

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**CONTRATO RELATIVO AL SERVICIO DE DIGITALIZACIÓN DE LAS
PRUEBAS DE EVALUACIÓN DE LA FUNDACIÓ PER A LA UNIVERSITAT
OBERTA DE CATALUNYA (EXP. HSE00001/2020)**

Índice de contenidos

1. ANTECEDENTES.....	3
1.1. Definición de la prestación.....	4
1.2. Duración del contrato	5
2. VOLUMEN ESTIMADO DE NEGOCIO	5
3. OPERATIVA DEL SERVICIO	8
A) REUNIÓN DE PLANIFICACIÓN INICIAL Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.....	8
B) RECEPCIÓN DE LAS PRUEBAS FINALES.....	8
C) MANIPULACIÓN DE LAS PRUEBAS ORIGINALES.....	9
D) DIGITALIZACIÓN DE LAS PRUEBAS FINALES.....	10
E) ENVÍO DE LAS PRUEBAS DIGITALIZADAS A LA UOC	12
F) DESTRUCCIÓN Y CUSTODIA DE LAS PRUEBAS ORIGINALES SEGÚN LAS INSTRUCCIONES DE LA UOC	13
4. CALENDARIO DEL SERVICIO	14
5. PLAN DE TRANSICIÓN Y DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO	18
6. DIMENSIONAMIENTO DEL EQUIPO HUMANO Y ROLES	18
7. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS).....	19
8. VALORACIÓN E INFORME FINAL	20
ANEXO	21

1. ANTECEDENTES

La Universitat Oberta de Catalunya (en adelante, la UOC) es una universidad surgida de la sociedad del conocimiento cuya misión es facilitar la formación de las personas a lo largo de su vida.

El objetivo primordial de la UOC es que cada persona pueda satisfacer sus necesidades de aprendizaje con el máximo acceso al conocimiento. Con esta finalidad, la UOC utiliza de manera intensiva las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

El principal rasgo diferenciador de la UOC radica en la naturaleza de su modelo. Exclusivamente no presencial y basado en la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación. Es una universidad sin campus físico y con una estructura docente y de gestión en red que permite al estudiante una comunicación interactiva con los profesores y los demás estudiantes, así como el acceso a todos los recursos propios de un campus «físico» sin limitaciones de espacio o de tiempo. Un modelo también definido como asíncrono en la medida en que el acceso a los recursos formativos y de apoyo (materiales didácticos, bibliografías, biblioteca, aulas, etc.) puede hacerse a cualquier hora y desde cualquier lugar, ya que estos están disponibles en cualquier momento y en función de las necesidades organizativas individuales del propio estudiante.

El propósito de la UOC es facilitar la formación de las personas y contribuir a su progreso y al de la sociedad impulsando la investigación especializada en torno a la sociedad del conocimiento y estableciendo alianzas con universidades e instituciones de todo el mundo que compartan objetivos y valores para construir un espacio global de conocimiento.

Para la evaluación de los estudiantes, la UOC convoca una vez cada semestre académico pruebas de evaluación y exámenes presenciales. Además, organiza otras pruebas presenciales para evaluar el nivel de idiomas o para obtener otras certificaciones.

El operativo de la UOC encargado de la organización de las pruebas de evaluación de la UOC es el de Servicios de Acompañamiento al Estudiante.

Estas pruebas y exámenes se realizan en dependencias de la UOC y de otras universidades o instituciones que son cedidas a la UOC o arrendadas para tal fin.

Las sedes donde se realizan las pruebas actualmente son:

Santiago de Compostela, Alicante, Andorra, Barcelona Zona Universitària, Barcelona Ciutat Vella, Bellaterra, Bilbao, Ibiza, Gerona, Las Palmas, Lérida, Madrid, Málaga, Mallorca, Manresa, Menorca, Reus, Tenerife, Tortosa, Sevilla, Valencia, Vic y Zaragoza.

Las pruebas realizadas se digitalizan para enviarlas en formato PDF a cada corrector de las distintas asignaturas y tipos de prueba. Los correctores disponen de dos semanas para poder corregirlas y entrar la calificación correspondiente. La publicación de las calificaciones tiene lugar de forma masiva para todos los estudiantes en la fecha publicada dentro del calendario académico de la Secretaría del Campus.

1.1. Definición de la prestación

El objeto del presente procedimiento de licitación es la contratación del **servicio de digitalización, custodia y posterior destrucción de las pruebas de evaluación finales que se llevan a cabo de manera presencial en la Universitat Oberta de Catalunya (en adelante, UOC) con respecto a las titulaciones homologadas, así como de las pruebas para evaluar el nivel de idiomas o para obtener otras certificaciones y de la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25/45 años.**

Las pruebas finales de las titulaciones homologadas de la UOC consisten en:

- **Prueba de síntesis (PS):** realizada por aquellos estudiantes que han superado la evaluación continua (EC). Se aplica en las nuevas titulaciones del espacio europeo de educación superior (EEES).
- **Examen (EX):** realizada por aquellos estudiantes que no han superado la EC o en asignaturas que solo ofrecen esta opción.

De acuerdo con estos modelos de evaluación, el estudiante puede elegir realizar hasta dos tipos de pruebas diferentes por asignatura en función de cómo haya superado la EC.

En las titulaciones homologadas la mayoría de asignaturas tienen prueba presencial.

Las pruebas presenciales para evaluar el nivel de idiomas o para obtener otras certificaciones consisten en:

- **CIFALC (catalán):** Un examen que se compone de varias partes según el nivel para certificar los diversos niveles de catalán.
- **ECLA (inglés):** Un examen que se compone de varias partes escritas (y de una oral) para certificar los diversos niveles de inglés.
- **Prueba de acceso a la UOC de mayores de 25/45 años:** Para mayores de 25 años, se trata de un examen que consta de cinco partes; en el caso de mayores de 45 años, de un examen que consta de dos partes. El objetivo de estas pruebas es validar el acceso a la universidad, en este caso a la UOC.

Estas pruebas habitualmente tienen lugar en fechas que no han de coincidir necesariamente con las de las pruebas de titulaciones homologadas, y pueden realizarse también en sedes diferentes, que en todo caso serán comunicadas por la UOC a la empresa adjudicataria.

Los **enunciados de las pruebas** son los documentos de evaluación de las asignaturas que se cursan en la UOC o de aquellas cuya prueba gestiona.

Los enunciados no disponen de un número cerrado y homogéneo de páginas; así, depende del contenido de la asignatura o de la decisión del profesor responsable de la asignatura determinar el número final de páginas que debe utilizar el estudiante para responder. Sin embargo, puede darse el caso de que por alguna incidencia no se hayan previsto suficientes hojas de respuesta para algún enunciado muy puntual y el día de la prueba hayan tenido que adjuntarse grapándolas al enunciado original.

En el Anexo se acompañan ejemplos de enunciados de las diferentes pruebas.

Hay que tener en cuenta que todos los estudiantes de la UOC pueden escoger entre las diferentes posibilidades que la UOC ofrece en los plazos de realización de los exámenes que se establecen

√ día

√ hora

√ sede

para hacer las pruebas presenciales de las asignaturas de las que se han matriculado. También cabe tener presente que por cada día de exámenes y asignatura puede haber dos tipos de prueba final.

En el caso de ECLA, CIFALC y Acceso a la universidad para mayores de 25/45 años, las fechas establecidas son un único día y se realizan a una hora concreta.

Por tanto, el número de pruebas que habrán de digitalizarse podrá variar según el número de matriculados y presentados a los diferentes tipos de pruebas de evaluación. Asimismo, también podrá variar respecto a los distintos turnos y sedes.

1.2. Duración del contrato

La duración del contrato se establece en la cláusula D del PCP.

2. VOLUMEN ESTIMADO DE NEGOCIO

El volumen estimado de negocio viene determinado por el número de estudiantes matriculados durante el semestre y en función del modelo de evaluación de las asignaturas.

El estudiante elige el día y sede donde hará las pruebas de evaluación final de sus asignaturas en su hoja personal de exámenes (HPE) durante el periodo establecido en el calendario académico, periodo que, a título informativo, se advierte que se agota un mes antes del primer turno de exámenes. Como ya se ha comentado en el apartado anterior, a excepción de las pruebas de ECLA, CIFALC y Acceso a la universidad para mayores de 25/45 años, que tienen un único día y hora que los estudiantes no pueden escoger ni modificar.

Las titulaciones homologadas de la UOC, que son las titulaciones objeto de este contrato, han tenido **1.124 asignaturas con prueba final para el semestre 20182**. La combinación de estas asignaturas, modelos de evaluación y los tres turnos de pruebas finales hace que se hayan realizado unos 5.984 enunciados diferentes, que son los que los estudiantes han realizado. El estudiante puede decidir no presentarse, por lo que no todos los enunciados se utilizan.

Seguimiento de enunciados elaborados en los últimos cuatro semestres:

Enero 2018 (20171)	Junio de 2018 (20172)	Enero de 2019 (20181)	Junio de 2019 (20182)
5.495	5.682	6.000	5.984

Número de enunciados diferentes por tipo de prueba de evaluación final (convocatoria de pruebas de junio de 2019)

	EX	PS
Miércoles 8 de junio	1.067	1.045
Sábado 15 de junio	1.066	1.043
Sábado 19 de junio	718	1.045
Total de enunciados diferentes	2.851	3.133

Si bien conocemos con antelación qué día y a qué sede asistirá el estudiante a hacer la prueba de evaluación final de cada asignatura (por las asignaciones que nos vienen dadas en la HPE), **no sabemos qué tipo de prueba realizará hasta el momento en que el estudiante no se presente en el aula de exámenes. El estudiante no conoce la calificación de evaluación continua hasta cuatro o cinco días antes del inicio del primer turno de exámenes y, por consiguiente, no sabe hasta entonces qué tipo de prueba puede realizar.**

Presentados en las sedes de exámenes el último semestre para titulaciones homologadas (junio de 2019); Distribución por jornadas:

Sedes	8 de junio (1.º sábado)		15 de junio (2.º sábado)		19 de junio (laborable)		Total general
	EX	PS	EX	PS	EX	PS	Total
Alicante	65	563	77	533	-	-	1.238
Andorra	48	197	49	200	32	154	680
Barcelona Ciutat Vella	577	3.316	640	3.046	-	-	7.579
Barcelona Zona Universitària	800	4.864	898	4.631	827	3.858	15.878
Bellaterra	345	2.380	344	2.265	281	1.372	6.987
Bilbao	104	590	90	527	-	-	1.311
Ibiza	23	113	18	114	-	-	268
Girona	198	1.397	176	1.247	146	843	4.007
Las Palmas	61	259	50	224	-	-	594
Lleida	107	683	127	609	85	456	2.067
Madrid	345	1.819	420	1.764	290	1.146	5.784
Málaga	41	392	56	358	-	-	847
Mallorca	95	748	121	655	79	449	2.147
Manresa	72	605	75	594	65	322	1.733
Menorca	17	111	16	95	-	-	239
Reus	170	1.181	177	1.194	145	724	3.591
Santiago	97	445	98	390	-	-	1.030
Sevilla	85	599	115	531	-	-	1.330
Tenerife	31	160	25	146	-	-	362
Tortosa	57	391	50	349	35	221	1.103
Valencia	129	912	151	836	119	612	2.759
Vic	49	372	50	327	30	213	1.041

Zaragoza	54	430	45	358	-	-	887
Total general	3.570	22.527	3.868	20.993	2.134	10.370	63.462

Seguimiento de páginas digitalizadas en los últimos cuatro semestres:

Enero de 2018 (20171)	Junio de 2018 (20172)	Enero de 2019 (20181)	Junio de 2019 (20182)
476.820	471.266	547.232	514.474

Páginas digitalizadas en junio de 2019: 514.474

Media de páginas para la prueba de junio de 2019: 8 páginas

Desglose de páginas según el tipo de prueba en la convocatoria de junio de 2019:

TP	8 de junio (1.º sábado)	15 de junio (2.º sábado)	19 de junio (laborable)
EX	28.941 páginas	31.357 páginas	17.300 páginas
PS	182.622 páginas	170.186 páginas	84.068 páginas
TOTAL	211.563 páginas	201.543 páginas	101.368 páginas

TOTAL TRES DÍAS: 514.474 páginas

Seguimiento de páginas digitalizadas ECLA, CIFALC y Acceso a la universidad para mayores de 25/45 años

ECLA	
Octubre de 2017	Octubre de 2018
326	143

CIFALC		
Junio de 2018	Febrero de 2019	Junio de 2019
3.586	6.566	5.924

M25/45	
Abril de 2018	Abril de 2019
2.076	2.732

Estos números de páginas únicamente sirven como referencia orientativa, ya que, como se ha señalado más arriba, el número de presentados y, por ende, el número de pruebas finales que habrá que digitalizar depende del número de estudiantes matriculados, presentados y de los modelos de evaluación de las asignaturas. En ningún caso la UOC garantiza la digitalización de un número de páginas igual o superior al referido.

3. OPERATIVA DEL SERVICIO

A) REUNIÓN DE PLANIFICACIÓN INICIAL Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

Una vez haya sido formalizado el contrato, se celebrará una reunión entre el adjudicatario y los responsables del servicio de digitalización de la UOC para planificar la prestación del servicio correspondiente a la convocatoria de junio de 2020.

En cuanto a la convocatoria de enero de 2021, la reunión de planificación inicial se celebrará aproximadamente dos meses antes del primer turno de exámenes.

En dichas reuniones de planificación, la UOC concretará al adjudicatario los aspectos más significativos de cada convocatoria y las fechas de entrega, tanto de la información necesaria para realizar el servicio por parte de la UOC al adjudicatario como de las fechas de ejecución de las prestaciones objeto del contrato por parte de este a la UOC. Particularmente, la UOC concretará las fechas en las que el adjudicatario deberá tener completamente digitalizados los diferentes turnos de exámenes.

Siempre que la UOC así lo establezca, se realizarán reuniones de seguimiento del servicio, especialmente después de la finalización de la prestación de un periodo de pruebas, con el objeto de valorar la ejecución del servicio, las incidencias y su funcionamiento general.

B) RECEPCIÓN DE LAS PRUEBAS FINALES

El adjudicatario deberá recepcionar las pruebas finales tal como especifique la UOC y velar por la correcta recepción de las pruebas finales de todas las sedes de exámenes.

Una vez recibidas las pruebas de cada turno, el adjudicatario deberá comunicarlo a la UOC. Igualmente, deberá comunicar cualquier incidencia que haya podido producirse siguiendo los procedimientos que establezca la UOC.

Cada sede de exámenes deberá preparar en cada turno de exámenes las cajas correctamente señalizadas con las pruebas realizadas. Dichas cajas se recogerán por el adjudicatario del presente contrato siguiendo alguno de los siguientes procedimientos:

- Recogida el mismo día de las pruebas: por el volumen de determinadas sedes y la necesidad de asegurar al máximo la seguridad de todo el proceso, en determinadas sedes las pruebas se entregarán al adjudicatario el mismo día de celebración de las pruebas finales, al final de cada uno de los tres turnos de exámenes. El horario de entrega al adjudicatario será entre las 22.00 y las 24.00 horas.
 - o Las sedes donde se recogerá siguiendo este procedimiento son: Barcelona Zona Universitària, Barcelona Ciutat Vella, Bellaterra, Gerona, Lérida, Manresa, Reus, Tortosa y Vic.
- Recogida el primer día laborable posterior a la realización de la prueba:

- o Pruebas realizadas en sábado: Recogida en la sede de exámenes el primer día siguiente laborable y entrega en las instalaciones del adjudicatario del servicio de digitalización durante el segundo día laborable antes de las 14.00 horas.
- o Pruebas realizadas en días laborables: Recogida en la sede de exámenes el primer día siguiente laborable y entrega en las instalaciones del adjudicatario del servicio de digitalización el segundo día laborable antes de las 10.00 horas.
- o Sedes de este segundo tipo de recogida: Alicante, Andorra, Ibiza, Madrid, Mallorca, Menorca, Valencia, Santiago de Compostela, Bilbao, Las Palmas, Málaga, Sevilla, Tenerife y Zaragoza.
- o Las pruebas de ECLA, CIFALC y Acceso a la universidad para mayores de 25/45 años también se recogerán el primer día laborable después de haber sido realizadas. Las sedes para CIFALC y ECLA suelen estar en la ciudad de Barcelona, aunque pueden variar, y la sede para Acceso para mayores de 25/45 años, en Madrid. En todo caso, los responsables de la UOC comunicarán las sedes unos días antes de la realización de las pruebas para poder organizar su recogida.

La empresa contratista deberá organizar, a su cargo, un dispositivo que le permita proceder a la recogida de las pruebas conforme a los procedimientos señalados en el presente apartado B).

C) MANIPULACIÓN DE LAS PRUEBAS ORIGINALES

Una vez recibidas las cajas con las pruebas finales originales que habrán de digitalizarse, el adjudicatario deberá hacer una primera revisión del material incluido en cada una de las cajas para verificar su contenido.

Dentro de las cajas, el adjudicatario encontrará tantos sobres como tipo de enunciados diferentes se hayan realizado en esa sede de exámenes. En cada uno de los sobres estarán las pruebas realizadas. Solo deben incluirse en ellos las pruebas realizadas y no enunciados en blanco sin utilizar. En caso de encontrarse enunciados totalmente en blanco, el adjudicatario los deberá comprobar para asegurar que realmente son enunciados en blanco, que no tienen etiqueta de estudiante y no están contestados ni de forma manuscrita ni de forma mecánica por medio de un ordenador. Una vez hecha esta comprobación será necesario separarlos para no digitalizarlos.

El adjudicatario puede encontrarse otro tipo de material dentro de las cajas, como por ejemplo:

- Listas de asistencia: son las hojas que los examinadores utilizan para dejar constancia de los estudiantes que se han presentado o no a cada una de las pruebas.
- Material para GAD: son excepciones o documentos que desde la sede de exámenes envían a los responsables de la UOC.
- CD, móviles...
- Hojas de borrador y enunciados sobrantes o enunciados realizados por estudiantes.

En caso de que el adjudicatario se encuentre con este tipo de material dentro de las cajas, deberá comunicarlo a los responsables del servicio de digitalización de la UOC. Previo acuerdo con los responsables de la UOC, el adjudicatario del servicio agrupará todo este material, a excepción de las hojas de borrador y enunciados sobrantes, por sedes de

exámenes, y lo enviará a los responsables de la UOC allí donde ellos determinen. Este envío deberá realizarse inmediatamente después de la recepción de las cajas de las diferentes sedes de exámenes, dado que en el sobre GAD puede haber documentación que hay que gestionar con agilidad. Se deberá custodiar las hojas de borrador y enunciados sobrantes, que habrán sido ordenados y clasificados previamente para su posible consulta posterior.

El adjudicatario deberá establecer un sistema que permita que durante el proceso de manipulación (así como durante el de digitalización, definido en el siguiente apartado D) las pruebas finales estén ordenadas, de modo que puedan localizarse en todo momento los enunciados de cada turno de exámenes de cada sede.

La empresa adjudicataria está obligada a guardar secreto de la documentación de la UOC a la que tiene acceso y, en particular, del enunciado de las pruebas de evaluación. Este deber de secreto se extiende a todos los trabajadores de la empresa adjudicataria, la cual deberá tomar las medidas que estime oportunas para garantizar el cumplimiento de dicho deber.

D) DIGITALIZACIÓN DE LAS PRUEBAS FINALES

Deberá realizarse una prueba de digitalización para asegurar los formatos de los archivos. Esta prueba se efectuará, a más tardar, un mes antes del primer turno de exámenes y será pactada en la reunión de planificación inicial del servicio.

Una vez manipuladas las cajas con las pruebas finales, el adjudicatario del servicio procederá a digitalizar todos los documentos. Hay que transformar cada documento en papel en un documento digital en formato PDF.

Características técnicas que debe cumplir la digitalización:

- blanco y negro
- resolución: 300 DPI (aunque se puede pedir una resolución más alta si la prueba no se lee correctamente)
- formato del documento: PDF

Los enunciados se realizan a doble cara y las páginas están grapadas. Sin embargo, puede haber algún enunciado que esté a una sola cara.

El documento digital debe contener todas las páginas de los enunciados, incluidas las páginas no respondidas (en blanco) y las posibles hojas adicionales que se hayan adjuntado al enunciado. Las pruebas contestadas por parte del estudiante están escritas de forma manuscrita, aunque también puede darse el caso de que estén escritas de forma mecánica por medio de un ordenador. Todos los enunciados disponen de una misma cabecera y la primera página es común para todos los enunciados, exceptuando las informaciones específicas del enunciado concreto como puede ser la asignatura, la fecha, el tipo de prueba y la ficha técnica.

Cada prueba consta de dos identificadores de códigos de barra, uno corresponde al código del enunciado y el otro, al código del estudiante, a excepción de las pruebas ECLA y de Acceso a la universidad para mayores de 25/45 años, que tienen un único código de barras correspondiente al estudiante, y de las pruebas CIFALC, que en este momento no tienen ningún identificador en formato código de barras.

El resultado final debe ser un documento PDF, cuyo nombre debe estar formado por el código de barras del enunciado más el código de barras del estudiante, siguiendo el formato y ejemplo que se expone a continuación:

- Código de enunciado: está formado por el código de la asignatura más el turno de cada prueba más el tipo de prueba. Este código está impreso en el mismo enunciado.

o Ejemplo: 00.001 18 06 14 PS

- Código de estudiante: es un código de barras que identifica a cada uno de los estudiantes y el tipo de prueba que realiza. En las sedes de exámenes el estudiante recibe una hoja de etiquetas con el código de estudiante que debe pegar a cada una de las pruebas que realiza y dentro del campo correspondiente.

o Ejemplo: 001122334455PS

- Nombre final del archivo:

o Ejemplo: 00.001 18 06 14 PV-001122334455PS.pdf

- En el caso de las pruebas CIFALC se da una particularidad, puesto que, como ya se ha especificado, las pruebas no vienen identificadas con códigos de barras. Para codificar el archivo PDF de estas, se procederá a utilizar el DNI del estudiante que identifica la prueba en papel.

o Ejemplo: 11111111-S.pdf

- En el caso de las pruebas ECLA y de Acceso a la universidad para mayores de 25/45 años, la codificación de los ficheros debería seguir estos modelos:

o ECLA: tipo de prueba + encriptado que es el código barras.

Ejemplo: Listening-202233641.pdf

o Acceso a la universidad para mayores de 25/45 años: nombre de la prueba + encriptado que es el código barras. Ejemplo: Biología-0212923521.pdf

Hay que revisar previamente y dentro de la reunión de planificación el formato correcto del PDF para asegurar la compatibilidad de las distintas versiones de software. En cualquier caso, si hubiera algún cambio en la codificación de las pruebas, los responsables de la UOC trasladarían las consignas correspondientes.

El adjudicatario tiene que poner las medidas pertinentes con el objeto de garantizar que:

- Se digitalicen todas las hojas de cada prueba final.
- No se digitalicen en un mismo PDF diferentes pruebas.
- Todas las hojas de la prueba estén en la misma dirección.
- El archivo digital en PDF sea exactamente igual que la prueba original.

- Si algún código de barras no pudiera leerse, habrá que entrar el código de forma manual. Si no pudiera leerse tampoco manualmente o no existiera código, se tendrá que codificar igual con un identificador para que desde la UOC pueda detectarse el caso y resolverlo. El adjudicatario se compromete a informar a los responsables del proceso de digitalización de la UOC de cualquier incidencia que pueda producirse en el proceso de digitalización en el momento de ser detectada.

E) ENVÍO DE LAS PRUEBAS DIGITALIZADAS A LA UOC

A medida que el adjudicatario digitalice las pruebas finales, las enviará a la UOC a través del SFTP (FTP seguro) que dispondrá la UOC. La UOC proporcionará los accesos pertinentes a este espacio FTP para que el adjudicatario pueda trabajar.

El adjudicatario se compromete a establecer las medidas pertinentes de control de calidad para garantizar el control de todo el proceso de digitalización para que los datos entre los presentados y las pruebas digitalizadas coincidan. Cualquier anomalía en este sentido deberá informarse a los responsables del servicio de digitalización de la UOC, para poder intervenir con la máxima rapidez posible.

- Durante el proceso de digitalización, el adjudicatario enviará una explotación de datos diaria, que contendrá el listado de todas las pruebas finales escaneadas hasta entonces en las condiciones que marque la UOC.
- Cuando el adjudicatario del servicio dé por digitalizado un turno, deberá comunicarlo a la UOC y enviarle una explotación de datos con el listado de todas las pruebas y exámenes del turno que se da por digitalizado en las condiciones que marque la UOC.
- El adjudicatario establecerá controles para evitar duplicaciones de ficheros enviados y asegurarse de que ha enviado todas las pruebas al servidor de la UOC.

El adjudicatario deberá tener completamente digitalizado cada turno de exámenes en la fecha que establezca la UOC en la reunión de planificación inicial de cada convocatoria. La UOC fijará dicho plazo teniendo en cuenta que, de acuerdo con lo expuesto en el apartado 1 del presente PPT, los correctores de los exámenes disponen, desde que se celebran, de dos semanas para corregirlos y entrar la calificación correspondiente.

El adjudicatario deberá establecer un sistema que le permita que, una vez digitalizadas las pruebas, las de formato papel estén custodiadas de forma ordenada y clasificada, para su posible consulta posterior. El adjudicatario del servicio debe poder localizar cada una de las pruebas originales para posteriores comprobaciones o resolución de posibles incidencias rápidamente.

Una vez digitalizadas las pruebas y hasta la finalización del periodo de custodia de las pruebas físicas (periodo al que se hace referencia más adelante en el presente apartado), el adjudicatario deberá hacer un seguimiento de las peticiones de consulta que le pueda hacer la UOC.

Estas consultas pueden ser:

- Dudas con la digitalización de una prueba por falta de páginas o por impedimento de lectura del archivo.
- Dudas con pruebas que a la UOC le constan como realizadas pero que el adjudicatario no haya enviado a la UOC. En este caso el adjudicatario deberá revisar las cajas de los originales

y las cajas de borradores para asegurar que no haya dejado ninguna prueba sin digitalizar o que la prueba no se haya digitalizado junto con otra.

Estas consultas pueden alargarse hasta un mes después de que el estudiante vea publicada la calificación final. El adjudicatario deberá gestionar las consultas dentro de este periodo en un tiempo no superior a dos días.

La UOC podrá solicitar al adjudicatario la revisión de las pruebas originales de alguna sede para localizar posibles pruebas extraviadas.

El adjudicatario está obligado a custodiar las pruebas finales físicas durante un año desde su recepción. Una vez finalizado el periodo de consultas de un mes desde la publicación de la calificación final del estudiante, y durante el plazo de custodia de las pruebas finales físicas, se pueden dar casos puntuales de consulta de alguna prueba a los que el adjudicatario tendrá que hacer frente en un tiempo no superior a una semana.

En cualquier caso, el adjudicatario se compromete a gestionar las consultas, dudas o incidencias con agilidad y rapidez, así como a estar en todo momento en contacto con los responsables de la UOC según los canales que la universidad determine.

La UOC se reserva el derecho de realizar los controles que considere oportunos sobre el servicio.

F) DESTRUCCIÓN Y CUSTODIA DE LAS PRUEBAS ORIGINALES SEGÚN LAS INSTRUCCIONES DE LA UOC

Como se ha apuntado más arriba, el adjudicatario queda obligado a custodiar las pruebas finales físicas durante un máximo de un año desde su recepción. En cuanto transcurre el plazo de custodia establecido, una vez al año y previa comunicación a la UOC, el adjudicatario destruirá las pruebas finales físicas de forma certificada siguiendo las indicaciones que realice la universidad y bajo supervisión y previa autorización del archivero de la UOC. El coste de la custodia y de la destrucción también está incluido en el precio unitario del contrato.

En el proceso de custodia de las pruebas finales, estas deberán mantener el sistema de archivo que haya señalado el adjudicatario en su oferta técnica para, si se da el caso, poder localizar algún original para su posterior comprobación o revisión.

En todo caso, el adjudicatario queda obligado a cumplir las siguientes medidas archivísticas:

- Medioambientales: que el espacio de archivo reúna las condiciones medioambientales suficientes para asegurar que la documentación no sufrirá daños o modificaciones. Por tanto, el adjudicatario deberá aplicar medidas de prevención contra incendios, contra inundaciones, protección preventiva de suministro eléctrico y alumbrado y plagas urbanas.
- Acceso: que al espacio de archivo solo acceda el personal autorizado por el adjudicatario que cumpla los requisitos de confidencialidad.
- Protección de datos: como los exámenes pueden tener datos personales básicos estos deben estar debidamente protegidos contra la intrusión y el robo.

En la destrucción de las pruebas originales, el adjudicatario queda obligado a cumplir las siguientes condiciones de destrucción:

- Cumplir los términos de confidencialidad aplicables a la custodia que también puedan ser aplicados a la trazabilidad del procedimiento de destrucción de las pruebas finales desde la salida de almacén hasta su llegada a la planta destructora y durante su transporte.
- El procedimiento para la destrucción documental de obligado cumplimiento será el siguiente:
 1. El adjudicatario avisará al archivero por correo electrónico de que se procederá a eliminar la documentación mencionada siguiendo el tratamiento de datos confidenciales y posterior eliminación.
 2. El archivero se dará por informado, comunicará al proveedor que puede destruir la documentación; asimismo, abrirá diligencia administrativa para iniciar el expediente interno de eliminación controlada de documentación de la FUOC con datos personales.
 3. Una vez eliminada la documentación, el proveedor emitirá y enviará un certificado firmado al archivero que acredite la destrucción de los documentos con el siguiente literal: «Se ha procedido a eliminar la documentación de forma confidencial de los modelos de exámenes y pruebas escritas del semestre 20xx/x». El formato del certificado puede ser con firma electrónica o bien en soporte papel con firma manuscrita original. En el caso de que sea firmado manuscritamente, deberá hacer llegar el original en formato papel a la UOC a la siguiente dirección:

Universitat Oberta de Catalunya
Att. Servicio de Archivo
Avenida Tibidabo, 39-43
08035 Barcelona

4. CALENDARIO DEL SERVICIO

Fechas de exámenes: las fechas de las pruebas finales las establece anualmente el Consejo de Gobierno de la UOC.

Semestre 20191 (enero de 2020)

- Sábado 11 de enero
- Sábado 18 de enero
- Miércoles 22 de enero

Semestre 20192 (junio de 2020). *Fechas provisionales (cuando se determinen por parte del Consejo de Gobierno serán comunicadas al adjudicatario):*

- Sábado 6 de junio
- Sábado 13 de junio

- Miércoles 17 de junio

Las pruebas de ECLA (octubre) y de Acceso a la universidad para mayores de 25/45 años (abril) tienen una sola convocatoria al año y no coinciden en fecha con las pruebas de las titulaciones homologadas.

La prueba CIFALC tiene dos convocatorias al año (febrero y junio), una de las cuales suele coincidir en fecha (convocatoria de junio) con las pruebas de las titulaciones homologadas.

Como se ha expuesto en el apartado 3 del presente PPT, una vez haya sido formalizado el contrato, se celebrará una reunión entre el adjudicatario y los responsables del servicio de digitalización de la UOC para planificar la prestación del servicio correspondiente a la convocatoria de junio de 2019.

En cuanto a la convocatoria de enero de 2020, la reunión de planificación inicial se celebrará aproximadamente dos meses antes del primer turno de exámenes.

En dichas reuniones de planificación, la UOC concretará al adjudicatario los aspectos más significativos de cada convocatoria y las fechas de entrega, tanto de la información necesaria para realizar el servicio por parte de la UOC al adjudicatario como de las fechas de ejecución de las prestaciones objeto del contrato por parte de este a la UOC. Particularmente, la UOC concretará las fechas en las que el adjudicatario deberá tener completamente digitalizados los diferentes turnos de exámenes.

Ejemplo de hitos de planificación del servicio

- Reunión de planificación inicial.
- Entrega del primer turno de las pruebas de las sedes con transporte directo (22.00-24.00 horas).
- Inicio de entrega a la UOC de las pruebas digitalizadas del primer turno.
- Entrega del primer turno de las pruebas de las sedes con transporte de mensajería.
- Entrega del segundo turno de las pruebas de las sedes con transporte directo (22.00-24.00 horas).
- Fin de entrega a la UOC de las pruebas digitalizadas del primer turno.
- Inicio de entrega a la UOC de las pruebas digitalizadas del segundo turno.
- Entrega del segundo turno de las pruebas de las sedes con transporte de mensajería.
- Fin de entrega a la UOC de las pruebas digitalizadas del segundo turno.
- Entrega del tercer turno de las pruebas de las sedes con transporte directo (22.00-24.00 horas).
- Inicio de entrega a la UOC de las pruebas digitalizadas del tercer turno.

- Entrega del tercer turno de las pruebas de las sedes con transporte de mensajería.
- Fin de entrega a la UOC de las pruebas digitalizadas del tercer turno.
- Fecha límite de los correctores para corregir las pruebas y calificarlas.
- Publicación de las calificaciones finales de asignatura a los estudiantes.
- Periodo de revisión de digitalización y resolución de incidencias (incluye también la resolución de posibles incidencias pospublicación de las calificaciones finales a los estudiantes).
- Fecha de finalización del periodo de custodia de las pruebas originales.
- Destrucción de originales.

La UOC actualmente realiza las pruebas de evaluación en 23 sedes diferentes distribuidas por todo el territorio nacional, además de en Andorra. Aunque se realizan tres turnos de exámenes, la distribución es desigual en las diferentes sedes, de modo que hay sedes (a diferencia de otras) que realizan tres turnos de exámenes según este cuadro:

Sedes	Laborable	Sábado	Sábado
Alicante		X	X
Andorra	X	X	X
Barcelona Ciutat Vella		X	X
Barcelona Zona Universitària	X	X	X
Bellaterra	X	X	X
Bilbao		X	X
Ibiza		X	X
Girona	X	X	X
Las Palmas		X	X
Lleida	X	X	X
Madrid	X	X	X
Málaga		X	X
Mallorca	X	X	X
Manresa	X	X	X
Menorca		X	X
Reus	X	X	X
Santiago de Compostela		X	X
Sevilla		X	X
Tenerife		X	X
Tortosa	X	X	X
Valencia	X	X	X
Vic	X	X	X
Zaragoza		X	X

Las sedes correspondientes a las pruebas de ECLA, CIFALC y Acceso a la universidad para mayores de 25/45 años pueden ir variando. Los responsables de la UOC informarán a la empresa adjudicataria de la ubicación y las fechas en las que se realizarán las pruebas, para poder organizar la recogida. En el caso de las pruebas de Acceso a la universidad para mayores de 25/45 años hay que especificar que suelen realizarse en Madrid, y las de ECLA y CIFALC, en Barcelona.

5. PLAN DE TRANSICIÓN Y DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO

La recepción del servicio por parte de la empresa adjudicataria debe incluir un periodo de transición hasta conseguir el cumplimiento estricto de los acuerdos de servicio necesarios para la correcta prestación del servicio objeto del contrato. En ese sentido, el licitador debe hacer una propuesta de plan de transición que incorpore los siguientes elementos:

- Definición del marco temporal y de los recursos necesarios para llevar a cabo el plan de transición.
- Planificación detallada de la fase de captura del conocimiento, la duración prevista y su grado de implicación.
- Planificación detallada de la fase de transición propiamente dicha y la duración prevista hasta la estabilización.

La empresa adjudicataria está obligada a prestar el servicio de acuerdo con las prescripciones establecidas en el pliego hasta la expiración de la vigencia contractual.

En el supuesto de expiración o resolución anticipada del contrato, el adjudicatario está obligado a prestar la máxima colaboración para efectuar el traspaso del servicio a una nueva empresa adjudicataria. En ese sentido, la empresa adjudicataria saliente actualizará toda la documentación, el procedimiento y los registros de información relativos al servicio, informará de los sistemas utilizados para su desarrollo, dará acceso a la información necesaria para el traspaso, realizará la devolución de documentación que pueda estar custodiada en sus instalaciones y prestará colaboración técnica, tanto a la UOC como a la nueva empresa adjudicataria, para garantizar la continuidad del servicio sin interrupciones y con los niveles de calidad necesarios.

6. DIMENSIONAMIENTO DEL EQUIPO HUMANO Y ROLES

La adjudicataria deberá disponer del personal cualificado necesario para la correcta ejecución del servicio, así como de un correcto dimensionamiento y planificación que le permita ejecutarlo, en las condiciones establecidas en este pliego técnico, y asimismo cubrir las necesidades que se presenten a consecuencia de las posibles incidencias en la prestación de dicho servicio.

Responsable del servicio

La empresa licitadora de cada lote designará a una persona responsable, cuya misión será ejercer como interlocutora directa con la persona designada por la UOC y será quien se encargará de las siguientes tareas:

- Informar de las incidencias del servicio.
- Resolver las incidencias.
- Supervisar la ejecución del contrato y su correcto cumplimiento.
- Asistir a reuniones previstas por la UOC para la planificación y para la valoración del servicio, en este caso habiendo enviado previamente el informe de servicio por correo electrónico que se detalla en el apartado 7 de este pliego.

La persona responsable del servicio deberá tener una experiencia mínima de tres años en

empresas del sector, con dedicación en cargos de características similares.

Debe disponer de un teléfono móvil permanentemente conectado entre las 8.00 y las 20.00 horas en días hábiles durante la prestación del servicio.

Personal adscrito al servicio

El adjudicatario deberá disponer en todo momento del personal necesario para llevar a cabo el presente servicio, así como para dar respuesta a la prestación y cobertura del servicio ante enfermedades, vacaciones o cualquier otra contingencia que afecte al personal habitual. El adjudicatario deberá informar a la UOC de cualquier cambio de personal y también de cualquier eventualidad que pueda repercutir en la normal ejecución del servicio.

El adjudicatario será el responsable de que el personal destinado al servicio se someta a las normas de seguridad y control exigidas por ley.

7. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

Para garantizar una prestación del servicio adecuada, se determinan los siguientes acuerdos de nivel de servicio (ANS), que se calcularán y compartirán por parte de la UOC mediante un informe al final de cada convocatoria, que coincidirá con la reunión de valoración:

Cuantitativos

1. Tiempo de recogida de las pruebas:
 - Nivel servicio solicitado: 99,99 % de recogidas en los tiempos establecidos en el pliego técnico.

2. Tiempo de digitalización de las pruebas:
 - Nivel servicio solicitado: 99,5 % de las pruebas dentro de las dos semanas establecidas desde su recogida según los tiempos establecidos en el pliego técnico.

3. Tiempo de resolución de incidencias:
 - Nivel servicio solicitado: 99,99 % de las peticiones realizadas por la UOC en un tiempo máximo de 72 horas.

Cualitativos

1. Renombrado de los ficheros correspondientes a las pruebas digitalizadas:
 - Nivel servicio solicitado: 99 % de las pruebas digitalizadas correctamente nombradas en el PDF.

2. Correcta digitalización de las pruebas:
 - Nivel servicio solicitado: 99 % de las pruebas correctamente digitalizadas: legibles, en correcto orden, con todas las páginas.

3. Total de pruebas digitalizadas sin incidencia:
- Nivel servicio solicitado: 99 % de las pruebas recogidas en soporte físico deben estar digitalizadas en la primera entrega a la UOC.

Cuadro resumen de los acuerdos de nivel de servicio:

	Descripción	Valor	Peso
1	Tiempo de recogida de las pruebas	≥ 99,99 %	20 %
2	Tiempo de digitalización de las pruebas	≥ 99,5 %	20 %
3	Tiempo de resolución de incidencias	≥ 99,99 %	20 %
4	Renombrado de los ficheros correspondientes a las pruebas digitalizadas	≥ 99,99 %	15 %
5	Correcta digitalización de las pruebas	≥ 99,99 %	15 %
6	Total de pruebas digitalizadas sin incidencia	≥ 99,99 %	10 %

El incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio conllevará la aplicación de las penalizaciones descritas en el apartado I del pliego de condiciones particulares.

8. VALORACIÓN E INFORME FINAL

El adjudicatario deberá hacer llegar un informe final a los responsables de la UOC del desarrollo del servicio de digitalización de las pruebas finales de evaluación; en él se reflejarán los puntos positivos y negativos, las propuestas de mejoras y las ideas para futuras ediciones. El informe también deberá incluir datos sobre la actividad llevada a cabo, como número de enunciados escaneados, número de páginas escaneadas, incidencias y tiempo de resolución, así como todos aquellos elementos que el adjudicatario estime oportunos. Esta valoración será enviada a la UOC dentro de un plazo no superior a un mes desde la finalización del servicio de digitalización de las pruebas finales de cada convocatoria.

Barcelona, 17 de febrer de 2020

Esther Gonzalvo Villegas

Directora de l'Àrea de Serveis Acadèmics

ANEXO

- Modelo de prueba de síntesis
- Modelo de examen
- Modelo de hoja de borrador
- Modelo de etiquetas identificativas
- Ejemplo de nombre del archivo digital con una prueba final
- Ejemplo de nombre del archivo digital con una prueba final de ECLA
- Ejemplo de una prueba final de CIFALC sin código de barras
- Ejemplo de una prueba de Acceso a la universidad para mayores de 25/45 años únicamente con código de identificación de alumno

- Modelo de prueba de síntesis

Espai
grapa



Universitat
Oberta
de Catalunya

Prova de Síntesi 2018/19-2

Assignatura	Codi	Data	Hora inici
Francès B1	00.036	08/06/2019	10:30



00.036 08 06 19 PV

Enganxeu en aquest espai una etiqueta identificativa
amb el vostre codi personal
Prova

!!!

**Aquesta prova només la poden realitzar els estudiants que
han aprovat l'Avaluació Continuada**

Fitxa tècnica de la Prova

- Comprova que el codi i el nom de l'assignatura corresponen a l'assignatura matriculada.
- Només has d'enganxar una etiqueta d'estudiant a l'espai corresponent d'aquest full.
- No es poden adjuntar fulls addicionals, ni realitzar la prova en llapis o retolador gruixut.
- Temps total: **1 hora** Valor de cada pregunta:
- En cas que els estudiants puguin consultar algun material durant la prova, quins són?
No es pot utilitzar cap diccionari o altre tipus de recurs. En cas de poder fer servir calculadora, de quin tipus? **CAP**
- Si hi ha preguntes tipus test: Descompten les respostes errònies? **NO** Quant?
- Indicacions específiques per a la realització d'aquesta prova:
Respecteu exactament el que se us demana, tant pel que fa a qüestions de contingut com de llengua.

Pàgina 1 de 4

- Modelo de examen

Espai
grapa



Universitat
Oberta
de Catalunya

Examen 2018/19-2

Assignatura	Codi	Data	Hora inici
Valoració d'operacions financeres	01.523	08/06/2019	09:00



01.523 08 06 19 EX

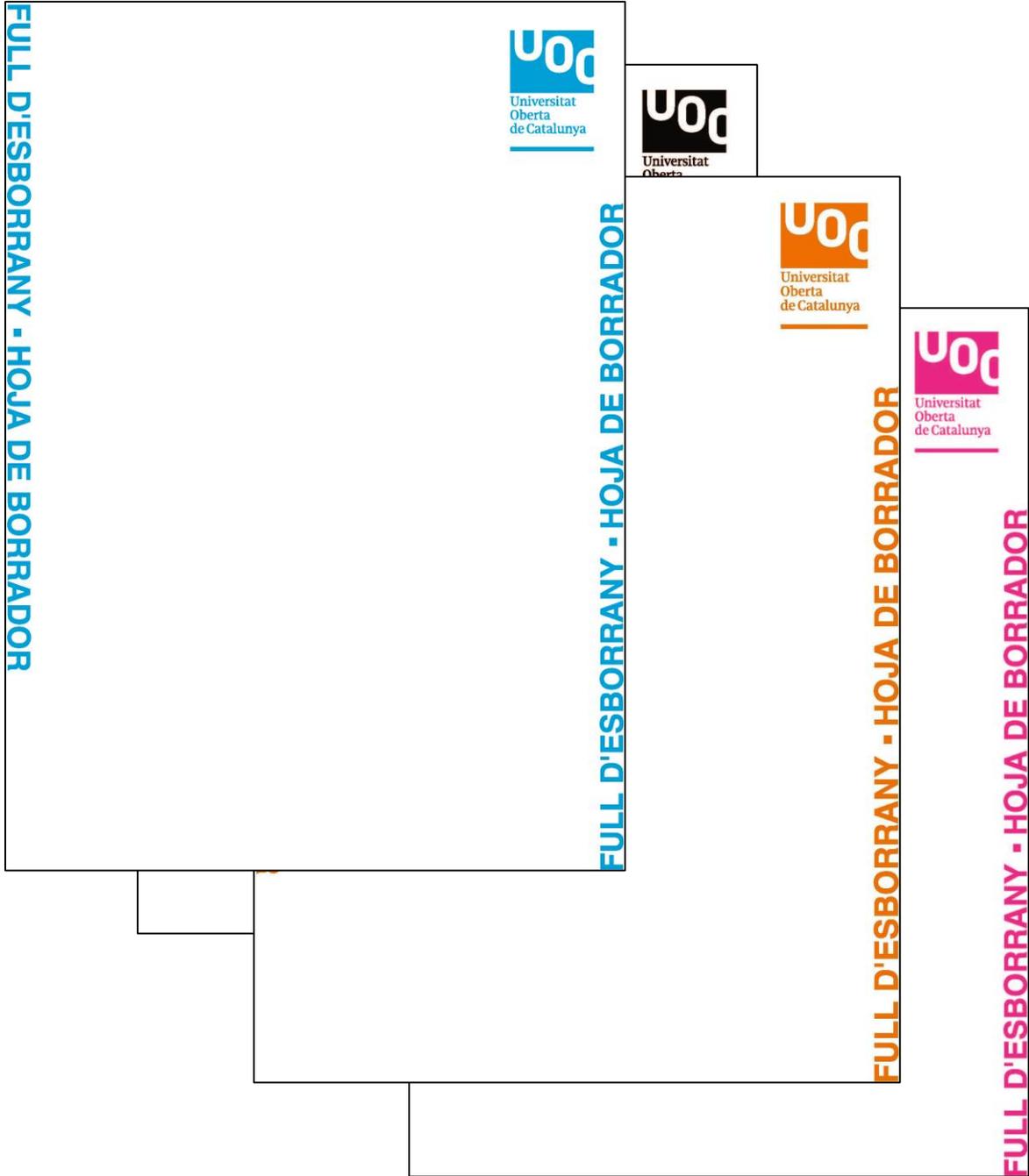
Enganxeu en aquest espai una etiqueta identificativa amb el vostre codi personal Examen

Fitxa tècnica de l'examen

- Comprova que el codi i el nom de l'assignatura corresponen a l'assignatura matriculada.
- Només has d'enganxar una etiqueta d'estudiant a l'espai corresponent d'aquest full.
- No es poden adjuntar fulls addicionals, ni realitzar l'examen en llapis o retolador gruixut.
- Temps total: **2 hores** Valor de cada pregunta: **1,25 punts**
- En cas que els estudiants puguin consultar algun material durant l'examen, quins són?
CAP En cas de poder fer servir calculadora, de quin tipus? **NO PROGRAMABLE**
- Si hi ha preguntes tipus test: Descompten les respostes errònies? **NO** Quant?
- Indicacions específiques per a la realització d'aquest examen:
La solució de cada apartat ha d'incloure: l'esquema temporal, les variables conegudes i els seus valors, les variables desconegudes, el plantejament i la resolució. Es pot usar calculadora no programable.

Pàgina 1 de 12

- Modelo de hoja de borrador



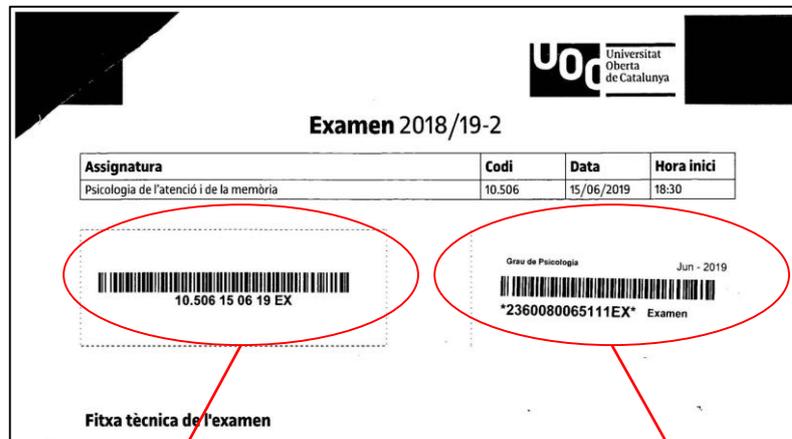
- Modelo de etiquetas identificativas

		
Cognom1 Cognom2, Nom DNI: xxxxxxxx-N	01.524 Anàlisi dels estats financers 01.567 Consolidació dels estats financers 01.530 Idioma modern II: Anglès	AC + PS o EX AC + PS o EX AC + PS

Juny-2019  *2320390017711PV* Prova validació Cognom1 Cognom2, Nom	Juny-2019  *2320390017711PV* Prova validació Cognom1 Cognom2, Nom	Juny-2019  *2320390017711PV* Prova validació Cognom1 Cognom2, Nom
Juny-2019  *2320390017711PV* Prova validació Cognom1 Cognom2, Nom	Juny-2019  *2320390017711PV* Prova validació Cognom1 Cognom2, Nom	Juny-2019  *2320390017711PV* Prova validació Cognom1 Cognom2, Nom
Juny-2019  *2320390017711PV* Prova validació Cognom1 Cognom2, Nom	Juny-2019  *2320390017711PV* Prova validació ognom1 Cognom2, Nom	Juny-2019  *2320390017711PV* Prova validació Cognom1 Cognom2, Nom

Juny-2019  *2320390017711EX* Examen	Juny-2019  *2320390017711EX* Examen	Juny-2019  *2320390017711EX* Examen
Juny-2019  *2320390017711EX* Examen	Juny-2019  *2320390017711EX* Examen	Juny-2019  *2320390017711EX* Examen
Juny-2019  *2320390017711EX* Examen	Juny-2019  *2320390017711EX* Examen	Juny-2019  *2320390017711EX* Examen

- Ejemplo de nombre del archivo digital con una prueba final



Examen 2018/19-2

Assignatura	Codi	Data	Hora inici
Psicologia de l'atenció i de la memòria	10.506	15/06/2019	18:30

Fitxa tècnica de l'examen

Etiqueta de enunciado que proporciona los siguientes datos:

- Código de asignatura (nn.nnnn)
- Día (dd)
- Mes (mm)
- Año (aa)
- Tipo de prueba (EX o PV)

De ella se derivará la siguiente parte del nombre de archivo **10.506 15 06 19 EX**

Etiqueta del estudiante que da los siguientes datos:

- Código del estudiante
- Tipo de enunciado (EX o PV)

De ella se derivará la siguiente parte del nombre de archivo: ***236008006511EX**

Nombre del archivo resultante:
10.506 15 06 19 EX-236008006511EX

- Ejemplo de nombre del archivo digital con una prueba final de ECLA



Examen B2 Writing

Assignatura <i>Asignatura</i>	Data <i>Fecha</i>	Hora inici <i>Hora inicio</i>
Examen de competència lingüística d'anglès (ECLA) Examen de competencia lingüística de inglés (ECLA)	27/10/2018	11:45 – 13:15



Fitxa tècnica de l'examen / Ficha técnica del examen

Writing test

You have **90 minutes** to complete the **two parts** of the **Writing**. You must **answer both Question 1 and Question 2**.

Use the space provided to write your answers.

The writing is worth a total of **20 points**. Question 1: 10 points; Question 2: 10 points.

- Exemple de una prova final de CIFALC sin código de barras

Certificat de nivell de suficiència de llengua catalana per al personal docent i investigador

Equivalent al nivell C1 del Marc europeu comú de referència
per a les llengües

Examen escrit

Segona part: àrea 1

NIF/passaport: _____

Qualificació final: _____

Juny de 2019

CiFALC Comissió Interuniversitària
de Formació i Acreditació
Lingüístiques de Catalunya



- Ejemplo de una prueba de acceso a la universidad para mayores de 25/45 años únicamente con código de identificación de alumno



**Pruebas de acceso a la
Universitat Oberta de Catalunya
para mayores de 25 años y
mayores de 45 años.**

Abril 2019

Asignatura	Fecha	Hora de inicio
Comentario de texto	27/04/2019	09:00 h.



0008332433

Ficha técnica de la prueba

- Tiempo total: 1 h 30 min
- En el ejercicio de comentario de texto las incorrecciones de ortografía, de léxico, de morfología o de sintaxis restarán 0,1 puntos por falta sin límites en el conjunto del examen; en las preguntas de elección múltiple (con cuatro posibles respuestas) se descontarán 0,16 puntos por error. Si no responde a la pregunta, no se aplicará ningún descuento