

**CONDICIONES QUE HAN DE APLICARSE EN EL CONTRATO MENOR DE SERVICIOS DENOMINADO: “ORGANIZACIÓN E IMPARTICIÓN DEL CURSO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL SECTOR DEL JUEGO ON-LINE.- MF21002”.**

El presente contrato menor se ajustará a las siguientes condiciones:

**1. Objeto del contrato.**

Organización e impartición del Curso: atención al cliente en el sector del juego “online”, se considera prioritaria la puesta en marcha de este itinerario formativo para facilitar a los posibles interesados de una oportunidad laboral en un sector claramente en auge en nuestra ciudad.

El contrato se ajustaría a la tipología de “Contrato menor de servicios”, según lo previsto en la Ley de Contratos del Sector Público.

**2. Alcance de los trabajos a realizar.**

- **Duración mínima del proyecto:** 75 horas teóricas y 120 horas de prácticas profesionales no laborales en empresas para los mejores alumnos.
- **Centro Formación:** Dispondrá de Licencia de apertura como Centro de Formación, el aula dispondrá de al menos 40 m2.
- **Perfil del alumnado:** Desempleados empadronados en la CAM, formación previa Bachiller o equivalente.
- **Número mínimo de plazas ofertadas:** 15-20
- **Liquidación:** en base a 7,5 €/hora/alumno siempre que se acredite su asistencia a clase, con el límite presupuestario adjudicado en contrato.
- **Al menos los 10 alumnos con mejores calificaciones podrán disfrutar de una fase de prácticas en empresas de 120 horas de duración.** Esta fase será facturable.

**3. Documentación Técnica a presentar en la oferta.**

La memoria técnica de cada curso deberá incluir al menos:

- Propuesta de Baremo de selección del alumnado
- Metodología de impartición del curso
- Programa Académico
- Diseño de las prácticas profesionales no laborales en empresa.
- Cronograma de impartición y Horario
- Currículo del profesorado y la Dirección académica. Así como Personal suplente en caso de ser necesario.
- Evaluaciones.
- Planos y Licencia de apertura del aula. Recursos materiales y didácticos.
- Presupuesto de Seguro de accidentes y responsabilidad civil
- Presupuesto de material didáctico a entregar al alumnado del curso.
- Presupuesto de publicidad.

#### **4. Notas aclaratorias**

Publicidad: Correrá por cuenta de la adjudicataria. *Importe mínimo a justificar 200 €*

Material didáctico: Correrá por cuenta de la adjudicataria. *Importe mínimo a justificar 20 € por alumno*

Control de Asistencia: Se deberá aportar control de asistencia de las horas presenciales del alumnado y del profesor que se aportará con el fin de comprobar el buen cumplimiento del contrato y servirá de base para la certificación del mismo.

Fecha límite de ejecución: 9 meses desde la firma del Contrato

Carta de derechos y deberes del alumno: Los alumnos y la empresa adjudicataria aceptarán expresamente la Carta de derechos y deberes del alumnado aprobada en Consejo de Administración de Proyecto Melilla SA en vigor.

Seguro de accidentes y responsabilidad civil: El alumnado tendrá cobertura suficiente por parte de un seguro de accidentes durante la totalidad del curso y un seguro de responsabilidad civil. *A justificar en liquidación.*

Profesorado: *Dispondrá de experiencia profesional acreditable de al menos 2 años en el sector del juego on line.*

#### **5. Desarrollo, características y metodología del contrato**

##### **5.1 A quién se dirige**

Desempleados empadronados en la CAM, formación previa Bachiller o equivalente.

##### **5.2 Modalidad**

Deberá ser presencial.

##### **5.3 Evaluación**

Se realizarán exámenes en función de la metodología dispuesta en el proyecto. (la entidad adjudicataria del servicio estará obligada a examinar de manera directa o indirecta a los alumnos conforme al temario y metodología impartida) y emitir las correspondientes certificaciones.

##### **5.4 Selección**

La selección del alumnado correrá por cuenta del Adjudicatario, con la supervisión de Proyecto Melilla SA de forma que se atiende a empresas que no hayan recibido formación relacionada con anterioridad. En cumplimiento de la RGPD, la Entidad vendrá obligada a la firma de contrato de tratamiento de datos de los alumnos facilitados por PROMESA. En caso de existir mayor número de solicitudes que las plazas contratadas se procederá a aplicar en baremo que respete los principios de igualdad mérito y capacidad

## 6. Itinerario modular mínimo:

Se ajustará al objeto del contrato.

Nº MÓDULO	DENOMINACIÓN	HORAS
<b>MODULO 1</b>	Estructura nacional del juego online y principales actores	<b>5</b>
<b>MODULO 2</b>	¿Cómo funciona una plataforma de Juego Online y AADD?	<b>14</b>
<b>MODULO 3</b>	Fundamentos de atención al cliente	<b>15</b>
<b>MODULO 4</b>	Diferencias entre juego online y presencial	<b>1</b>
<b>MODULO 5</b>	Gestión de incidencias online	<b>4</b>
<b>MODULO 6</b>	Herramientas utilizadas	<b>3</b>
<b>MODULO 7</b>	Gestión del fraude	<b>14</b>
<b>MODULO 8</b>	Juegos de casino	<b>3</b>
<b>MODULO 9</b>	Promociones	<b>4</b>
<b>MODULO 10</b>	DGOJ, legislación vigente	<b>4</b>
<b>MODULO 11</b>	Juego Responsable	<b>5</b>
<b>MODULO 12</b>	Repaso general y evaluación final	<b>3</b>
<b>PRACTICAS PROF. NO LABORALES</b>	Prácticas en empresa	<b>120</b>

**Total 195 horas**

Al final del curso cada Alumno cumplimentará un Cuestionario de valoración del curso y de necesidades de formación individualizada, que nos sirva de evaluación del proyecto.

## 7. Recursos para ejecutar el trabajo

La empresa adjudicataria se compromete a asignar a la ejecución del contrato los recursos humanos y materiales suficientes para la ejecución del contrato y a garantizar expresamente un equipo de formación y gestión con experiencia y formación adecuados.

## 8. Justificación

La empresa adjudicataria deberá justificar el proyecto objeto del contrato mediante la presentación de una memoria justificativa, según modelo aportado por PROMESA, con indicación de las calificaciones obtenidas, y diplomas con anexo fotográfico, listado de empresas atendidas y cualquier documentación que se considere necesaria para acreditar el buen fin del proyecto.

Se procederá a certificar en base a 7,5 €/hora y alumno con el límite establecido en contrato.

La acción formativa estará sujeta a las inspecciones que determine el Gabinete de Orientación. La memoria justificativa pasará a ser propiedad de Proyecto Melilla y podrá ser utilizada por ésta en acciones de difusión.

El abono del curso se realizará una vez se presente la totalidad de la documentación justificativa para el total de los cursos y la memoria correspondiente a la acción formativa.

Asimismo la adjudicataria deberá presentar a PROMESA:

- Certificados e Informes de seguimiento: Se aportará Certificado de Inicio, Certificado de Final y los informes de seguimiento que sean requeridos.
- Control de Asistencia: Se deberá aportar control de asistencia diario del alumnado y del profesorado, que servirá como justificante de horas de asistencia efectiva.
- Control de material didáctico entregado al alumno: Se deberá aportar la relación del mismo y el recibí de los alumnos de dicho material.
- Calificaciones obtenidas por el alumnado.
- Cumplimiento de compromisos de inserción laboral (en su caso). Una vez liquidado el curso y, en el plazo máximo de 6 meses desde su finalización el adjudicatario deberá aportar documentación acreditativa. Proyecto Melilla SAU se reserva el derecho de adoptar las medidas que estime oportunas en caso de incumplimiento.

## **9. OBLIGACIONES DE LAS PARTES CONTRATANTES.**

### **9.1. Obligaciones comunes.**

- **Nombramiento de representantes:**

Tanto Proyecto Melilla S.A.U como la empresa adjudicataria, designarán a una persona en el Centro de trabajo que les represente, a efectos de tratar las posibles incidencias que se desprendan de la prestación del servicio.

- **Misiones de los representantes:**

La comunicación entre ambas partes, de cuantas circunstancias puedan producirse en detrimento de la calidad del servicio, el cumplimiento de los plazos establecidos, de impedimentos u obstáculos originados de los mismos y, en general, de cuanto, a juicio de ambas partes, pueda acontecer en contradicción al estricto cumplimiento de las obligaciones que las partes han asumido.

### **9.2. Obligaciones de Proyecto Melilla, S.A.**

Con independencia de las obligaciones dimanantes del contrato, Proyecto Melilla, S.A. asume el deber de colaborar en el sentido de tratar que no existan obstáculos que impidan la realización del servicio, y la comprobación de que la formación.

#### **10. PRESUPUESTO.**

Tipo máximo de licitación 12.450 € impuestos excluidos.

#### **11. CONFIDENCIALIDAD.**

El proveedor se compromete a guardar la máxima reserva y secreto sobre la información confidencial, considerándose como tal cualquier dato o documento al que pueda acceder en virtud del presente contrato, así como las bases de datos de personas físicas y jurídicas. Se entenderá que no es información confidencial aquella que sea de público conocimiento o pudiera obtenerse por medios públicos ajenos a la empresa. El proveedor se compromete igualmente a no divulgar dicha información confidencial, así como a no publicarla ni de cualquier otro modo, bien directa o indirectamente, ponerla a disposición de terceros sin el previo consentimiento por escrito del responsable de la empresa. De igual modo, el proveedor se compromete a no conservar ni a facilitar a nadie copia alguna de las bases de datos ni de la información confidencial una vez extinguido el contrato.

El incumplimiento de esta cláusula llevará aparejadas las responsabilidades civiles y penales que en cada caso se determinen, así como a la cancelación del contrato.

#### **12. CONSENTIMIENTO.**

PROYECTO MELILLA S.A. le comunica al proveedor que sus datos personales recogidos mediante este contrato pasaran a formar parte de un fichero de titularidad privada inscrito en la Agencia de Protección de Datos. Estos datos serán tratados por la empresa de acuerdo con la legislación vigente en materia de protección de datos personales, con la finalidad de gestión de proveedores y control de facturas. Asimismo el adjudicatario se compromete a tratar adecuadamente, según la LOPDGDD, los datos personales de los ALUMNOS del curso firmando el correspondiente contrato de encargo de tratamiento con Proyecto Melilla SA en caso de no tenerlo ya firmado.

#### **13. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.**

Criterios de adjudicación:

- 1) Menor precio (0-70 puntos)
- 2) Valoración de los compromisos de inserción laboral aportados. 5 puntos por cada compromiso de duración igual o superior a 6 meses siempre que se realicen en la Ciudad Autónoma de Melilla (0-30 puntos)

#### 14. PLAZO Y LUGAR DE PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES.

Fecha límite de presentación: QUINCE (15) DIAS hábiles, contados a partir del siguiente a la publicación de la convocatoria en el perfil del Contratante de Proyecto Melilla SA [www.promesa.net](http://www.promesa.net) y hasta las TRECE HORAS DEL ÚLTIMO DÍA.

Documentación que integrará las ofertas: Deberá presentarse en un único sobre indicando: **OFERTA: "ORGANIZACIÓN E IMPARTICIÓN DEL CURSO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL SECTOR DEL JUEGO ON-LINE- MF21002"** así como el nombre y NIF de la empresa licitadora en la que se incluirá al menos:

- \* Solicitud normalizada de participación.
- \* Copia de NIF de la empresa y el representante.
- \* Solicitud de inscripción en registro de beneficiarios y licitadores de PROMESA.
- \* Memoria técnica según el punto 3 de este pliego.
- \* Certificados de encontrarse al corriente de pago con AEAT, Social y Ciudad Autónoma de Melilla

Lugar de presentación:

- c.1) Entidad: Registro de Proyecto Melilla, S.A.U
- c.2) Domicilio: P.I. SEPES. C/ La Dalia, 36.
- c.3) Localidad y código postal: Melilla, 52.006.
- c.4) Teléfono contacto: 952 679 804 / 54
- c.5) Email contacto: [info@promesa.net](mailto:info@promesa.net)

**El Presidente de Proyecto Melilla SAU**

**Jesús Delgado Aboy**

