

**Àrea:** Serveis d'Orientació i Carrera Professional  
**Expedient:** HSE00012/2024  
**Tipus de procediment:** Obert  
**Assumpte:** Informe Justificatiu

La Directora de l'Àrea de Serveis d'Orientació i Carrera Professional emet el següent:

### INFORME

#### **justificatiu de la necessitat i idoneïtat de la contractació relativa al “Servei d'atenció de consultes acadèmiques del servei d'atenció de la UOC durant la vida acadèmica de l'estudiant del servei d'atenció de la UOC”**

En base als següents motius:

**Primer.-** La UOC es troba amb la necessitat de contractar el Servei d'atenció de consultes acadèmiques durant la vida acadèmica de l'estudiant del servei d'atenció de la UOC, de manera que es garanteixi la qualitat del servei.

**Segon.-** Per aquest motiu i en la mesura en què no es disposa dels mitjans suficients, es requereix contractar el Servei d'atenció de consultes acadèmiques durant la vida acadèmica de l'estudiant del servei d'atenció de la UOC amb el següent abast:

L'empresa adjudicatària de la corresponent contractació haurà de dur a terme 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. Els espais de contacte i de relació de la UOC són 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. 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).

Adicionalment el present contracte es divideix en tres (3) lots:

- Lot 1: Atenció de consultes acadèmiques respecte l'oferta formativa i l'admissió dels estudiants.
- Lot 2: Atenció de consultes acadèmiques dels estudiants sobre els processos i les etapes de matriculació i altres tràmits relacionats.
- Lot 3: Atenció de consultes acadèmiques en relació amb la vida acadèmica de l'estudiant.

**Tercer.-** El contracte tindrà una durada d'un any i es preveuen 3 pròrrogues de 12 mesos cadascuna, de manera que la durada màxima del contracte serà de 4 anys, en el cas que s'acordin totes les pròrrogues. Tenint en compte el pressupost base de licitació, que ascendeix a 834.894,26 € euros (IVA inclòs) – Lot 1: 106.865,19 €, IVA inclòs; Lot 2: 571.069,42 €, IVA inclòs; Lot 3: 156.959,65 €, IVA inclòs-, la durada del contracte anteriorment referida i que es preveuen modificacions contractuals, es determina que el valor estimat del contracte serà de 3.380.976,77 € (IVA exclòs) – Lot 1: 432.759,86 €, IVA exclòs; Lot 2: 2.312.595,18 €, IVA exclòs; Lot 3: 635.621,73 €, IVA exclòs-.

**Quart.-** Es fa constar que es disposa de crèdit suficient per atendre les obligacions econòmiques que es deriven per aquesta Universitat del compliment del contracte objecte del present procediment de contractació. Així mateix, es fa constar que la quantitat indicada al pressupost base de licitació és el límit màxim de despesa que en virtut d'aquesta licitació podrà comprometre l'òrgan de contractació.

**Cinquè.-** Atenent a les característiques objecte de la contractació i d'acord amb les previsions de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic la contractació objecte del present informe s'ha de licitar a través del procediment obert.

Pels motius exposats es sol·licita a l'Òrgan de Contractació que aprovi la contractació de referència i tramiti el procediment de contractació que correspongui per a la formalització del corresponent contracte.

Signa,

Elisenda Farràs Bigas  
Directora de l'Àrea de serveis d'Orientació i Carrera Professional