

CONTRACTE RELATIU AL
SERVEI D'ATENCIÓ DE CONSULTES ACADÈMIQUES
DURANT LA VIDA ACADÈMICA DE L'ESTUDIANT
DEL SERVEI D'ATENCIÓ DE LA UOC

EXPEDIENT HSE00011/2024

PROCEDIMENT OBERT
SUBJECTE A REGULACIÓ HARMONITZADA

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

ÍNDEX

1. Context	3
2. Objecte del contracte	4
3. Abast i definició dels serveis	4
3.1 Lot 1	7
3.2 Lot 2	7
3.3 Lot 3	8
4. Descripció dels serveis	8
4.1 Lot 1	10
4.2 Lot 2	11
4.3 Lot 3	12
5. Volumetria estimada	13
5.1 Volumetria Lot 1	13
5.2 Volumetria Lot 2	14
5.3 Volumetria Lot 3	15
6. Execució del servei	16
6.1 Condicions generals per a l'execució del servei	17
6.2 Equip necessari per a l'execució del servei	17
6.3 Formació	19
6.4 Seguiment de la prestació del servei	20
7. Altres condicions	21
7.1 Horari del servei	21
7.2 Requisits i mitjans tècnics	21
7.3 Ubicació del servei	23
8. Acords de nivell (ANS)	23
8.1 Sistema de penalitzacions	25

1. Context

La Universitat Oberta de Catalunya és una universitat global, nativa digital, que té per missió assegurar la formació al llarg de la vida de la ciutadania. Per fer-ho, genera coneixement focalitzat en la interacció entre la tecnologia i les ciències humanes i socials.

La UOC es caracteritza per un model educatiu propi, basat en una metodologia online de qualitat, que situa l'activitat de l'estudiantat al centre. El sistema educatiu garanteix la flexibilitat, la personalització i la interactivitat, a més del treball col·laboratiu.

Essent la virtualitat i el mitjà digital l'essència de la UOC els espais de contacte de la comunitat educativa amb la Universitat també responen a aquesta premissa.

L'equip de Serveis d'Atenció de la UOC té la missió d'establir les bases sistèmiques per gestionar de manera adequada, àgil i eficaç les consultes i queixes rebudes per part d'estudiantat i públic en general, promovent l'acompanyament personalitzat en realitats diverses.

Informació corporativa sobre la UOC:

- Web corporatiu: www.uoc.edu
- [Coneix la UOC - Universitat Oberta de Catalunya \(UOC\)](#)
- [Contacte i seus - UOC \(Universitat Oberta de Catalunya\)](#)

En el present document s'estableixen els requisits concrets i les condicions marc que defineixen la contractació per al servei d'atenció de consultes acadèmiques dels usuaris que es dirigeixen a la UOC.

Les determinacions establertes en el present Plec de Prescripcions Tècniques (en endavant "PPT"), així com les contingudes en el Plec de Clàusules Particulars (en endavant "PCP") constitueixen normes vinculants per al contractista, el qual realitzarà les prestacions que constitueixen l'objecte del contracte amb expressa submissió als mateixos.

2. Objecte del contracte

L'objecte de contracte és la resolució de consultes que l'estudiantat dirigeix al Servei d'atenció de la UOC al Campus Virtual i, el públic en general, a través del contacte al portal uoc.edu.

La resolució de les consultes es realitza principalment de manera asíncrona i escrita a través de les nostres eines d'atenció especialitzades. Seguint uns criteris específics d'atenció, en alguns casos, el mitjà de resolució de consultes s'efectua de manera sincrònica.

Els objectius principals del contracte són els següents:

- Oferir una atenció personalitzada i de qualitat a tots els usuaris que es posin en contacte amb la UOC.
- Assegurar que el desenvolupament de les tasques del servei es realitza en concordança amb la missió, visió i valors de la UOC.
- Treballar de manera coordinada amb l'equip de Serveis d'Atenció, responsable del present contracte, per a la correcta consecució d'objectius.

- Potenciar la vinculació dels estudiants amb la UOC, oferint una atenció personalitzada i adaptada a la diversitat de realitats dels estudiants.
- Gestionar les consultes amb eficiència i optimitzant el temps de resposta
- Treballar per oferir respostes completes que assisteixen de manera global a l'estudiant i resolguin tots els seus dubtes.
- Oferir la informació concreta i suficient per evitar la rèplica de consultes de l'estudiantat.
- Oferir una experiència a l'usuari d'acord amb els estàndards d'excel·lència de la Universitat.

3. Abast i definició dels serveis

Els espais de contacte i de relació de la UOC son de caràcter virtual i, per aquest motiu, la seva estructura s'estableix amb la premissa de donar una atenció global. L'estudiantat pot posar-se en contacte amb la UOC en qualsevol moment del dia durant els set dies de la setmana.

El nostre compromís és donar servei i acompanyament personalitzat a cadascuna de les consultes que arriben al servei d'atenció.

L'abast de contracte del present document inclou:

- **Servei d'atenció virtual consultes acadèmiques (estudiantat i públic):** És el principal canal d'atenció per a resoldre dubtes i incidències, disponible a l'espai "Servei d'atenció del Campus Virtual".
La persona interessada a fer-nos arribar un dubte accedeix a l'espai de Serveis d'atenció, que conté en primer lloc un recull de preguntes freqüents (FAQS) aquestes preguntes freqüents tenen l'objectiu de resoldre o aclarir el dubte abans d'entrar la consulta.
Si les preguntes freqüents no resolen el dubte, l'usuari haurà de triar el motiu i el submotiu que més s'adapti a la seva consulta. El servei d'atenció virtual de consultes acadèmiques està operatiu els 7 dies de la setmana, també en períodes de vacances (estiu, Nadal o Setmana Santa).
- **Servei d'atenció al públic:** Disponible al formulari del portal (uoc.edu) "Vols contactar amb nosaltres?". L'objectiu d'aquest servei és l'atenció de consultes de públic en general (l'assessorament comercial es fa des dels formularis "Estudia a la UOC").
El servei d'atenció al públic està operatiu els 7 dies de la setmana, també en períodes de vacances (estiu, Nadal o Setmana Santa).

Aquestes dues vies de contacte, objecte de la contractació, s'especifiquen en la següent infografia informativa per als estudiants i usuaris que vulguin posar-se en contacte amb la UOC.

Tens dubtes? Contacta amb nosaltres!



Aquests són els canals d'atenció als quals pots adreçar-te, cada dia de la setmana:



Si tens accés al **Campus Virtual**, escriu-nos des de l'apartat *Servei d'atenció*, situat a la pàgina d'inici.



Si no, et podem atendre des del formulari de contacte de **uoc.edu**



També pots fer arribar els teus dubtes al canal de **Twitter @UOCrespon**.



() En el cas de tercer canal @UOCrespon, no és objecte del present contracte.*

La UOC té la necessitat de contractar els serveis d'una empresa externa que pugui gestionar l'atenció dels estudiants i del públic en general, per tal de poder cobrir la volumetria estimada i les necessitats de personalització segons cada tipus de consulta.

La contractació es divideix en tres lots per tal de poder parcel·lar les consultes que arriben al servei d'atenció segons els criteris de:

- Temps de dedicació per a cada cas
- Gestió de l'excepcionalitat
- Tipologia
- Canal de resposta

3.1 Lot 1: Atenció de consultes acadèmiques respecte l'oferta formativa i l'admissió dels estudiants

Prestació de serveis corresponents a l'atenció de consultes sobre l'interès de la comunitat educativa en el portafolis de la UOC.

L'atenció d'aquestes consultes s'ha de centrar en donar la informació exposada principalment al Portal UOC, per tal de resoldre de manera àgil i eficient els dubtes que pot fer arribar el públic en general. La resolució d'aquestes consultes ha d'estar sempre d'acord amb l'estratègia de comercialització de la Universitat, i en cap cas, suplantant l'assessorament que es fa des d'altres serveis.

Les persones sense cap vinculació amb la UOC consulten principalment sobre les següent temàtiques:

- Oferta formativa de la UOC
- Procés d'admissió

Canal d'atenció:

- Formulari de contacte virtual al portal de la universitat

3.2 Lot 2: Atenció de consultes acadèmiques dels estudiants sobre els processos i les etapes de matriculació i altres tràmits relacionats

L'atenció d'aquestes consultes requereix d'un grau de personalització i acompanyament molt alt. Les realitats diverses del nostre estudiantat fan que cada cas sigui únic i excepcional, la resolució d'aquests casos ha de respondre, principalment, a donar assistència a tots aquells estudiants que necessitin resoldre dubtes i incidències durant les diferents etapes de la matrícula.

Prestació de serveis corresponents a l'atenció de consultes acadèmiques sobre les següents temàtiques:

- Formalització de la matrícula
- Tràmits que complementen a la formalització de la matrícula:
 - Estudi i convalidacions d'assignatures
 - Reconeixement de l'experiència professional
 - Pràctiques curriculars i obligatòries a empreses
 - Sol·licitud i resolució de beques
 - Formes de pagaments
 - Aplicació de descomptes

Canals d'atenció:

- Formulari de contacte virtual al campus

3.3 Lot 3: Atenció de consultes acadèmiques en relació amb la vida acadèmica de l'estudiant

En la trajectòria d'un estudiant a la Universitat, existeixen diversos processos i etapes que marquen l'avenç i el moment acadèmic en que es troba; les consultes que s'inclouen en aquest lot fan referència a resoldre dubtes sobre temàtiques que no tenen a veure amb la matriculació d'una manera directa, però que requereixen de suport per part del Servei d'atenció.

La prestació de serveis corresponents al present lot contempla l'atenció de consultes acadèmiques sobre les següents temàtiques:

- Assistència durant la vida acadèmica de l'estudiant
- Interès en els serveis que ofereix la UOC a l'estudiantat
- Interès en la participació d'esdeveniments de la UOC

Canals d'atenció:

- Formulari de contacte virtual al campus

4. Descripció dels serveis

En relació amb l'objecte de contracte del present PPT, un dels aspectes més importants és l'acompanyament personalitzat al nostre estudiantat i públic en general. Posar el focus en la persona que s'està posant en contacte amb nosaltres i en com assistir-la durant els diferents moments de la seva trajectòria acadèmica, és un dels nostres factors diferencials. Es poden posar en contacte amb nosaltres persones de tot el món i per aquest motiu es poden dirigir en català, castellà o anglès.

Hi distingim:

- **Públic en general:** persona que es posa en contacte amb la UOC a través de l'espai de contacte al portal uoc.edu. No és estudiant en actiu, però presenta un interès potencial per l'oferta formativa de la UOC i l'admissió als programes del portafolis.

Aquest segment de persones pot consultar dubtes de caràcter més general dirigits a conèixer més a fons la UOC. La resolució d'aquestes consultes ha d'estar sempre d'acord amb l'estratègia de comercialització de la Universitat, i en cap cas, suplantant l'assessorament que es fa des d'altres serveis.

- **Estudiant:** persona que té una relació acadèmica amb la universitat, i per tant, té un o diversos expedients acadèmics. L'estudiant pot trobar-se en diferents moments de la seva trajectòria acadèmica: primera matrícula, rematrícula, un semestre sense matricular, realitzant pràctiques, etc. També s'inclouen els estudiants que han assolit tots els crèdits i fites d'una titulació i que ja han obtingut el títol oficial corresponent.

La distinció abans exposada pot sofrir canvis durant l'execució del contracte, per tant és important poder tenir en compte l'adaptabilitat dels conceptes.

L'acompanyament personalitzat a cadascun dels col·lectius que es posen en contacte amb la Universitat a través del Servei d'atenció, és cabdal per poder oferir una atenció de qualitat. Per aquest motiu, definim els següents criteris essencials a l'hora de definir l'objecte de contracte del present contracte:

- Conèixer en profunditat la UOC i la seva estructura
- Analitzar el contingut de les consultes entrants i la seva tipologia
- Tractament global del cas i no de la consulta en concret.
- Personalització: En cas de fer servir plantilles com a referència per poder contestar la consulta, cal personalitzar-les i adaptar-les per oferir una atenció de qualitat.
- Tenir especial cura amb les situacions delicades que exposi l'estudiant: malaltia, violència masclista, discapacitat, etc.

- Respondre les consultes en el mateix idioma en què s'adreça l'estudiant al Servei d'atenció (Català, castellà o anglès).
- El to i el tipus de llenguatge el marca la Universitat.
- Respostes empàtiques i positives.
- Respostes planeres, clares i concises.
- El llenguatge emprat ha de ser sempre inclusiu.
- La resposta ha d'estar enfocada a la resolució de la petició, i no en el detall de les gestions internes que s'han fet.
- Elaborar respostes seguint els criteris d'ús llengua i estil del servei d'atenció de la UOC.
- Proactivitat en la detecció d'incidències i reducció d'entrades.
- Proposar millores en l'àmbit d'atenció de l'estudiant i públic, així com mesures d'eficiència i optimització en l'atenció de consultes.

4.1 Descripció dels serveis relatius al Lot 1:

A continuació citem les característiques dels serveis d'atenció a les consultes pel Lot 1, referent a l'atenció de consultes acadèmiques respecte l'oferta formativa i l'admissió dels estudiants:

- La complexitat de la gestió d'aquestes consultes és baixa
- Les tipologies de consultes a tractar són principalment:
 - Interès dels usuaris en l'oferta formativa de la UOC:
 - Titulacions Oficials: Graus i màsters universitaris
 - Postgraus, especialitzacions i diplomes d'expert
 - Doctorat i investigació
 - Cursos de formació continua
 - Cursos d'idiomes
 - Formació professional
 - Cursos d'accés a la universitat
 - Interès de l'usuari sobre el procés per poder ser admès a un programa ofertat per la UOC
- L'elaboració de les respostes es basa en les plantilles elaborades i proporcionades per la UOC.
- Les plantilles proporcionades han d'adaptar-se específicament al cas concret de la consulta en quant a tipus de programa, procés d'admissió i via d'accés.
- Les respostes són emeses de manera virtual i escrita.
- Coneixement específic i profund sobre:
 - El portafolis de programes que ofereix la UOC
 - Processos específics d'accés i admissió als programes de la UOC

4.2 Descripció dels serveis relatius al Lot 2

A continuació citem les característiques dels serveis d'atenció a les consultes pel Lot 2, referent a l'atenció de consultes acadèmiques dels estudiants sobre els processos i les etapes de matriculació i altres tràmits relacionats:

- La complexitat de la gestió d'aquestes consultes és alta
- Les tipologies de consultes a tractar són principalment:
 - Assistència personalitzada a l'estudiant durant el procés d'accés a l'entorn virtual del Campus fins a la formalització de la matrícula
 - Acompanyament i resolució de dubtes en cadascuna de les etapes del procés de matrícula de la UOC
- L'elaboració de les respostes es basa en:
 - Anàlisi exhaustiu de la consulta de l'estudiant
 - Anàlisi global del seu cas: històric, necessitats especials, altres consultes pendents, etc
 - Cerca de la informació, procediment i consigna adequada per a abordar la consulta
 - Elaboració de la resposta amb les característiques i criteris corresponents de l'atenció, adaptant la redacció al cas concret que tracta.
- Les respostes poden ser emeses, segons criteris específics, de forma:
 - Virtual i escrita
 - Telefònicament
- Contactar de manera proactiva amb els estudiants mitjançant els canals més adequats en cada cas
- Coneixement específic i profund sobre:
 - Les etapes que componen el procés de matrícula de la UOC, segons tipus de programa
 - Tràmits específics que tenen a veure durant les etapes de matriculació de la UOC
- Coneixement específic en criteris de trucades telefòniques

4.3 Descripció dels serveis relatius al Lot 3

A continuació citem les característiques dels serveis d'atenció a les consultes pel Lot 3, referent a l'atenció de consultes acadèmiques en relació amb la vida acadèmica de l'estudiant:

- La complexitat de la gestió d'aquestes consultes és mitjana
- Les tipologies de consultes a tractar són principalment:
 - Assistència durant la vida acadèmica de l'estudiant:
 - Adaptació de plans d'estudis en extinció
 - Recursos d'aprenentatge associats a cadascuna de les assignatures matriculades
 - Circuits d'avaluació
 - Interès en els serveis que ofereix la UOC als estudiants
 - Serveis de carrera professional
 - Comunitat Alumni
 - Carnet d'estudiant
 - Interès en la participació d'esdeveniments de la UOC

- Servei d'esports
- Acte de graduació
- L'elaboració de les respostes es basa en les consignes específiques que proporciona la UOC, així com els procediments específics per a cada casuística detectada en les consultes.
- Les respostes han d'adaptar-se específicament al cas concret de la consulta en quant a tipologia i característiques del servei o procés pel qual es pregunta
- Les respostes són emeses de manera virtual i escrita
- Coneixement específic i profund sobre:
 - Processos que intervenen durant el transcurs de la docència dels estudiants en la UOC
 - Els serveis que ofereix la UOC als seus estudiants

5. Volumetria estimada

A continuació s'exposen els volums de consultes entrades i respostes corresponents a l'any 2023, donat que seran la referència per al volum que es preveu tenir durant la vigència del contracte (novembre de 2024 a novembre de 2025).

Ressaltem que aquests volums que s'indiquen en el present plec són indicadors orientatius i s'han d'interpretar com una estimació **no vinculant** al servei final que l'empresa adjudicatària haurà de gestionar durant la vigència del contracte. La UOC podrà demanar volums superiors o inferiors a l'exposat, responent a diferents variables de transformació del servei, sense que el fet doni dret a l'adjudicatari a ser compensat o rescabalat en relació al volum de serveis que finalment es prestin.

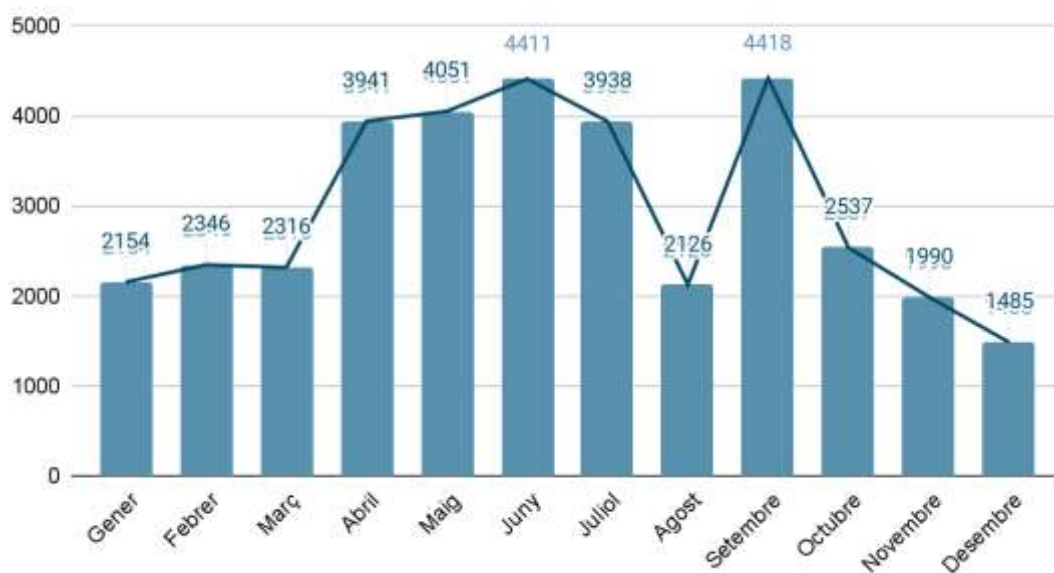
5.1 Volumetria Lot 1

La següent taula presenta els volums reals de les consultes entrades i resoltes durant el 2023 corresponents al Lot 1:

MES	TOTAL CONSULTES
Gener	2154
Febrer	2346
Març	2316
Abril	3941
Maig	4051
Juny	4411

Juliol	3938
Agost	2126
Setembre	4418
Octubre	2537
Novembre	1990
Desembre	1485
TOTAL	35.713 consultes

Consultes Lot 1 2023



Actualment, amb 87.150 estudiants i 113.500 graduats, la UOC continua augmentant i diversificant la seva oferta formativa. Si tenim en compte que l'estudiant pot fer totes les gestions i els tràmits acadèmics virtualment, l'atenció i l'acompanyament durant tots els processos també es fa a través dels canals virtuals d'atenció. Per això, l'increment de consultes és directament proporcional a la previsió d'augment d'estudiants, ja que l'estacionalitat del servei depèn de les campanyes de captació i l'augment de matrícula, i les consultes objecte del present lot són respecte l'oferta formativa i l'admissió dels estudiants, d'aquí els pics previstos als mesos d'abril a juliol, i setembre, coincidint amb les campanyes de captació, admissió i matrícula.

La previsió d'increment variable en cada lot respon a la tipologia, les característiques i la complexitat dels processos que es defineixen en cadascun.

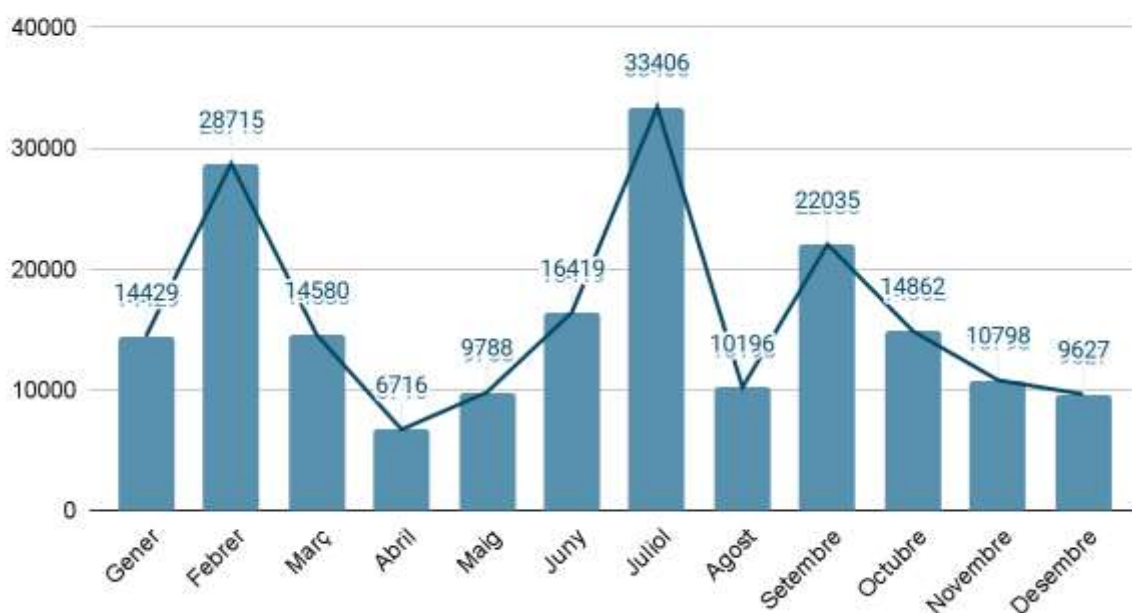
Per al lot 1, l'increment es deu a l'interès creixent previst per l'oferta formativa de la UOC, relacionat amb les campanyes de captació i la previsió d'augment de matrícula. Per això, es preveu una volumetria estimada per al 2024 de 40.513 consultes, tot i que aquest valor, com s'ha indicat, només té caràcter estimatiu, no essent vinculant per la UOC en l'execució del contracte.

5.2 Volumetria Lot 2

La taula que es mostra a continuació presenta els volums reals de les consultes entrades i resoltes durant el 2023 corresponents al Lot 2:

MES	TOTAL CONSULTES
Gener	14.429
Febrer	28.715
Març	14.580
Abril	6.716
Maig	9.788
Juny	16.419
Juliol	33.406
Agost	10.196
Setembre	22.035
Octubre	14.862
Novembre	10.798
Desembre	9.627
TOTAL	191.571 consultes

Consultes Lot 2 2023



El percentatge d'emissió de trucades per part del servei d'atenció corresponents a aquest lot, és de 3% (dades del 2023).

Actualment, amb 87.150 estudiants i 113.500 graduats, la UOC continua augmentant i diversificant la seva oferta formativa. Si tenim en compte que l'estudiant pot fer totes les gestions i els tràmits acadèmics virtualment, l'atenció i l'acompanyament durant tots els processos també es fa a través dels canals virtuals d'atenció. Per això, l'increment de consultes és directament proporcional a l'augment d'estudiants, en aquest sentit, els increments previstos responen a les campanyes de captació i la previsió d'augment de matrícula, i per aquest motiu, un augment d'estudiants, anirà acompanyat d'un augment proporcional d'avaluacions, processos, etapes de matriculació i altres tràmits relacionats.

La previsió d'increment variable en cada lot respon a la tipologia, les característiques i la complexitat dels processos que es defineixen en cadascun.

Per al lot 2, essent una volumetria estable d'any en any, donat que es tracten de consultes que requereixen una personalització i acompanyament exhaustius. Per això, es preveu una volumetria estimada per al 2024 de 192.636 consultes, tot i que aquest valor, com s'ha indicat, només té caràcter estimatiu, no essent vinculant per la UOC en l'execució del contracte.

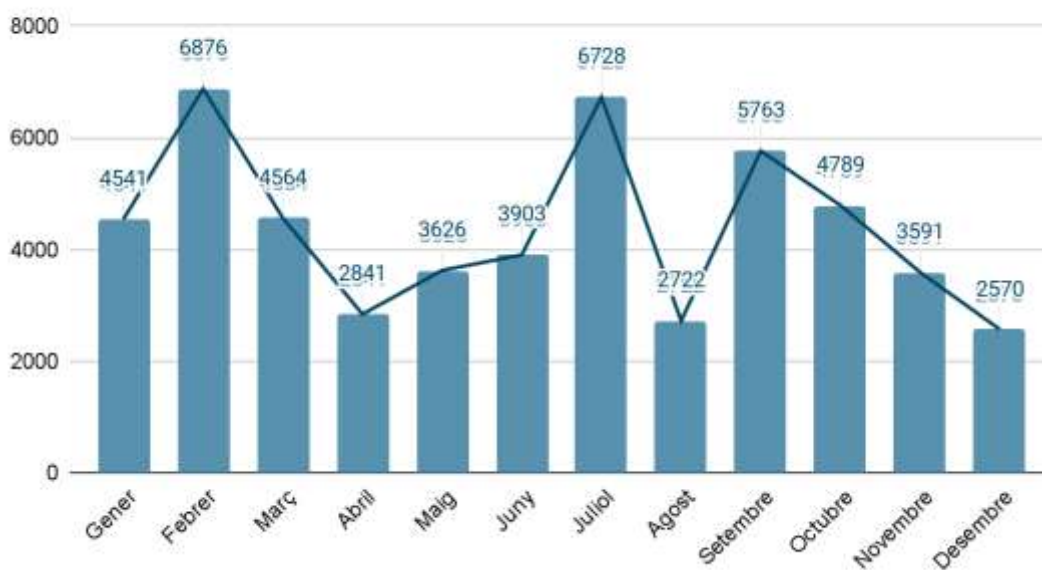
5.3 Volumetria Lot 3

La següent taula presenta els volums reals de les consultes entrades i resoltes durant el 2023 corresponents al Lot 3:

MES	TOTAL CONSULTES
-----	-----------------

Gener	4.541
Febrer	6.876
Març	4.564
Abril	2.841
Maig	3.626
Juny	3.903
Juliol	6.728
Agost	2.722
Setembre	5.763
Octubre	4.789
Novembre	3.591
Desembre	2.570
TOTAL	52.514 consultes

Consultes Lot 3 2023



Actualment, amb 87.150 estudiants i 113.500 graduats, la UOC continua augmentant i diversificant la seva oferta formativa. Si tenim en compte que l'estudiant pot fer totes les gestions i els tràmits acadèmics virtualment, l'atenció i l'acompanyament durant tots els processos també es fa a través dels canals virtuals d'atenció. Per això, l'increment de consultes és directament proporcional a l'augment d'estudiants.

La previsió d'increment variable en cada lot respon a la tipologia, les característiques i la complexitat dels processos que es defineixen en cadascun.

Per al lot 3, l'increment previst es justifica per l'acompanyament creixent previst que necessiten els estudiants en processos específics d'avaluació. Com es pot observar al gràfic la variació del volum pels diferents mesos coincideix amb els pics de les campanyes de captació i la previsió d'augment de matrícula, i per tant un increment de les necessitats d'acompanyament previst que necessiten els estudiants en processos específics durant la seva vida acadèmica. Es preveu una volumetria estimada per al 2024 de 59.504 consultes, tot i que aquest valor, com s'ha indicat, només té caràcter estimatiu, no essent vinculant per la UOC en l'execució del contracte.

6. Execució del servei

6.1 Condicions generals per a l'execució del servei

L'adjudicatari ha d'assumir els volums de consultes del corresponent lot del servei d'atenció i ha de disposar de capacitat suficient per poder dimensionar els seus recursos humans i tècnics per adaptar-se a les necessitats del contracte, tenint en compte la previsió que es conté en aquest PPT però valorant que les dades no són vinculants i, per tant, tenint la previsió d'una possible fluctuació de les necessitats, atenent a l'evolució de les necessitats dels estudiants.

Tots els serveis i treballs objecte del contracte podran desenvolupar-se virtualment en modalitat teletreball o presencialment. Els punts de treball on treballin perfils aportats per l'adjudicatari es consideren d'ara endavant, centres de treball associats a l'adjudicatari.

Els costos de les comunicacions (veu i dades) i de les intercomunicacions entre els centres de treball de l'adjudicatari i la UOC, ocasionats per la prestació del servei, seran a càrrec del proveïdor adjudicatari.

L'equipament i els recursos materials i tecnològics, i en especial aquells que el proveïdor adjudicatari disposi a les seves dependències per a l'execució del servei, serà a càrrec de l'adjudicatari. Els equips connectats a la xarxa de la UOC hauran de ser configurats d'acord amb els estàndards i les polítiques de la UOC.

La UOC proporcionarà l'eina per gestionar les consultes, però haurà de ser l'empresa adjudicatària qui proporcionarà les possibles eines o recursos tecnològics que puguin ser necessaris per al desenvolupament de les activitats objecte del servei.

6.2 Equip necessari per a l'execució del servei

Per tal de prestar el servei objecte de contractació, l'empresa adjudicatària ha de disposar d'un equip de persones que garanteixi les funcions descrites i l'assoliment dels ANS establerts.

Així mateix, l'adjudicatària haurà de disposar d'un pla acció, que es desencadeni (es posi en execució), a partir d'un volum determinat de consultes pendents de gestionar i que permeti acreditar la capacitat de flexibilitat de l'empresa adjudicatària i d'ajust per donar cobertura al volum de serveis en cada moment temporal del contracte.

L'equip de treball haurà de disposar de les següents competències:

- Alta capacitat de comunicació verbal i escrita.
- Expertesa en l'atenció omnicanal
- Proactivitat i iniciativa
- Autonomia i responsabilitat
- Capacitat de solucionar problemes posant èmfasi en les causes i no en les conseqüències derivades.
- Orientació al client i a la resolució de dubtes/situacions
- Perfecte coneixement gramatical i ortogràfic dels idiomes de relació amb els estudiants amb els nivells mínims especificats a continuació:
 - Català: C1 o superior
 - Castellà: C1 o superior
 - Anglès: B2 o superior
- Alt nivell d'empatia, posar-se a la pell de l'estudiant, i actuar sempre amb respecte i professionalitat.
- Experiència prèvia en serveis de característiques similars.
- Coneixement de l'àmbit universitari.
- Alta capacitat de treball en equip.
- Competències tècniques per utilitzar les tecnologies de la informació i la comunicació que siguin necessàries per l'execució dels serveis.
- Capacitat per gestionar un alt volum d'informació.
- Coneixement específic de cadascuna de les tipologies de serveis de cada lot adjudicat
- Compromís amb l'organització (UOC)
- Flexibilitat i gestió del canvi
- Preocupació per l'ordre i la qualitat

L'adjudicatari ha de dimensionar adequadament l'equip per al compliment dels ANS tenint present la temporalitat de la càrrega de treball, els períodes de formació per a la incorporació de noves persones a l'equip i la seva corba d'aprenentatge.

L'estructura mínima de l'equip responsable de l'adjudicació de cada lot ha d'assegurar disposar de:

- Una persona responsable de l'empresa adjudicatària, la qual ha de mantenir la visió global de la contractació en totes les seves dimensions. També ha de garantir la

comunicació amb els referents de la UOC per a la correcta realització del servei i tenir iniciativa per proposar millores per a l'optimització i eficiència de la prestació del servei licitat.

En qualsevol cas, la UOC podrà exigir la substitució de qualsevol persona assignada al servei per part de l'empresa adjudicatària, en cas que no presti el servei de forma adequada o no compleixi les condicions de capacitat, expertesa i formació exigides en aquesta licitació. En aquesta cas, l'empresa adjudicatària quedarà obligada a substituir aquella persona per un perfil que compleixi amb les condicions de la licitació, comptant, sempre, amb l'aprovació prèvia de la UOC.

6.3 Formació

La formació inicial de transmissió de contingut i aprenentatges per al desenvolupament de les funcions abans descrites estarà a càrrec de l'equip intern de la UOC.

Es realitzarà un pla de formació planificat en el calendari, en les primeres dues setmanes després de l'adjudicació del contracte, (contemplades dins del període de transició del servei anterior).

Així mateix, la UOC contempla diverses píndoles formatives de contingut, que es duran a terme durant tota l'execució del contracte. Aquestes píndoles tenen l'objectiu de reforçar consignes en vigor i transmetre nous coneixements segons la variabilitat i característiques dels processos.

La UOC es compromet a oferir una formació constant i de qualitat per posar a disposició totes les eines necessàries per l'empresa adjudicatària per al desenvolupament del servei. Aquestes formacions estan previstes en horari laboral i l'empresa adjudicatària haurà de tenir-les en consideració a l'hora de dimensionar el servei.

L'empresa adjudicatària és la responsable de garantir al llarg de tota l'execució del contracte, que el nivell de capacitat de l'equip és l'adequat i compleix amb les condicions exigides en els plecs de la licitació, per a la prestació del servei. La formació és obligatòria per l'adjudicatari i es pot realitzar tant a les instal·lacions de la UOC com a les de l'empresa adjudicatària. Tanmateix, es podrà contemplar que les formacions es puguin realitzar de manera virtual.

6.4 Seguiment de la prestació del servei

La comunicació entre l'empresa adjudicatària i la UOC es farà principalment mitjançant comunicació virtual: correu electrònic, xat i videoconferència.

Es realitzarà un control permanent per tal de contrastar l'estat real del servei amb els pactes establerts als ANS, analitzant les desviacions i aplicant les mesures correctives necessàries.

Per aquest motiu les empreses adjudicatàries de cada lot hauran de presentar a la UOC els següents informes:

1. Informe quantitatiu (un cop al mes): Inclou la previsió mensual per cobrir el servei amb les dades de previsió d'entrada que la UOC proporcionarà a l'empresa adjudicatària. Aquest informe haurà d'incloure la previsió del número de consultes respostes per dia.

S'haurà d'entregar 15 dies abans de l'inici de mes.

2. Informe qualitatiu (un cop al dia): Inclou un resum qualitatiu sobre:
 - a. Temàtiques principals de les consultes entrades
 - b. Detecció d'incidències

S'haurà d'entregar a primera hora del matí.

La comunicació entre l'empresa i la UOC haurà de ser constant i eficaç, es contemplen les següents reunions:

1. Reunions operatives setmanals:
 - a. Activitat diària
 - b. Previsió setmanal
 - c. Informe qualitatiu
2. Reunions mensuals:
 - a. S'analitzarà el grau d'acompliment dels ANS mitjançant els instruments de seguiment d'ANS de la UOC
 - b. Facturació i seguiment de contracte

7. Altres condicions

7.1 Horari del servei

L'horari que ha de cobrir el servei d'atenció és de 8:00 a 20:00h de dilluns a divendres i de 8:00 a 20:00h els caps de setmana i festius.

No obstant això, el servei d'atenció pot rebre consultes les 24 hores del dia els 7 dies de la setmana, estant l'adjudicatari obligat a cobrir totes les franges horàries descrites.

7.2 Requisits i mitjans tècnics

El punt de treball per a atendre les peticions del servei ha de disposar dels següents requeriments:

- Ordinador de sobretaula o portàtil amb les següents característiques:
 - Processador Intel 3 de 13^a generació o equivalent
 - 8Gb de memòria RAM
 - 256 Gb de disc SSD
 - Pantalla de 13" o més

- Es recomana disposar d'un monitor alternatiu amb resolució major a la del portàtil (> 14")
- Software base instal·lat:
 - SO Windows 11 vPRO
 - Haurà d'estar sempre actualitzat en relació als updates de seguretat recomanats per el fabricant.
 - Software Antivirus instal·lat i actualitzat

El proveïdor serà el responsable de prendre les mesures de seguretat adients per mantenir els seus dispositius lliures de vulnerabilitats que puguin afectar a la UOC.

En cap cas, el rendiment de l'equipament informàtic (ja sigui per les seves especificacions tècniques com a maquinari o per efectes del programari instal·lat) podrà ser el responsable de la lentitud apreciable/manifesta pels operadors o gestors a l'hora d'accedir i treballar amb totes les aplicacions definides per la UOC com a necessàries per a la prestació del servei o en cas de posar en producció nous serveis.

La UOC proveeix de l'eina de gestió de consultes (eina CAU) la qual és accessible per mitjà de la xarxa després de la validació dels gestors d'atenció.

Així mateix, les consultes són ateses mitjançant l'eina CAU des d'on es proporciona.

D'altra banda, l'adjudicatari disposarà de diferents fonts d'informació per tal de poder gestionar les peticions que arriben al servei:

- La Fitxa de l'Estudiant, consisteix en una aplicació web, que prèvia identificació de l'usuari, proporciona dades agrupades procedents de les diferents bases de dades de la UOC.
- Site Google de procediments i comunicats, la UOC disposa d'un site específic que serveix de contenidor dels procediments de gestió de les diferents tipologies d'entrada, així com per compartir informacions necessàries per a dur a terme l'atenció,
- Reports i explotacions CAU: la UOC disposa d'eines d'explotació i reporting per extreure dades de l'activitat registrada a l'eina CAU, garantint un control de les peticions pendents, la seva antiguitat, detall de la seva resolució, etc.

A més de les eines enumerades, l'empresa adjudicatària haurà d'utilitzar qualsevol altra eina o aplicació que la UOC implementi durant el temps d'execució del contracte.

Per tal de garantir els acords de nivell del servei (ANS), es requereix alta disponibilitat de cara a la connexió/sortida a Internet des de les instal·lacions de l'adjudicatari a través de, com a mínim, dos proveïdors diferents, així com d'un gestor de banda ampla. La commutació, en cas d'avaría, haurà de ser automàtica, de manera que sigui transparent per als gestors o operadors.

En cap cas, l'ample de banda disponible de sortida a Internet per l'adjudicatari podrà ser el responsable de la lentitud apreciable/manifesta pels operadors o gestors a l'hora d'accedir a totes les aplicacions definides per la UOC com a necessàries per a la prestació del servei o en cas de posar en producció nous serveis.

Cada lloc de treball de l'adjudicatari haurà de disposar de la infraestructura telefònica i telemàtica necessària per prestar el servei (maquinari, programari, connexions, etc.).

La plataforma telefònica (recursos tècnics) haurà d'estar correctament dimensionada, de manera que en cap cas sigui l'element limitant en la capacitat de realitzar trucades de veu o altres, podent absorbir perfectament els pics d'activitat del servei que es produeixin en qualsevol moment, per poder aplicar les millors alternatives per a la seva gestió i el seu tractament.

Els costos de configuració inicial i futures evolucions de tots els elements de la plataforma d'atenció telefònica estaran inclosos al preu del servei.

7.3 Ubicació del servei

Per la pròpia naturalesa del servei de l'objecte contractual, l'empresa contractista pot prestar els seus serveis des del seu propi centre de treball o instal·lacions, excepte en aquells casos en que es requereixi la seva presència en les instal·lacions de la UOC.

En aquests casos el centre de treball seran les seus del Campus UOC:

- Edifici U. Carrer de Perú, 52. Barcelona
- Edifici O. Rambla del Poblenou, 156. Barcelona
- Edifici C - Hub Interdisciplinari de Recerca i Innovació. Rambla del Poblenou, 154. Barcelona.

Els costos de qualsevol desplaçament a les dependències de la UOC del personal del proveïdor adjudicatari seran a càrrec de l'adjudicatari i amb mitjans de transport facilitats per ell mateix.

8. Acords de nivell (ANS)

Per tal de garantir una adequada prestació del servei, es determinen els Acords de Nivell de Servei (ANS) següents.

1. Derivació a un altre servei:

Del total de peticions entrades, es podrà derivar a un servei especialitzat un màxim del 20%.

2. Temps de resolució de consultes:

2.1 El 99% de les respostes s'han d'emetre abans d'una hora dins de l'horari convingut del servei.

2.2 El 99% de les consultes que entren durant l'horari fora de servei, s'han de respondre abans de les 14h des de l'entrada de la consulta.

3. Satisfacció en la resolució de la consulta:

Segons el sistema d'avaluació de la percepció dels serveis d'atenció de la UOC s'ha d'obtenir un mínim del 85% de satisfacció.

4. Qualitat de les respostes emeses:

Segons el sistema d'avaluació de la qualitat dels serveis d'atenció de la UOC s'ha d'obtenir un mínim del 95% de qualitat.

	Descripció	Valor	Pes
1	Derivació a un altre servei	≤20%	25%
2	Temps de resolució de consultes	≥99%	25%
3	Satisfacció en la resolució de la consulta	≥85%	25%
4	Qualitat de les respostes emeses	≥ 95%	25%

8.1 Sistema de penalitzacions

El fet que l'adjudicatari incompleixi en l'informe mensual d'ANS els nivells de servei especificats anteriorment podrà donar lloc a l'aplicació de les penalitzacions que es determinen en la licitació, sempre que l'incompliment sigui degut a causes directament i exclusivament imputable a l'adjudicatari.

L'adjudicatari en cap cas serà responsable ni podrà ser penalitzat per l'incompliment dels nivells de servei que siguin conseqüència de l'acció o omissió de tercers aliens a l'adjudicatari, o bé l'increment no planificat per part de la UOC del volum d'activitat convingut per ambdues parts i que superi més d'un 20% el creixement mensual considerat com a normal.

L'import de les penalitzacions aplicables en cap cas podrà superar el 15% de l'import mensual mitjà del preu dels serveis i tindrà en compte els límits previstos a la LCSP i es calcularà mitjançant l'aplicació de les següents fórmules.

Grau d'incompliment d'ANS = Total de gestions penalitzades * (Pes ANS / Nombre de gestions) * 100

Grau d'incompliment TOTAL = Grau d'incompliment ANS 1 + Grau d'incompliment ANS 2 + Grau d'incompliment ANS 3 + Grau d'incompliment ANS 4

Per als incompliments relatius ANS, són d'aplicació les penalitzacions fixades a la present taula:

Grau d'incompliment TOTAL (mensual)	% penalització sobre la facturació mensual
De 10 a 20	10
De 21 a 30	15
Més de 30	Resolució del contracte per incompliment culpable de l'adjudicatari