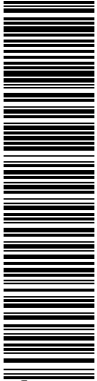


| | | |
|--|--|--|
| DOCUMENTO EC DOCUMENTO GENERICO: 09.- PPT | IDENTIFICADORES | |
| OTROS DATOS Código para validación: X6KOF-2WX6L-G7SST Página 1 de 4 | FIRMAS El documento ha sido firmado o aprobado por : 1.- José Ramón Olmedo Izar de la Fuente, Dirección - Coordinación, de PROCESA - Sociedad de Desarrollo de la Ciudad Autónoma de Ceuta. Firmado 21/03/2022 13:40 | ESTADO FIRMADO 21/03/2022 13:40 |



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 434700 X6KOF-2WX6L-G7SST 7A3D9642E7E0FAA727F7138BDA7940F8CA7244) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://portal.procesa.es



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE PUESTA EN MARCHA DE FORMACIÓN SEMI-PRESENCIAL DE CINCO CURSOS PARA DAR SERVICIO A LOS NUEVOS OPERADORES DE JUEGO ON LINE DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE CEUTA.

Nº Expediente: 7/2022

1. INTRODUCCIÓN

La Ciudad Autónoma de Ceuta ha apostado por una estrategia de implantación digital en la que una de sus variables, al amparo de la nueva regulación del juego on-line es el desarrollo de implantación de empresas de gambling, que está teniendo notable éxito y que ha supuesto la implantación de aproximadamente 33 empresas a la fecha actual.

Esta nueva estrategia se presenta como una oportunidad de acceso al empleo o mejora de su empleabilidad de las personas que actualmente residen en la Ciudad Autónoma de Ceuta.

Se pretende con esta licitación seguir apostando por esta fórmula de aumento de la empleabilidad de los ciudadanos y el desarrollo económico en la Ciudad Autónoma aumentando la bolsa de personal cualificado en la Ciudad que pueda atender a las necesidades de recursos humanos de los nuevos operadores que están llegando a la Ciudad.

Esta estrategia adoptada ya con anterioridad en los primeros estadios de implantación de las empresas fue un éxito de empleabilidad.

La empresa licitadora deberá aportar los espacios de formación necesarios para la ejecución de los cursos, así como el material técnico (ordenadores, conexión a internet, pantallas de proyección, u otros materiales que considere necesarios para el correcto desarrollo del curso).

Para el diseño del curso se partirá de los materiales propiedad de PROCESA que ya fueron diseñados en los cursos anteriores, aportando una actualización de los mismos y complementándolos en aquellas materias que no siendo objeto de los cursos anteriores, se incluyan en este nuevo período de formación.

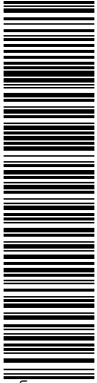
Podrán presentarse a los cursos, personas desempleadas residentes en la Ciudad Autónoma de Ceuta, menores de 30 años, inscritos en Garantía Juvenil.

2. OBJETO DEL CONTRATO

2.1. Cursos mínimos a realizar:

Se realizarán al menos 5 cursos para un mínimo de 10 alumnos y un máximo de 20 de: CUSTOMER SERVICE (226 horas de duración), con el siguiente contenido:

| | | |
|--|--|--|
| DOCUMENTO EC DOCUMENTO GENERICO: 09.- PPT | IDENTIFICADORES | |
| OTROS DATOS Código para validación: X6KOF-2WX6L-G7SST Página 2 de 4 | FIRMAS El documento ha sido firmado o aprobado por : 1.- José Ramón Olmedo Izar de la Fuente, Dirección - Coordinación, de PROCESA - Sociedad de Desarrollo de la Ciudad Autónoma de Ceuta. Firmado 21/03/2022 13:40 | ESTADO FIRMADO 21/03/2022 13:40 |



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 434700 X6KOF-2WX6L-G7SST 7A3D2642E7E0FAA727F7138BDA7940F8CA7244) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://portal.procesa.es>



Debido a la llegada de nuevos operadores proponemos la realización del curso semipresencial con una capacidad máxima de 20 alumnos por curso.

Cada uno de los cursos deberá contener los siguientes módulos:

1. INGLÉS TÉCNICO (12 horas Presencial): Temario dedicado a los tecnicismos que hay que conocer dentro de la industria del juego (no es necesario hablar inglés). Términos imprescindibles utilizados dentro del sector del juego online.
2. FORMACIÓN DE CASINO (30 horas Presencial): Explicación de los distintos tipos de juego, modalidades y apuestas dentro del casino online. Límites y riesgo, principales proveedores, apuestas, etc.
3. ATENCIÓN TELEFÓNICA (28 horas) Servicio de atención telefónica. Proveedores de servicios telefónicos. Telemarketing. Guía de atención al cliente. Resolución de incidencias.
4. LIVE CHAT (24 horas) Usos del Live Chat. Proveedores de Live Chat. Resolución de incidencias.
5. VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD (32 horas) Activación y suspensión de usuarios. Registro de autoexcluidos. Fraude de identidad.
6. BONOS (20 horas) Asignación limitada de bonos. Liberación de bonos. Vouchers
7. ACTIVACIÓN DE CUENTAS (24 horas) Activación y suspensión de cuentas. Límites de depósito. Verificación de usuarios.
8. CLASIFICACIÓN DE USUARIOS (16 horas) Segmentación de usuarios. Tracking. Informes.
9. INCIDENCIAS (16 horas) Tipos de incidencias. Resolución de incidencias.
10. BACK OFFICE PLATAFORMAS (24 horas) Usabilidad. Tipos de Back Office. BI..

2.3. Actividades adicionales mínimas a realizar

Todos los cursos contarán mínimo con un examen por bloque y una Master Class final con todos los miembros del claustro, así como una mesa redonda por especialidad que servirá de orientación en el futuro laboral de los alumnos.

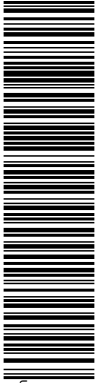
2.4. Tramo presencial

Deberá existir un tutor presencial, coordinador del curso, durante la realización de los cursos que coordine las relaciones con los alumnos y los profesores, solvete las dudas que puedan surgir, solucione los problemas de uso de los alumnos con la plataforma y realice un seguimiento de cada alumno e informe sobre su visión del seguimiento del curso por el alumno.

Cada alumno deberá para superar el curso, recibir al menos un 80 % de la duración del curso en tutorías presenciales.

Los exámenes se realizarán en la plataforma on line, pero de forma presencial en las instalaciones del licitante.

| | | |
|--|--|--|
| DOCUMENTO EC DOCUMENTO GENERICO: 09.- PPT | IDENTIFICADORES | |
| OTROS DATOS Código para validación: X6KOF-2WX6L-G7SST Página 3 de 4 | FIRMAS El documento ha sido firmado o aprobado por : 1.- José Ramón Olmedo Izar de la Fuente, Dirección - Coordinación, de PROCESA - Sociedad de Desarrollo de la Ciudad Autónoma de Ceuta. Firmado 21/03/2022 13:40 | ESTADO FIRMADO 21/03/2022 13:40 |



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 434700 X6KOF-2WX6L-G7SST 7A3D2662E7E0FAA727F7138BDA7940F8CA7244) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://portal.procesa.es



2.5. Alumnos

Cada curso se ofrecerá para un mínimo de 10 alumnos y un máximo de 20.

No dará comienzo el curso hasta que la menos no se encuentren inscritos un número mínimo de 10 alumnos.

Los alumnos serán seleccionados por PROCESA a partir de los requisitos mínimos exigibles para realizar cada curso que sean fijados entre PROCESA y el adjudicatario.

3.- REQUISITOS DE LAS EMPRESAS.

A) PROGRAMA FORMATIVO

El adjudicatario deberá preparar los contenidos formativos del curso antes del comienzo de cada uno de ellos, partiendo de los contenidos formativos que son ya propiedad de PROCESA como consecuencia de la impartición del contrato 64/2019 (curso semipresencial en cinco especialidades de juego on line), adaptando y actualizando el contenido de los mismos al contenido de este pliego. Los contenidos adicionales o adaptados, serán así mismo propiedad de PROCESA, y deberán estar disponibles en la plataforma para el uso de los potenciales alumnos.

De manera previa a la realización de los materiales del curso, el adjudicatario deberá entregar a PROCESA un resumen de contenidos de cada curso, de forma que PROCESA pueda sugerir algún cambio, siempre que se justifique su procedencia.

El adjudicatario distribuirá el contenido formativo de cada curso en virtud de las especificidades más relevantes del objeto del curso.

B) REQUISITOS DEL PROFESORADO

Los docentes deberán ser aptos para la impartición de los cursos, debiéndose aportar: Fotocopia del DNI, curriculum vitae y vida laboral en la que demuestre sus años de experiencia en el sector.

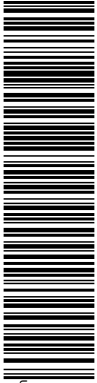
En ningún caso, existirá vinculación laboral alguna entre PROCESA y los/as docentes seleccionados/as por la adjudicataria.

C) PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

La empresa adjudicataria, en relación con el alumnado queda sujeta al cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, así como a lo dispuesto en las disposiciones de desarrollo de la misma.

La ejecución del presente contrato requiere el tratamiento por el contratista de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento, siendo la finalidad de la cesión de los

| | | |
|--|--|--|
| DOCUMENTO EC DOCUMENTO GENERICO: 09.- PPT | IDENTIFICADORES | |
| OTROS DATOS Código para validación: X6KOF-2WX6L-G7SST Página 4 de 4 | FIRMAS El documento ha sido firmado o aprobado por : 1.- José Ramón Olmedo Izar de la Fuente, Dirección - Coordinación, de PROCESA - Sociedad de Desarrollo de la Ciudad Autónoma de Ceuta. Firmado 21/03/2022 13:40 | ESTADO FIRMADO 21/03/2022 13:40 |



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 434700 X6KOF-2WX6L-G7SST 7A3D2642E7E0FA7727F7138BDA7940F8CA7244) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://portal.procesa.es>



datos de los alumnos/as la comprobación de la asistencia, aprovechamiento y valoración de los cursos respecto a cada uno de ellos.

4.- PRESUPUESTO

El Presupuesto Global de la Actuación no superará los 107.506,08.- euros con IPSI (4%) incluido y su dotación se realizará del estado de gastos e ingresos de PROCESA.

Se entenderán incluidos en la misma los márgenes comerciales y todos los demás tributos, tasas y cánones de cualquier índole que sean de aplicación, así como todos los gastos que se originen para el adjudicatario, como consecuencia del cumplimiento de las obligaciones contempladas para la correcta ejecución del contrato.

5.- MEDIDAS DE COORDINACIÓN EN DESARROLLO DEL CONTRATO

Con el fin de garantizar la calidad técnica y pedagógica de los cursos el adjudicatario trabajará en coordinación y bajo la supervisión de PROCESA. A tal efecto designará un responsable de coordinación técnica, como interlocutor único y válido ante los técnicos de PROCESA y que desempeñará las siguientes funciones:

- Planificar la puesta en marcha de los cursos y garantizar su funcionamiento en colaboración con los técnicos de PROCESA.
- Realizar el seguimiento de los cursos, elaborando un breve informe de cada visita.
- Coordinar la actividad del cuerpo docente.
- Coordinar el trabajo administrativo inherente a cada curso en lo concerniente a su condición de adjudicatario.
- Exponer cualquier incidencia que pueda surgir sobre la disponibilidad de las infraestructuras y equipamientos o sobre los recursos materiales a utilizar.
- Informar de cualquier otra dificultad o demanda que surja a lo largo del curso.
- Realizar los informes extraordinarios que le sean requeridos por PROCESA que se refieran al desarrollo académico de los cursos, especialmente a la finalización para la correcta justificación documental de los mismos.