

PLIEGO DE **CONDICIONES TÉCNICAS** DE CONTRATOS DE **SERVICIOS** QUE REGIRÁN LA ADJUDICACIÓN POR EL PROCEDIMIENTO **NEGOCIADO** DE LA REALIZACIÓN DE LA ACCIÓN FORMATIVA “DEPENDIENTE/A DE TELEFONÍA” DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN OCUPACIONAL 2011 DE BEHARGINTZA BASAURI-ETXEBARRI.

Expediente de contratación 08/2011/EMP/Dependiente/a de Telefonía

1. OBJETO DEL PRESENTE PLIEGO

El contrato que en base a las presentes especificaciones técnicas se realice tendrá por objeto la realización de los servicios necesarios para la ejecución de la **Acción Formativa: “Dependiente/a de Telefonía”** del Programa de Formación Ocupacional 2011 incluido en el Plan de intervención con desempleados/as 2011.

2. PRECIO DEL CONTRATO

El precio máximo del contrato, IVA excluido, será de DIECIOCHO MIL SEISCIENTOS VEINTICINCO Euros (18.625 €), cantidad que podrá ser mejorada por los licitadores.

La empresa adjudicataria deberá hacerse cargo de los gastos de traslado en transporte público desde el municipio de residencia del alumno/a hasta el lugar donde se imparta la Acción Formativa, tanto durante la fase de formación teórico-práctica como durante la de las prácticas en empresas, siempre que alguna de las mismas se imparta fuera de los términos municipales de Basauri o Etxebarri, estando estos gastos ya incluidos en el precio máximo del contrato.

3. DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

La empresa adjudicataria desarrollará la Acción Formativa “Dependiente/a de Telefonía” con la finalidad de lograr que las personas que participan en la misma concluyan dotadas de los conocimientos, técnicas y habilidades necesarios para incorporarse al mercado de trabajo en el área de la atención al cliente y comercialización de servicios de telefonía.

Esta Acción Formativa está dirigida preferentemente a personas empadronadas en Basauri o Etxebarri:

- Personas desempleadas inscritas en el Servicio Vasco de Empleo Lanbide como demandantes de empleo, preferentemente a:
 - Personas desempleadas mayores de 34 años paradas de larga duración, que durante los últimos doce meses hayan cotizado a la Seguridad Social un máximo de tres meses.
 - Personas desempleadas jóvenes (hasta 34 años inclusive).
- Personas derivadas por Bienestar Social de los municipios de Basauri o Etxebarri.
- Personas procedentes de Planes de Empleo de los Ayuntamientos de Basauri y Etxebarri.

El número de participantes será un mínimo de 10 y un máximo de 15.

El procedimiento de selección de los/as participantes se ajustará a los siguientes criterios:

- Motivación e interés por la Acción Formativa.
- Motivación e interés por el desempeño laboral en ese campo.



Behargintza
Basauri-Etxebarri

La Acción Formativa se desarrollará en las siguientes fases:

- A. Curso de formación teórico-práctico: 180 horas, más 27 horas de formación en competencias para el puesto de trabajo y 30 horas de planificación de la búsqueda de empleo y entrevistas de trabajo que imparte Behargintza.
- B. Prácticas en empresas: 180 horas.

A. CURSO DE FORMACIÓN TEÓRICO-PRÁCTICO

Se impartirá de lunes a viernes, en horario comprendido entre las 9 y las 14 horas, siendo las fechas de impartición aproximadas las siguientes:

- Teoría: 17/10/2011 al 29/12/2011
- Prácticas: 02/01/2012 al 17/02/2012

Incluirá, por lo menos, los siguientes módulos:

1. TELEFONÍA MÓVIL:

PREPAGO: Recargas, activaciones, tarifas prepago.
CONTRATO: Altas. Alta de nº nuevo
Migraciones. Cambio de prepago a contrato
Portabilidades. Cambio de compañía
Canje de puntos. Cambio de terminal
Wifi : Conexiones a internet mediante dispositivos inalámbricos
Portátiles y Pcs. Ordenadores portátiles, Pdas, Blackberry
Internet en el móvil. Terminales con tarifa internet obligatoria
Tarifas. Distintas tarifas, particular, autónomos, empresa, roaming
Servicio técnico. Recepción y envío de terminales al servicio técnico
Doas. Solicitud de cambio de terminal a la marca por fallo del mismo.

- Conocimiento de las distintas marcas del mercado de telefonía móvil.
- Asesoramiento y búsqueda del terminal adecuado a las necesidades del cliente.
- Características del terminal, explicación y manejo de las funciones, recomendaciones para el buen funcionamiento del mismo, batería, cobertura, etc.
- Tramitaciones a través de programas informáticos de la compañía y del Soporte Técnico.
- Información del procedimiento Doa en caso de fallo del terminal.
- Documentaciones necesarias para los diferentes procedimientos.

2. TELEFONÍA FIJA:

LINEA FIJA: Alta de nº nuevo, portabilidades, migraciones.
ADSL: Instalación de Internet.
TELEFONO + ADSL + TV : Paquete de telefonía, Internet y Tv
PUESTOS INFORMÁTICOS PARA COMERCIO, FAX, ALARMAS, VIDEOVIGILANCIA.

- Tramitaciones a través de programas informáticos de la compañía y del Soporte Técnico
- Información de los tipos de instalación de telefonía fija por parte de la compañía, Cableado, rosetas, etc.
- Información de la instalación por parte del cliente del kit Adsl.
- Asesoramiento de los diferentes servicios y tarifas para particulares, autónomos y empresas.

La empresa adjudicataria aportará un **proyecto detallado** incluyendo por lo menos:

- Programa de contenidos por módulos, duración de los mismos (horas totales/ fecha de inicio y finalización) y formador/a que imparte cada uno de los mismos.
- Calendarización que incluirá: Calendario por días, módulos que se imparten diariamente y el nombre del/ la formador/a que los imparte.
- Curriculum Vitae de los/as formadores/as que impartirán los módulos.
- Metodología de trabajo.
- Descripción del tipo y número de equipos/maquinaria de la que se dispondrá.
- Descripción de la ropa de trabajo y/o equipo de protección adecuado a la normativa laboral vigente que se facilitará al alumnado.
- Descripción de las instalaciones en las que se impartirá la formación.
- Metodología de evaluación del alumnado.
- Mejoras técnicas que aportan al programa de contenidos básico propuesto.

La empresa adjudicataria deberá disponer del equipo y material didáctico preciso, proporcionando al alumnado los medios didácticos y el material de formación imprescindibles para el desarrollo del curso:

- Material fungible: blocs, bolígrafos, hojas.
- Manual formativo, documentación, etc.

Todo ello se especificará detalladamente en el proyecto que se adjunte.

Previo a la impartición de la Acción Formativa, Behargintza Basauri Etxebarri, S.L. dará el visto bueno a los manuales, tanto por su contenido como por su forma de presentación.

Al comienzo de la Acción Formativa la empresa adjudicataria hará entrega a todos/as los/as participantes y a la Gestora de formación de Behargintza Basauri-Etxebarri de un manual de formación en el que aparezcan la leyenda y los logotipos indicados al efecto por Behargintza Basauri-Etxebarri, con los contenidos de los módulos a impartir y el calendario (Calendario por días, módulos que se imparten diariamente y el nombre del/ la formador/a que los imparte).

Antes del inicio del Curso de Formación Teórico-Práctico Behargintza Basauri-Etxebarri confirmará la adecuación de las instalaciones presentadas.

B. PRÁCTICAS EN EMPRESAS

El período de prácticas en empresas se iniciará en un período máximo de 10 días laborables una vez finalizado el curso de formación y estará tutorizado, de forma individual, por parte del equipo formativo de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria colaborará en la gestión del programa de prácticas, proporcionando todas las empresas necesarias para la realización de las mismas.

Behargintza Basauri-Etxebarri determinará las empresas donde se realicen las prácticas, así como el alumnado que participará en las mismas.

Behargintza Basauri-Etxebarri suscribirá un acuerdo con las entidades donde se lleven a cabo las prácticas y las personas participantes, en el que se establezcan al menos los siguientes requisitos:

- Duración: 180 horas.
- En cualquier caso no se superarán las 30 horas semanales ni las 6 horas diarias.
- Inexistencia de vínculo laboral entre el centro de trabajo y las participantes.

La empresa adjudicataria dispondrá de una persona como Gestora de Prácticas, que tendrá las siguientes obligaciones:



Behargintza
Basauri-Etxebarri

Deberá realizar un seguimiento por participante y contactar de forma presencial, debiendo al menos mantener un contacto inicial, otro intermedio y uno final en su puesto de prácticas, y realizar, al menos, las actividades que a continuación se relacionan:

- Supervisar y asesorar de forma individual y periódica el proceso de las/os participantes.
- Planificar las prácticas teniendo en cuenta los requisitos de los puestos, la estructura organizativa de la empresa y las características de las/os participantes (objetivos, actividades, tiempos, recursos, etc.).
- Contrastar la información recogida con la/el Instructora/or de la empresa. Valorar el aprovechamiento de la/el participante.
- Planificar en coordinación con la/el Instructora/or de la empresa las visitas para el seguimiento conjunto de la acción con el objetivo de solventar y resolver las situaciones antes de que finalice la acción.
- Proporcionar a el/la participante un cuaderno de prácticas que será diligenciado por el propio gestor/a, donde figurará el puesto de trabajo, las actividades desarrolladas y los objetivos alcanzados.
- Elaborar un informe final de evaluación sobre cada participante que debe contemplar al menos los siguientes aspectos:
 - Datos personales de la/el participante, nombre y domicilio de la empresa, nombre y cargo de Instructor/a en la empresa.
 - Actividad de la empresa donde se realizan las prácticas.
 - Horario y calendario cumplido.
 - Descripción del departamento o puesto en que se ha llevado a cabo la estancia.
 - Grado de cumplimiento de los objetivos programados en el plan de trabajo.
 - Valoración de la estancia por parte de la participante, Instructora/or de la empresa y de la Gestora de prácticas.
 - Otros aspectos que considere de interés.

La empresa adjudicataria contratada se encargará de que cada empresa participante en el programa de prácticas, designe un/a Instructora/ra que se encargue de la tutorización de las/os participantes que realizará, al menos, las siguientes funciones:

- Acoger a la participante en la empresa.
- Facilitar su adaptación a la empresa.
- Asesorar y supervisar su actividad.
- Atender sus consultas.
- Colaborar con la Gestor/a de prácticas para la elaboración de los informes a realizar por la Gestor/a.

La empresa adjudicataria presentará en el plazo de 15 días desde la finalización de la fase A. Curso de formación teórico-práctico la memoria descriptiva de la ejecución del mismo. Asimismo, la Entidad adjudicataria presentará memoria descriptiva de la fase B. Prácticas en empresas en el plazo de 15 días desde la finalización de las mismas. El contenido preciso y soporte de esta Memoria quedará explicitado documentalmente por Behargintza Basauri-Etxebarri.

4. DIRECCIÓN DE LOS TRABAJOS

Behargintza Basauri Etxebarri, S.L. asumirá la dirección y la supervisión del objeto de este Pliego, y designará al efecto al personal técnico preciso para la tarea.

La adjudicataria se compromete a llevar a cabo el trabajo según las directrices e instrucciones emitidas por Behargintza Basauri-Etxebarri. Esta facilitará a la adjudicataria cuanta información disponga, relacionada con el objeto de los trabajos, que le sea solicitada por escrito.

5.- PLAZO DE EJECUCIÓN.

El plazo de ejecución de la prestación del servicio comenzará desde el día siguiente al de la firma del contrato hasta el 31 de marzo de 2012.

6.- CONSULTAS TÉCNICAS

Cualquier duda o aclaración referente a alguno de los aspectos recogidos en este Pliego deberá dirigirse vía fax o a través del correo electrónico a las oficinas de Behargintza Basauri Etxebarri, S.L., reflejando de forma breve y concisa la pregunta o preguntas a realizar, especificando el número de teléfono o fax y el nombre de la persona de contacto de la empresa a la que dirigirse.

- Número de fax 94 426 27 93
- E-mail: basauri-etxebarri@behargintza-be.biz

En Basauri, a 16 de Mayo de 2011

El Presidente de Behargintza Basauri-Etxebarri, S.L.
Esteban Francos Gómez



Que queda informado/a, según lo establecido en la Ley 15/1999 Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, por parte de BEHARGINTZA BASAURI-ETXEBARRI, S.L., de que mantendrá sus datos personales en los ficheros bajo su responsabilidad con la finalidad de tramitar la documentación requerida a efectos de participar en el presente concurso. La finalidad del tratamiento de los datos de los proveedores ya contratados será la gestión administrativa, fiscal y contable de la relación comercial entre ambas partes. El/la interesado/a podrá ejercitar sus derechos de acceso, cancelación y rectificación en los términos establecidos en la legislación vigente, dirigiéndose a la sede de Behargintza Basauri-Etxebarri, S.L., calle Baskonia nº 1 de Basauri, C.P. 48970 (Bizkaia) o comunicándolo en sus oficinas por cualquier vía.