, permitiendo entre otras funciones la emisión de llamadas salientes automatizadas.

→ ESPECIFICACIONES SOBRE EL CRM

El adjudicatario deberá implementar un sistema de CRM (Customer Relationship Management) que permita:

- Registrar todas las interacciones con los usuarios, tanto potenciales como actuales.
- Segmentar a los usuarios según su estado (interesado, inscrito, en curso, finalizado).
- Realizar seguimiento personalizado de cada alumno, incluyendo historial de comunicaciones, incidencias atendidas y encuestas de satisfacción.
- Generar informes periódicos de actividad, niveles de servicio, tiempos de respuesta y estadísticas sobre la satisfacción del alumnado.
- Integrarse con los demás canales (landing, email, telefonía) para consolidar toda la información de contacto en un único entorno.

El CRM deberá cumplir con la legislación vigente en protección de datos y permitir exportaciones en formatos abiertos (.csv, .xlsx) para auditorías o traspasos de información.