

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

**CONTRACTE RELATIU AL SERVEI D'ACTIVITATS DE BACKOFFICE I CUSTÒDIA DE
TÍTOLS DE LA FUNDACIÓ PER A LA UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA**

EXPEDIENT: HSE00021/2024

LOT 1: Servei d'Activitats de Backoffice	2
1. Objecte de la contractació	2
2. Objecte del procediment de contractació	2
3. Abast del servei	3
4. Tipus d'activitats	5
5. Volums estimats del servei	8
6. Equip Humà.....	11
7. Requisits mínims per a la prestació del servei	12
8. Servei RPA per l'automatització de gestió d'activitats	19
Abast del servei	19
Metodologia de treball.....	19
Perfils professionals implicats	19
Requisits funcionals i tècnics.....	20
Manteniment i suport	21
Lliurament del codi font	21
Resultats esperats	21
9. Activitats de planificació, control i seguiment del servei per part de la UOC	21
10. Pla de transició i devolució del servei	22
11. Condicions d'execució: Acords de Nivell de Servei i Penalitzacions	23
LOT 2: Servei de Custòdia Títols	27
1. Objecte de la contractació	27
Antecedents del servei	27
2. Objecte del procediment de contractació	27
3. Abast del servei	28
4. Tipus d'activitats.....	30
5. Volums estimats del servei	31
6. Equip Humà.....	32
7. Requisits mínims per a la prestació del servei	33
7.1. Organització dels recursos i horari	33
7.2. Espai de treball.....	35
7.3. Tecnològics.....	38
7.4. Mitjans de transport	40
7.5. Formació	40
8. Activitats de planificació, control i seguiment del servei per part de la UOC	41
9. Pla de transició i devolució del servei	42
10. Condicions d'execució: Acords de Nivell de Servei i Penalitzacions	43

LOT 1: Servei d'Activitats de Backoffice

1. Objecte de la contractació

Antecedents del servei

La UOC disposa de diferents serveis prestats als estudiants, entre els quals hi ha els serveis relacionats amb títols i certificats, esports, carnet universitari, avaluació, programació, expedient i requisit d'accés, avaluació d'estudis previs de reconeixement acadèmic de l'experiència professional i d'incorporació d'accés.

L'objectiu de la UOC els darrers 4 anys ha estat identificar activitats d'aquests serveis que fossin procedimentables amb la voluntat d'externalitzar-ne la gestió directa, sempre de manera planificada i realitzant un seguiment quantitatiu i qualitatiu de la prestació del servei. D'aquesta manera, un nombre important d'activitats s'han externalitzat durant els darrers anys amb bons resultats.

El següent pas en aquest procés és ampliar el ventall d'activitats a externalitzar fent extensible la millora en la prestació del servei a l'estudiant a un major nombre d'àmbits dins de la UOC.

2. Objecte del procediment de contractació

L'objecte de la present contractació suposa la gestió d'activitats de back office de diferents serveis a l'estudiant de la UOC.

El servei ha de seguir les pautes següents:

- Cultura basada en el "servei al client".
- Pro activitat en la millora de la gestió de les activitats encarregades.
- Optimització en la gestió dels recursos destinats a la realització de les diferents activitats.
- Cerca de l'excel·lència en la prestació del servei.
- Disponibilitat d'indicadors i realització d'informes periòdics per a la gestió del servei proporcionat.

Els objectius del servei són:

- Donar resposta als volums d'activitat definits dins l'abast del servei.
- Prestar les diferents activitats encomanades amb els criteris de qualitat i el compliment dels acords de nivell de servei fixats per la UOC.
- Oferir un servei personalitzat, especialment en aquelles activitats que tinguin sortida directa cap

als estudiants.

- Garantir la pro activitat, és a dir, l'anticipació en les possibles problemàtiques que es generin fruit del desenvolupament del servei.
- Generar documentació periòdica qualitativa i quantitativa de l'estat del servei a l'equip de direcció de la UOC.
- Proposar millores en l'eficiència de la gestió de les activitats.

3. Abast del servei

El servei es fonamenta en la gestió de les diferents activitats de back office vinculades a serveis prestats als estudiants, entre els quals hi ha:

- Servei de títol
- Servei de certificats
- Servei d'esports
- Servei de Carnet Universitari
- Servei d'avaluació
- Servei de programació, expedient i requisits d'accés
- Servei d'avaluació d'estudis previs i de reconeixement acadèmic de l'experiència professional
- Servei d'incorporació
- Servei d'accés

A tots els efectes s'entendrà acomplert el servei amb l'execució de totes les peticions adreçades al servei d'activitats de back office durant el període de durada del contracte i dins els límits d'execució del servei delimitats per la volumetria estimada del servei que consta en aquest Plec de Prescripcions Tècniques.

Els principals àmbits d'activitats de back office que formen part de l'abast del servei i que haurà d'assumir l'empresa adjudicatària són els següents:

- **Servei de títol:** inclou activitats relacionades en tot el procés d'emissió i registre dels títols universitaris, com per exemple: validació de les dades personals del document identificatiu i resolució d'impactes, acceptació de la sol·licitud de títol i emissió i enviament del resguard digital de títol, emissió del certificat substitutori del títol, entre d'altres.
- **Servei de certificats:** La UOC ofereix un ventall de documents i certificats pels estudiants. L'empresa adjudicatària haurà de realitzar activitats relacionades amb l'emissió i preparació per l'enviament de certificats i altres documents a partir d'una sol·licitud, les quals poden tenir una taxa associada o no. Algunes d'aquestes activitats són: gestió de les sol·licituds de documents, personalització de cada document (atenció de les demandes particulars que s'inclouen a la sol·licitud), correcte emissió del document en l'idioma seleccionat (català, castellà o anglès), resolució de les consultes dels estudiants (IRIS), resolució d'impactes

tràmits, revisió del càlcul de notes mitjanes numèriques als certificats acadèmics, entre d'altres. L'emissió dels documents serà per defecte en format digital.

- **Servei d'esports:** La UOC fomenta la pràctica esportiva de la comunitat universitària participant en els campionats universitaris. L'empresa adjudicatària haurà de gestionar activitats relacionades amb aquest servei, com la inscripció a un Campionat de Catalunya Universitari, gestionar una Subvenció per desplaçament per a la participació en els campionats universitaris, i gestionar peticions de Campionats d'Espanya / Europeus / Mundials / altres peticions, entre d'altres.
- **Servei de Carnet Universitari:** La UOC emet un carnet universitari digital a cada estudiant matriculat a determinades iniciatives en el semestre en curs. L'empresa adjudicatària haurà de gestionar activitats relacionades amb aquest servei, com la gestió de les peticions personalitzades d'altres i baixes.
- **Servei d'avaluació:** Inclou activitats relacionades amb la realització de les proves finals i exàmens diversos, com per exemple: les sol·licituds de dret a examen i l'emissió de justificants d'assistència a activitats d'avaluació.
- **Servei de programació, expedient i requisits d'accés:** Inclou activitats relacionades amb l'expedient acadèmic dels estudiants, com per exemple: adaptacions de l'expedient acadèmic a un nou pla d'estudis, sol·licitud d'itinerari acadèmic o menció, sol·licitud de canvi de tipus assignatura d' optatives a lliure elecció o a la inversa, tramitació de requeriments d'accés dels expedients antics, elaboració de plantilles per a la gestió digital de l'accés d'estrangers, gestió del trasllat d'expedients, gestió DNI's per titulacions pròpies, revisió de càlcul de numèriques, gestió de documentació amb signatura digital o format digital (recepció, registre i reclamació), omplir fitxes CFGS, i creació de plantilles, modificació de dades personals, entre d'altres.
- **Servei d'avaluació d'estudis previs i de reconeixement acadèmic de l'experiència professional:** la UOC ofereix el tràmit d'avaluació d'estudis previs (AEP), el qual han de sol·licitar els estudiants que vulguin convalidar els estudis que han cursat en aquesta universitat o en qualsevol altra, i el tràmit de Reconeixement acadèmic de l'experiència professional (RAEP), que permet que es reconeixin assignatures, de pràctiques o altres, en funció de l'experiència professional demostrada a partir d'un seguit d'evidències. Inclou activitats com per exemple: resoldre sol·licituds d'AEP, creació de capçaleres de determinades assignatures quan es detecten plantilles noves, crear o fer versions de plantilles per cada pla de destí dels programes oberts, gestió de sol·licituds que s'han gestionat a través del Col·legi Oficial d'Enginyers Tècnics en Telecomunicació de Catalunya (COETIC), gestionar les peticions de reconeixement de programes oberts i de postgraus i màsters fets a la UOC, gestionar les peticions de les aportacions de lliure elecció, i gestionar les sol·licituds de minor, entre d'altres.

- **Servei d'incorporació:** Inclou activitats relacionades amb la gestió de la matrícula dels estudiants a la UOC i l'accés, com per exemple la modificació de la matrícula de titulacions oficials, modificació de matrícula a nom d'empresa, gestió de l'anul·lació de matrícula per desistiment i renúncia, aplicació de descomptes posteriors a la matrícula (Alumni, Alumni Premium, Empresa associada, Comunitat), revisió de la documentació i el pagament de la taxa d'accés del col·lectiu de majors de 40 i 45 anys, validació documental relacionada amb l'exempció pagament de la matrícula, revisió documental de les Beques Generals, revisió de minors, així com altres gestions relacionades amb aquesta com pot ser la configuració dels cursos oferts i la configuració de les assignatures optatives de PG a les eines corresponents, entre d'altres.
- **Servei d'accés:** inclou activitats relacionades amb el registre de documentació d'accés als estudis de Formació Permanent o doctorat.

4. Tipus d'activitats

Podem diferenciar entre tres tipologies d'activitats a realitzar segons la seva temporització, canal d'entrada i característiques.

Activitats d'entrada i sortida: són aquelles activitats que cal gestionar a partir de la sol·licitud del propi estudiant i que tenen una sortida directa cap a l'estudiant, ja sigui amb l'emissió d'un document o amb la resposta escrita a la seva sol·licitud. L'entrada es diària i pot estar acotada segons l'activitat en terminis concrets.

Les activitats d'entrada i sortida poden ser, entre d'altres: sol·licitud d'incorporació d'estudis (cursos, màster i postgrau, assignatures, minors...) per a la seva convalidació, sol·licitud de dret a examen per causes justificades, justificants d'assistència a proves d'avaluació (exàmens, presentació de Treball Final o altres), inscripció a campionats universitaris, sol·licituds de subvenció per a l'assistència a campionats universitaris, sol·licitud d'itinerari/menció, sol·licitud de canvi de prelatió, sol·licitud de trasllat d'expedient, entrega de documentació per valorar l'accés a estudis (Formació Permanent, Doctorat...), sol·licitud de modificació de matrícula, renúncia al desistiment de matrícula, sol·licitud d'exempció de pagament de matrícula per haver sol·licitud beca, tramitació de descompte per IMV, anul·lació parcial de matrícula sense motius justificats, sol·licitud de certificats acadèmics, sol·licitud de programes i plans d'estudi, sol·licitud de validació document identificatiu i resolució d'impactes, acceptació de la sol·licitud de títol, enviament i resguard a porta signatura, sol·licitud de canvi de professor, sol·licitud de canvi d'idioma d'aula CANVAS, canvi de torn de presentació del Treball Final.

Encàrrecs: són aquelles activitats que no necessàriament es generen a partir de la sol·licitud de l'estudiant. Es realitzen per encàrrec en dates o períodes determinats compartint un llistat de registres a gestionar i s'han de gestionar en un temps estipulat per la UOC.

Els encàrrecs poden ser, entre d'altres, els següents: encàrrec de resolució de sol·licituds d'AEP, encàrrec de creació de capçaleres de plantilles de convalidació de diferents estudis, encàrrec de creació i modificació de plantilles de convalidació de diferents estudis, encàrrec de lligar i deslligar repositoris de sol·licituds de convalidacions, encàrrec de denegació de repositoris de sol·licituds de convalidacions, encàrrec de comprovació de possibles versions, encàrrec de gestió de sol·licituds de COETIC, encàrrec d'acceptació de sol·licituds d'adaptació, encàrrec de tancament d'expedients traslladats, encàrrec de gestió documental de beques, encàrrec de traspàs d'assignatures per sol·licitud d'adaptació, encàrrec de gestió d'altres i baixes de carnet.

Activitats passives: són aquelles activitats que s'han d'anar realitzant durant la vigència del contracte quan es disposi de disponibilitat i en funció de la prioritització que estableixi la UOC.

Són activitats passives l'extracció i control de dades de les diferents activitats i eines del servei, entre d'altres.

5. Volums estimats del servei

S'adjunta un quadre amb la distribució mensual de les gestions realitzades de les diferents activitats de gener a setembre de 2024, i d'octubre a desembre 2023.

SERVEI	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE (2023)	NOVEMBRE (2023)	DESEMBRE (2023)	TOTAL PETICIONS ANUALS
	Peticions	Peticions	Peticions	Peticions	Peticions	Peticions	Peticions	Peticions	Peticions	Peticions	Peticions	Peticions	
AEP	2112	1377	248	104	2588	2163	1215	169	117	758	1941	1351	14143
AVALUACIÓ	356	196	36	8	6	218	337	12	7	61	55	3	1295
CERTIFICATS ACADÈMICS	188	395	383	224	213	221	572	212	297	374	181	124	3384
ESPORTS	12	26	21	1	0	1	2	1	1	7	6	2	80
EXPEDIENT	237	45	14	0	1	0	53	1	83	4	5	0	443
MATRÍCULA	1688	609	796	536	482	343	473	342	683	827	831	800	8410
PROGRAMES	159	190	272	136	169	110	322	130	164	337	176	61	2226
RAEP	0	17	0	33	5	34	12	0	0	64	87	44	296
REQUISITS D'ACCÉS	164	614	337	81	158	131	233	17	43	0	0	74	1852
SERVEIS DE CAMPUS	378	415	285	148	131	120	3	3	260	401	397	243	2784
TÍTOLS	835	4991	1321	692	438	3125	4595	1506	820	1173	489	2400	22385
TOTAL	6129	8875	3713	1963	4191	6466	7817	2393	2475	4006	4168	5102	57298

A continuació s'adjunta una previsió aproximada de volum d'hores de dedicació des de gener a setembre de 2024 i d'octubre a desembre de 2023. Aquestes dades han de servir com a orientació del mínim d'hores necessàries per a donar cobertura a les activitats principals del servei, sense que estiguin contemplades totes les activitats descrites en aquest plec:

SERVEI	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE (24)	NOVEMBRE (24)	DESEMBRE (24)	TOTAL HORES ANUAL
	Hores	Hores	Hores	Hores	Hores	Hores	Hores	Hores	Hores	Hores	Hores	Hores	
AEP	252,4	145,71	31,25	9,22	298,02	227,84	123,21	21,76	10,07	99,82	258,05	178,68	1656,03
AVALUACIÓ	14,76	14,6	1,15	0,26	0,2	7,24	17,61	0,53	0,23	1,84	1,65	0,1	60,17
CERTIFICATS ACADÈMICS	17,92	31,73	28,35	16,52	15,89	17,14	42,6	16,33	21,91	32,62	17,1	11,43	269,54
ESPORTS	0,84	1,82	1,47	0,07	0	0,07	0,14	0,07	0,07	0,49	0,42	0,14	5,6
EXPEDIENT	16,59	3,27	0,98	0	0,07	0	3,71	0,13	5,81	0,52	0,65	0	31,73
MATRÍCULA	86,49	40,28	49,58	32,5	29,41	15,15	20,44	18,96	37,37	51,7	48,89	44,6	475,37
PROGRAMES	119,25	142,5	204	102	126,75	82,5	241,5	97,5	123	252,75	132	45,75	1669,5
RAEP	0	1,36	0	2,64	0,4	2,72	0,96	0	0	8,03	11,27	3,52	30,9
REQUISITS D'ACCÉS	33,23	141,7	61,33	8,8	16,33	14,03	22,95	1,98	3	0	0	11,83	315,18
SERVEIS DE CAMPUS	31,5	34,58	22,59	12,16	10,92	9,99	0,25	0,25	21	33,14	33,08	20,25	229,71
TÍTOLS	35,78	180,87	50,32	24,88	16,13	151,73	137,87	50,17	29,4	42,24	16,3	115,83	851,52
TOTAL	608,76	738,42	451,02	209,05	514,12	528,41	611,24	207,68	251,86	523,15	519,41	432,13	5595,25

Tot seguit adjuntem una previsió aproximada de l'augment de volum d'hores de dedicació per l'any 2025.

SERVEI	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE	TOTAL
AEP													
Hores 2024	252,40	145,71	31,25	9,22	298,02	227,84	123,21	21,76	10,07	99,82	258,05	178,88	
Projecció augment (%)	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	
Hores 2025	290,26	167,57	35,94	10,60	342,72	262,02	141,69	25,02	11,58	114,79	296,76	205,48	1.904,43
AVALUACIÓ													
Hores 2024	14,76	14,60	1,15	0,26	0,20	7,24	17,61	0,53	0,23	1,84	1,65	0,10	
Projecció augment (%)	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	
Hores 2025	18,45	18,25	1,44	0,33	0,25	9,05	22,01	0,66	0,29	2,30	2,06	0,13	75,21
CERTIFICATS ACADÈMICS													
Hores 2024	17,92	31,73	28,35	16,52	15,89	17,14	42,60	16,33	21,91	32,62	17,10	11,43	
Projecció augment (%)	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	
Hores 2025	19,71	34,90	31,19	18,17	17,48	18,85	46,86	17,96	24,10	35,88	18,81	12,57	296,49
ESPORTS	0,84	1,82	1,47	0,07	0,00	0,07	0,14	0,07	0,07	0,49	0,42	0,14	5,60
EXPEDIENT													
Hores 2024	16,59	3,27	0,98	0,00	0,07	0,00	3,71	0,13	5,81	0,52	0,65	0,00	
Projecció augment (%)	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	
Hores 2025	18,25	3,60	1,08	0,00	0,08	0,00	4,08	0,14	6,39	0,57	0,72	0,00	34,90
MATRÍCULA													
Hores 2024	86,49	40,28	49,58	32,50	29,41	15,15	20,44	18,96	37,37	51,70	48,89	44,60	
Projecció augment (%)	35,00	35,00	35,00	35,00	35,00	35,00	35,00	35,00	35,00	35,00	35,00	35,00	
Hores 2025	116,76	54,38	66,93	43,88	39,70	20,45	27,59	25,60	50,45	69,80	66,00	60,21	641,75
PROGRAMES													
Hores 2024	119,25	142,50	204,00	102,00	126,75	82,50	241,50	97,50	123,00	252,75	132,00	45,75	
Projecció augment (%)	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	
Hores 2025	143,10	171,00	244,80	122,40	152,10	99,00	289,80	117,00	147,60	303,30	158,40	64,90	2.003,40
RAEP	0,00	1,36	0,00	2,64	0,40	2,72	0,96	0,00	0,00	8,03	11,27	3,52	30,90
REQUISITS D'ACCÉS													
Hores 2024	33,23	141,70	61,33	8,80	16,33	14,03	22,95	1,98	3,00	0,00	0,00	11,83	
Projecció augment (%)	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	
Hores 2025	41,54	177,13	76,66	11,00	20,41	17,54	28,69	2,48	3,75	0,00	0,00	14,79	393,98
SERVEIS DE CAMPUS	31,50	34,58	22,59	12,16	10,92	9,99	0,25	0,25	21,00	33,14	33,08	20,25	229,71
TÍTOLS													
Hores 2024	35,78	180,87	50,32	24,88	16,13	151,73	137,87	50,17	29,40	42,24	16,30	115,83	
Projecció augment (%)	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	
Hores 2025	46,51	235,13	65,42	32,34	20,97	197,25	179,23	65,22	38,22	54,91	21,19	150,58	1.106,98
TOTAL HORES 2025													6.723,35

6. Equip Humà

Per tal de poder prestar el servei objecte de contractació, l'empresa adjudicatària ha de disposar d'un equip de persones suficient que garanteixi l'assoliment dels acords de nivell de servei (en endavant ANS) establerts al punt 10.

Aquesta suficiència passa, necessàriament, per disposar d'un equip de persones estable durant el període de vigència del contracte i per la capacitat de disposar d'un equip de suport eventual que ha de cobrir necessitats puntuals i estacionals vinculades al calendari acadèmic de la Universitat. Per tant, es requereix per part de l'empresa adjudicatària la posada en disposició d'un equip de treball flexible per poder donar resposta als pics d'activitat i per establir plans d'acció que s'activin en cas de volums determinats de peticions pendents de gestionar.

L'equip de treball ha de tenir el següent perfil:

- Alta capacitat organitzativa del treball a realitzar per donar sortida a l'activitat establerta en els terminis compromesos.
- Rigorositat, ordre i pulcritud amb el tractament de la documentació derivada de les activitats a gestionar.
- Pro activitat, és a dir, ha de tenir iniciativa i responsabilitat, i també ha de ser capaç de preveure o detectar els problemes per tal de ser més eficient.
- Capacitat de solucionar els problemes posant èmfasi en les causes i no en les conseqüències derivades.
- Alt nivell de coneixement gramatical i ortogràfic dels idiomes de relació amb els estudiants. Fonamentalment serien català, castellà (alt nivell parlat i escrit) i anglès (nivell B2 mínim i disposar d'algun membre de l'equip amb nivell C1 o superior).
- Alt nivell d'empatia, és a dir, posar-se a la pell de l'estudiant, i actuar sempre amb respecte i professionalitat.
- Alta capacitat de treball en equip.

L'empresa adjudicatària ha de dimensionar adequadament l'equip per al compliment dels acords de nivell de servei tenint present la temporalitat de la càrrega de treball, els períodes de formació per a la incorporació de nous gestors en els pics d'activitat i la corba d'aprenentatge dels gestors.

Això suposa que el nombre de gestors i la seva distribució horària ha de ser adequada per al compliment dels acords de nivell de servei quantitatius i els coneixements i capacitats dels gestors han de ser adequats per al compliment dels acords de nivell de servei qualitatius.

7. Requisits mínims per a la prestació del servei

L'empresa adjudicatària ha d'assumir les activitats establertes i ha de disposar de capacitat suficient per poder dimensionar els seus recursos humans i tècnics per adaptar-se a necessitats futures.

7.1. Organització dels recursos i horari

L'horari en el qual es contempla oferir el servei és de 8:00 a 20:00 de dilluns a divendres laborables, si bé pot exigir-se certa flexibilitat horària, en moments d'acumulació temporal de peticions, per poder donar sortida a les activitats sol·licitades sense arriscar els terminis establerts pels ANS, mitjançant acord amb l'empresa adjudicatària sobre aquesta variació horària temporal.

En aquests darrers casos, podrà estendre's l'horari fins a les 21h o a caps de setmana i festius. Els recursos destinats a cada franja horària s'han d'adaptar a les activitats previstes al moment del calendari acadèmic concret.

El servei es prestarà des de les dependències de l'empresa adjudicatària.

L'organització dels recursos consta de les figures següents:

- Responsable del servei

El servei ha de tenir un cap visible, per part de l'empresa adjudicatària, amb qui el responsable del contracte designat per la UOC es pugui relacionar per a qüestions de l'activitat diària i l'estat general del servei. Les funcions que se li atribueixen seran:

- ☐ Garantir el seguiment i control dels acords de nivell de servei per mitjà de l'explotació de les dades i l'elaboració d'informes.
- ☐ Coordinació i organització de tot l'equip de treball per l'acompliment dels acords de nivell de servei.
- ☐ Caldrà que atengui a les demandes de prioritització d'activitat portades a terme per la UOC i organitzi l'equip de treball per l'acompliment d'aquestes demandes.
- ☐ Garantir que l'equip de treball disposa de la capacització necessària i de la informació necessària per executar el servei correctament.
- ☐ Dur a terme un seguiment de la planificació del servei i reportar i informar davant de qualsevol desviació, preveient possibles mesures per corregir-la.
- ☐ Reportar i informar a la UOC de qualsevol incidència que impedeix la prestació.

- ☐ Capacitat per proposar millores i canvis en el seguiment i l'execució general del servei.

- Coordinador:

Durant tot l'horari del servei hi ha d'haver una figura de coordinació dedicada exclusivament al servei. Les funcions que se li atribueixen seran:

- ☐ Cal que conegui àmpliament el contingut de les diferents activitats i l'organització del servei per mitjà d'un control i un seguiment dels indicadors.
 - ☐ Ha de poder gestionar les activitats encarregades compaginant les seves funcions amb les tasques pròpies d'un gestor.
 - ☐ Dur a terme explotacions de dades i elaborar informes periòdics de seguiment de l'activitat.
 - ☐ Coordinar-se amb l'equip de gestors per tal d'organitzar l'activitat diària.
 - ☐ Portar a terme un seguiment qualitatiu del servei realitzant les auditories que siguin necessàries i elaborant informes de millora del servei.
 - ☐ Encarregar-se de la formació i capacitat inicial dels nous agents del servei, així com de les novetats que es puguin introduir en el servei.
 - ☐ Capacitat per proposar millores i canvis en els circuits i procediments, així com plantejar els dubtes generals que puguin sorgir al respecte d'aquests.
- Gestors - Són persones encarregades d'executar les activitats contemplades en aquest plec. Les funcions que se li atribueixen seran:
 - ☐ Realitzar les activitats encarregades seguint els procediments establerts en cada cas i respectant els estàndards establerts.
 - ☐ Han de tenir una alta capacitat de treball en equip per a garantir donar sortida a l'activitat planificada.
 - ☐ Informar als responsable o coordinador de qualsevol incidència que impedeix la correcta prestació del servei.
 - ☐ Capacitat per reportar al responsable/coordinador possibles millores i canvis en els circuits i procediments, així com les seves mancances de formació.

Per tal de garantir que les persones que s'incorporen de nou al servei disposen dels permisos a les aplicacions de la UOC necessaris per poder realitzar la seva tasca, l'empresa adjudicatària ha d'informar del nom complet, NIF i data de naixement a la UOC amb 3 dies d'antelació a la seva incorporació.

En qualsevol cas, es descartaran els perfils que no estiguin qualificats d'acord amb els criteris de solvència tècnica requerits al perfil de personal, de l'apartat P del quadre de característiques del Plec de Clàusules Particulars. En aquests supòsits, l'empresa adjudicatària substituirà a la/les persona/es que no compleixin els perfils establerts al Plec de Clàusules Particulars, en un termini màxim de set dies laborables a comptar de la data de la recepció de la notificació, i s'incorporaran prèvia validació per part de la UOC.

7.2. Tecnològics

El punt de treball on realitzar les activitats ha de disposar dels següents requeriments:

- Ordinador de sobretaula o portàtil amb connexió a Internet per banda ampla i un monitor amb una resolució mínima de 1024x768 píxels.
- Es requereix que la CPU (ja sigui d'un ordinador de sobretaula o d'un portàtil) tingui com a mínim 8 GB de memòria RAM i un processador com a mínim Intel i3, sent un i5 el més recomanable.

A continuació es detallen les versions de navegadors i sistemes operatius requerits per a navegar pel site i el Campus Virtual de la UOC sense problemes i per disposar d'accés a les diferents aplicacions de gestió de les activitats.

Pel que fa al maquinari, es pot fer servir qualsevol equip informàtic que sigui capaç d'executar els sistemes operatius i navegadors requerits:

Sistema Operatiu	Navegador
Versions necessàries	Versions requerides
Windows 10 o superior	Internet Explorer o Edge (Darrera versió) Mozilla Firefox (Darrera versió) Chrome (Darrera versió)

Per a la realització de les diferents activitats caldrà fer ús de diferents eines i aplicacions de la UOC:

- **GAT** és l'eina de gestió acadèmica a través de la qual es gestionen gran diversitats de tràmits, des de les diferents sol·licituds de certificats, l'acceptació del títol oficial, les modificacions de matrícula, les adaptacions d'expedient, trasllat d'expedient de la UOC a altres universitats, tancament d'expedients, etc.
- **Porta Signatura:** és l'aplicació vinculada al GAT que permet l'emissió de documents digitals amb signatura electrònica.
- **BART** és l'aplicació a través de la qual es gestiona el tràmit d'avaluació d'estudis previs i a través del qual s'exploten les sol·licituds rebudes i es resolen.
- **GEPAF** és l'eina a través de la qual es gestiona el full personal de proves finals d'avaluació i la validació de les sol·licituds de proves virtuals des de l'estranger.
- **Tramitador** eina de gestió dels requisits d'accés de les titulacions oficials de la UOC. Aquesta eina valida de manera automàtica que l'estudiant matriculat presenti la documentació que acredita els requisits legals d'accés de manera correcta i dintre del termini establert.
- **CAU:** és una solució d'integració de serveis d'atenció que permet tota la gestió de peticions de diferent naturalesa. És una aplicació de resolució (CAU) basada en Forms Services d'Oracle que permet interactuar amb diferents nivells d'atenció, aplicar procediments i plantilles de resolució.
- **Carnets:** eina de gestió de les sol·licituds d'altres i baixes de carnet d'estudiant
- **CUSTO:** eina per la gestió de la custòdia de títols oficials.
- **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.
- **Tercers:** base de dades de l'àrea de persones (eina on es dona d'alta els estudiants i les empreses)
- **Cofros:** eina per la gestió dels pagaments.
- **FIU:** eina per "refacturar" les matrícules amb origen GAT.
- **FUSION:** eina per a descarregar les factures de matrícula en format pdf.
- **Site de procediments i comunicats:** la UOC disposa d'un site específic que serveix com a

contenidor dels procediments de gestió de les diferents activitats, així com per compartir informacions necessàries per a dur-les a terme i uns espais de comunicació per resoldre dubtes.

- **Reports i explotacions:** la UOC disposa d'eines d'explotació i reporting per extreure dades de l'activitat registrada a les diferents eines garantint un control de l'activitat pendent, la seva antiguitat, entre d'altres indicadors.
- **GDD:** eina de gestió i expedició de documents i certificats acadèmics.

A més de les eines enumerades, caldrà que l'empresa adjudicatària faci ús de qualsevol altra eina o aplicació que la UOC implementi per la gestió acadèmica durant el temps d'execució del contracte.

Per tal de garantir els ANS es requereix alta disponibilitat de cara a la connexió/ sortida a Internet des de les instal·lacions de l'empresa adjudicatària a través de, com a mínim, dos proveïdors diferents. La commutació en cas d'avaria ha 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'empresa adjudicatària 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.

7.3. Mitjans materials

L'empresa adjudicatària ha de proporcionar tot el material necessari per la realització del servei, incloent a tall d'exemple: papers de diferents mides pels diferents certificats i documents a imprimir, tot el material necessari per l'enquadernació dels documents a legalitzar, material necessari per enganxar els carnets a les cartes, així com tinta del color corporatiu pel segellat dels documents, que indiqui la UOC. El cost del material queda inclòs al preu del servei.

La UOC facilitarà a l'empresa adjudicatària els sobres personalitzats de la UOC i el segell de la UOC necessaris per la realització del servei.

L'adjudicatari sempre haurà de controlar que disposa de l'estoc necessari de tot el material per poder donar resposta a les demandes del servei. En cas d'una manca d'estoc del material proporcionat per la UOC, caldrà que l'adjudicatari el sol·liciti en un mínim de 3 dies laborables d'antelació. El cost de l'enviament anirà a càrrec de la UOC.

L'adjudicatari haurà de disposar de com a mínim dos armaris amb unes dimensions totals de 90 x 40 x 90 cm (o un armari amb el doble d'aquestes dimensions) per a guardar el paper oficial de la UOC i d'altres materials, així com el segell oficial o les devolucions i diligències a gestionar. Aquests armaris

ha de disposar de, com a mínim, un sistema de tancament amb clau o d'altres sistemes de seguretat per restringir el seu accés als gestors i responsables del servei.

La UOC facilitarà a l'empresa adjudicatària del servei tot el material gràfic necessari per a la impressió correcta dels documents i certificats sol·licitats (plantilles, logotips, etc).

L'empresa adjudicatària ha de disposar d'un servei de missatgeria per l'enviament de determinats documents: els certificats i altres documents que requereixin de la gestió de la UOC s'enviaran a la seu de la UOC del 22@ per missatger en un enviament regular setmanal, segons les indicacions de la UOC. D'altra banda, els documents que no requereixen de gestió de la UOC i poden ser enviats directament al destinatari s'enviaran per correu certificat pels enviaments amb destinacions nacionals i per enviament ordinari amb seguiment pels enviaments amb destinacions internacionals. El servei ordinari internacional ha d'incloure 2 intents de lliurament, comunicació amb el destinatari de l'enviament, lliurament a la bústia, lliurament en una setmana aproximada -abans segons els destins- i seguiment de l'entrega, segons indicacions de la UOC en funció del tipus de document i la urgència de la petició rebuda. Aquests enviaments s'han de realitzar en un termini màxim de 24 hores respecte a la finalització de la preparació dels documents pel seu enviament. El cost de tots els enviaments es fixarà amb els preus unitaris oferts per l'empresa adjudicatària. .

7.4. Formació

L'empresa adjudicatària és la responsable de garantir en tot moment que el nivell de capacitat de l'equip és l'adequat per a la prestació del servei. La formació inicial és obligatòria i es portarà a terme a les instal·lacions de l'empresa adjudicatària, per part de la UOC a l'equip de coordinació i de gestors. Davant de futures incorporacions i reforços, la formació anirà a càrrec de l'adjudicatari.

En el cas de novetats significatives en els procediments i la realització de les activitats, la possible formació que es requereixi anirà a càrrec de la UOC.

Els gestors han de rebre una formació inicial bàsica sobre la UOC i les activitats a realitzar, posteriorment i de manera gradual i calendaritzada es portaran a terme formacions específiques per desenvolupar cadascuna de les activitats que cal realitzar segons la planificació, sempre seguint el programa de formació acordat amb la UOC.

La UOC i l'empresa adjudicatària definiran un sistema que permeti visualitzar el rendiment de cada gestor. Ha d'haver, per ambdues parts, una avaluació de l'activitat dels gestors, tant a nivell de productivitat com de qualitat.

El seguiment del rendiment dels gestors persegueix dos objectius:

- L'avaluació continuada dels nivells de servei qualitatius previstos a l'apartat d'ANS.

- La detecció de necessitats de formació. El responsable del servei i/o els coordinadors han de programar formacions addicionals en cas necessari.

8. Servei RPA per l'automatització de gestió d'activitats

Objecte:

L'objecte d'aquest servei addicional és la implementació d'una solució de Robotització Automàtica de Processos (RPA) per a automatitzar la gestió de les activitats de Backoffice contemplades en el servei. El servei inclou l'anàlisi, desenvolupament, implantació, manteniment i optimització d'un sistema RPA que permeti l'automatització de tasques repetitives vinculades a la tramitació de sol·licituds, validació de dades, emissió de certificats i actualització de registres en els sistemes interns.

Abast del servei

El servei cobreix les següents àrees:

- Anàlisi de processos: Identificació dels tràmits susceptibles de ser automatitzats, focalitzant en aquells amb alt volum de gestió manual.
- Desenvolupament de robots RPA: Configuració i implementació de robots que executin tasques de manera automatitzada.
- Integració amb sistemes actuals: Integració dels robots amb les plataformes actuals de gestió de la UOC per mitjà de web services.
- Manteniment i suport: Servei de manteniment correctiu i evolutiu per garantir el bon funcionament continuat dels processos automatitzats.
- Monitorització i optimització contínua: Seguiment del rendiment dels robots i ajustos per millorar la seva eficiència.

Metodologia de treball

La metodologia seguirà un enfocament àgil que permetrà iterar ràpidament sobre els processos identificats per a la seva automatització. Les fases clau del projecte inclouen:

1. **Identificació de tràmits:** Anàlisi detallada dels tràmits i processos administratius actuals per determinar quins són susceptibles d'automatització.
2. **Disseny de la solució:** Creació d'un disseny funcional i tècnic de la solució RPA, tenint en compte la seva integració amb els sistemes existents a través de web services.
3. **Implementació:** Configuració, desenvolupament i desplegament dels robots RPA.
4. **Prova i validació:** Realització de proves exhaustives per assegurar que els robots executen les tasques de manera precisa i eficient.
5. **Manteniment i optimització:** Servei continuat per corregir errors, afegir nous tràmits automatitzables i optimitzar els robots en producció.

Perfils professionals implicats

El servei requerirà un equip multidisciplinari, compost pels següents perfils:

- **Cap de Projecte RPA:** Responsable de la direcció global del projecte. Coordina les activitats del projecte, gestiona la relació amb la UOC i garanteix l'execució adequada del contracte. També és l'encarregat de la planificació, seguiment i compliment dels objectius establerts.
- **Analista Funcional RPA:** Realitza l'anàlisi detallada dels processos a automatitzar, identificant els tràmits més adequats per a la robotització. Col·labora estretament amb el personal de la UOC per entendre els fluxos de treball actuals i definir els requisits tècnics dels robots.
- **Consultor RPA:** Especialitzat en la implementació de solucions RPA, s'encarrega de la configuració i programació dels robots. Aporta coneixements tècnics per assegurar que els processos es desenvolupen d'acord amb els requisits funcionals establerts.
- **Arquitecte d'Infraestructura RPA:** És el responsable de definir l'arquitectura tècnica de la solució. Garanteix que els robots es despleguin en un entorn segur i escalable, assegurant la compatibilitat amb les plataformes tecnològiques existents.
- **Especialista RPA:** Persona encarregada de la configuració tècnica i la resolució d'incidències operatives. Treballa per garantir que el sistema d'automatització funcioni de manera òptima i que qualsevol incidència sigui resolta en un termini breu.
- **Responsable de Manteniment RPA:** Especialista en el manteniment correctiu i evolutiu de la solució RPA. Té la responsabilitat de monitoritzar el rendiment dels robots, aplicar millores contínues i garantir la seva operativa.

Requisits funcionals i tècnics

El sistema RPA s'haurà d'integrar amb els sistemes actuals de la UOC via web service garantint:

- Compatibilitat amb les aplicacions existents, sense necessitat de modificar els fluxos de treball ni la infraestructura tecnològica.
- Seguretat de dades: Compliment amb les normatives de protecció de dades, assegurant la confidencialitat i integritat de la informació gestionada.

- Escalabilitat: Capacitat d'afegir nous tràmits o processos automatitzats a mesura que es detectin noves oportunitats.

Manteniment i suport

L'adjudicatari haurà de prestar un servei continu de manteniment correctiu i evolutiu, que inclogui:

- Monitorització en temps real del funcionament dels robots.
- Resolució d'incidències i ajustos per garantir el correcte funcionament dels processos automatitzats.
- Incorporació de millores i adaptació de nous tràmits a automatitzar, en funció de les necessitats de la UOC.

Lliurament del codi font

Al final del contracte, l'adjudicatari haurà de lliurar tot el codi font i documentació associada al desenvolupament i configuració dels robots RPA. Això inclou els scripts, configuracions i manuals d'ús per a la gestió dels robots automatitzats. Aquest lliurament assegurarà que la UOC disposi de plena autonomia sobre la gestió i manteniment dels processos automatitzats en el futur.

Resultats esperats

- Reducció de temps de gestió en els tràmits administratius.
- Millora en la qualitat del servei, minimitzant errors humans.
- Alliberament de recursos humans que podran dedicar-se a tasques més estratègiques.
- Optimització dels processos administratius, assegurant una major eficàcia i eficiència en la tramitació.

Aquest plantejament permet una transformació progressiva cap a una gestió més eficient i digitalitzada, alineada amb els objectius estratègics de la UOC en termes de transformació i simplificació dels processos administratius.

9. Activitats de planificació, control i seguiment del servei per part de la UOC

Les activitats de planificació i control han de permetre millorar el servei objecte de contractació. S'ha de dur a terme 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.

L'empresa adjudicatària ha d'elaborar i lliurar a la UOC, amb periodicitat mensual, un informe relatiu al seguiment del rendiment de cada gestor i a l'evolució de la qualitat del servei. L'informe s'elabora a partir de l'anàlisi d'una mostra de les activitats realitzades, comprovant la seva correcció d'acord amb els ANS establerts.

L'objectiu de l'informe és, doncs, detectar necessitats de formació dels gestors i permetre al responsable del servei per part de l'empresa adjudicatària i a la UOC conèixer l'evolució de la qualitat oferta globalment.

Per a l'adequada consecució dels ANS quantitius, cal elaborar i fer seguiment diari de informes de seguiment del Servei. Aquests, han de contenir, com a mínim l'anàlisi dels ítems següents:

- Volum d'activitats rebudes i gestions dia a dia, tant de manera temàtica com de manera global.
- Situació de l'estat de les gestions pendents per activitat i global del servei per garantir que aquests s'ajusten a les planificacions. En cas d'incompliment de les previsions cal que aquest fet sigui notificat al responsable del contracte designat per la UOC.
- Priorització de les activitats a realitzar a cada jornada seguint les directrius marcades per la UOC, identificant les demandes urgents realitzades pels estudiants en alguns tràmits.
- Anàlisi qualitatiu realitzat a una mostra de les activitats realitzades.
- Seguiment de l'evolució dels ANS.

El responsable designat per la UOC i el responsable del servei, designat per part de l'empresa adjudicatària, amb les persones que assignin en cada cas, han de fer una reunió de caràcter mensual a les instal·lacions de la UOC amb els objectius següents:

- Compartir els informes mensuals d'ANS
- Comentar els punts de millora, en ambdues direccions (UOC-adjudicatària, adjudicatària- UOC) i establir les mesures correctives necessàries (formacions, noves parametritzacions de les eines, creació de nous procediments o circuits, millora de les eines i aplicacions, etc.)
- Analitzar l'impacte de les mesures aplicades les setmanes anteriors. Revisar l'execució i el grau d'avenç del Servei, informar de canvis d'organització o tecnològics del Servei i establir les mesures a emprendre.

10. Pla de transició i devolució del servei

Pla de transició

La recepció del servei per part de l'empresa adjudicatària ha d'incloure un període de transició fins aconseguir l'acompliment estricte dels acords de nivell de servei necessaris per a la correcta

prestació del servei objecte del contracte. En aquest sentit, els licitadors hauran de realitzar una proposta de pla de transició que incorpori els elements següents:

- Definició del marc temporal i els recursos necessaris per a portar a terme el pla de transició.
- Planificació detallada de la fase de captura del coneixement, la durada prevista i el seu grau d'implicació.
- Planificació detallada de la fase de transició pròpiament dita, la durada prevista fins a l'estabilització.

Devolució del servei

L'empresa adjudicatària resta obligada a prestar el servei d'acord amb les prescripcions establertes al Plec fins a l'expiració de la vigència contractual. En el supòsit d'expiració o resolució anticipada del contracte, l'empresa adjudicatària queda obligat a prestar la màxima col·laboració per a efectuar el traspàs del servei a una nova empresa adjudicatària. En aquest sentit, l'empresa adjudicatària sortint ha d'actualitzar tota la documentació, procediment i registres d'informació relatiu al servei, ha d'informar dels sistemes utilitzats per al seu desenvolupament, ha de donar accés a la informació que calgui per al traspàs i col·laboració tècnica, tant a la UOC com a la nova adjudicatària, per tal de garantir la continuïtat del servei sense interrupcions i amb els nivells de qualitat necessaris.

També serà necessari el retorn en un termini de 15 dies naturals des de la notificació de la finalització del contracte per retornar a la UOC tot el material (sobres de la UOC) i tota la documentació (diligències, devolucions, etc.) que pugui tenir en la seva custòdia.

11. Condicions d'execució: Acords de Nivell de Servei i Penalitzacions

Per tal de garantir una adequada prestació del servei, es determinen inicialment els Acords de Nivell de Servei (ANS), definits en base a l'aplicació dels procediments establerts per cadascuna de les activitats i, consultables en el site mencionat a l'apartat 7.2. Els ANS definits són els següents:

ANS quantitatius

Per tal de garantir una adequada prestació del servei, es determinen inicialment els Acords de Nivell de Servei (ANS), definits en base a l'aplicació dels procediments establerts per cadascuna de les activitats i consultables en el site mencionat a l'apartat 7.2. En concret, els ANS definits són els següents:

ANS quantitatius

1. **Temps de gestió de les sol·licituds de tràmits entrades pels estudiants: acceptació i resolució del tràmit**

ANS Temps de gestió: 95%≤48 hores

2. **Temps de gestió de les sol·licituds d'emissió de documents: acceptació, generació i enviament del document**

ANS Temps de gestió: 95%≤48 hores

3. **Temps de gestió dels tràmits relacionats amb avaluació: acceptació de la sol·licitud i resolució del tràmit**

ANS Temps de gestió: 95%≤24 hores

4. **Temps de gestió dels tràmits relacionats amb programació, expedient i requisits d'accés: acceptació de la sol·licitud i resolució del tràmit**

ANS Temps de gestió: 95%≤24 hores

5. **Temps de gestió dels tràmits relacionats amb avaluació d'estudis previs i de reconeixement acadèmic de l'experiència professional**

ANS Temps de gestió: 95%≤48 hores

6. **Temps de gestió dels tràmits relacionats amb matrícula**

ANS Temps de gestió: 95%≤24 hores

7. **Temps de gestió dels Encàrrecs**

Temps de gestió de les activitats considerades com encàrrec realitzades durant el mes en curs

ANS Temps de gestió: 75%≤72 hores

ANS qualitatiu*:

8. Correcte aplicació del procediment establert

- Aplicació de tots els passos necessaris del procediment
- Revisió de consulta i/o observacions a la sol·licitud si s'escau
- Validació de documents si s'escau
- Aplicació correcte de les plantilles de respostes als estudiants

ANS Correcte gestió $\geq 98\%$ de la mostra observada**

9. Correcció del contingut del document emès, tràmit o gestió realitzada

- La informació continguda és correcte
- Personalització de la resposta

ANS Correcte gestió $\geq 98\%$ de la mostra observada

10. Correcció en la forma del document emès, tràmit o gestió realitzada

- Ús correcte de format en Paper o digital
- Cada element està al lloc i en la forma que correspon
- Ús de la tipografia adequada, si s'escau

ANS Correcte gestió $\geq 99\%$ de la mostra observada

11. Correcció en l'idioma utilitzat per l'estudiant (o en el que es demana el document si s'escau)

- Correcta adequació de l'idioma utilitzat per l'estudiant
- Correcció ortogràfica

ANS Correcte gestió $\geq 99\%$ de la mostra observada

*En funció del tràmit o gestió analitzada podran aplicar-se tots o alguns dels ANS detallats segon escaigui.

** La mostra observada haurà de ser seleccionada de manera aleatòria i ha contenir com a mínim tres àmbits d'activitat diferents. Es tindran en compte tant les activitats valorades per l'adjudicatari com per la UOC.

ANS - Taula resum i pes de les penalitzacions

		Descripció	Valor	Pes	
Quantitatius	1	Temps de gestió de les sol·licituds de tràmits entrades pels estudiants: acceptació i resolució del tràmit	$\geq 95\%$	5%	
	2	Temps de gestió de les sol·licituds d'emissió de documents: acceptació, generació i enviament del document	$\geq 95\%$	10%	

	3	Temps de gestió dels tràmits relacionats amb avaluació: acceptació de la sol·licitud i resolució del tràmit	≥95%	10%	50%
	4	Temps de gestió dels tràmits relacionats amb programació, expedient i requisits d'accés: acceptació de la sol·licitud i resolució del tràmit	≥95%	5%	
	5	Temps de gestió dels tràmits relacionats amb avaluació d'estudis previs i de reconeixement acadèmic de l'experiència professional	≥95%	5%	
	6	Temps de gestió dels tràmits relacionats amb matrícula	≥95%	10%	
	7	Temps de gestió dels encàrrecs	≥75%	5%	
Qualitatius	8	Correcte aplicació del procediment establert	≥98%	15%	50%
	9	Correcció del contingut del document emès, tràmit o gestió realitzada	≥98%	15%	
	10	Correcció en la forma del document emès, tràmit o gestió realitzada	≥99%	10%	
	11	Correcció en l'idioma utilitzat per l'estudiant (o en el que es demana el document si s'escau)	≥99%	10%	

El fet que l'empresa adjudicatària incompleixi els nivells de servei especificats anteriorment pot donar lloc a l'aplicació de les penalitzacions que es determinen a l'apartat 7 del plec de clàusules particulars, sempre que l'incompliment sigui degut a causes directament i exclusivament imputables a l'empresa adjudicatària o als serveis que tingui contractats. L'empresa adjudicatària en cap cas és responsable ni pot ser penalitzada per l'incompliment dels nivells de servei que siguin conseqüència de l'acció o omissió de tercers aliens a l'empresa adjudicatària, o bé l'increment no planificat per part de la UOC del volum d'activitat que superi més d'un 15% de creixement d'un període (mes natural) respecte el mateix període de l'any anterior.

LOT 2: Servei de Custòdia Títols

1. Objecte de la contractació

Antecedents del servei

La UOC disposa de diferents serveis prestats als estudiants que impliquen la necessitat de presencialitat a les instal·lacions de la UOC i la gestió de documents acadèmics en format físic, entre els quals hi ha el servei d'entrega i enviament de títols universitaris oficials i Suplement Europeu del Títol (SET), servei d'expedició de certificats en paper, o el servei de Legalització de certificats, títols i SET, entre d'altres.

L'objectiu de la UOC els darrers anys ha estat identificar activitats d'aquests serveis que fossin procedimentables amb la voluntat d'externalitzar-ne la gestió directa, sempre de manera planificada i realitzant un seguiment quantitatiu i qualitatiu de la prestació del servei. D'aquesta manera, un nombre important d'activitats s'han externalitzat durant els darrers anys amb bons resultats.

El següent pas en aquest procés és ampliar el ventall d'activitats a externalitzar fent extensible la millora en la prestació del servei a l'estudiant a un major nombre d'àmbits dins de la UOC.

2. Objecte del procediment de contractació

L'objecte de la present contractació suposa la gestió d'activitats específiques de back office de diferents serveis a l'estudiant de la UOC.

El servei ha de seguir les pautes següents:

- Cultura basada en el "servei al client".
- Proactivitat en la millora de la gestió de les activitats encarregades.
- Optimització en la gestió dels recursos destinats a la realització de les diferents activitats.
- Cerca de l'excel·lència en la prestació del servei.
- Disponibilitat d'indicadors i realització d'informes periòdics per a la gestió del servei proporcionat.

Els objectius del servei són:

- Donar resposta als volums d'activitat definits dins l'abast del servei.
- Prestar les diferents activitats encomanades amb els criteris de qualitat i el compliment dels acords de nivell de servei fixats per la UOC.

- Ofertir un servei personalitzat, especialment en aquelles activitats que tinguin sortida directa cap als estudiants.
- Garantir la pro activitat, és a dir, l'anticipació en les possibles problemàtiques que es generin fruit del desenvolupament del servei.
- Generar documentació periòdica qualitativa i quantitativa de l'estat del servei a l'equip de direcció de la UOC.
- Proposar millores en l'eficiència de la gestió de les activitats.

3. Abast del servei

En concret, el present Lot inclou, dins del servei de gestió d'activitats específiques de back office de diferents serveis a l'estudiant de la UOC, les següents activitats:

→ **Servei d'entrega i enviament de títols universitaris oficials i Suplement Europeu del Títol (SET):**

- ◆ Recepció, gestió i arxiu a l'espai de custòdia dels títols universitaris i SET pendents d'entregar
- ◆ Gestió de la destrucció de títols universitaris oficials i altres documents
- ◆ Gestió de:
 - sol·licituds d'estudiants de recollida o informació respecte als seus títols universitaris oficials i SET dipositats a la UOC o a d'altres organismes oficials a on s'hagin enviat per part de la UOC
 - cites de recollida de títols universitaris oficials i SET per part dels estudiants o terceres persones autoritzades. Actualment les cites es sol·liciten mitjançant els enllaços facilitats a la web de la UOC o mitjançant notificacions personalitzades, que deriven a l'eina Calendar de Google on l'alumne pot seleccionar hora d'entre les cites habilitades.
- ◆ Notificació i entrega de títols oficials i SET presencialment a la Seu de Barcelona, seguint els protocols establerts

- ◆ Fotocòpia i acarament de títols universitaris oficials
- ◆ Enviament dels títols oficials a d'altres espais UOC o a institucions (ambaixades, consolats, delegacions del govern espanyol...) habilitades per a l'entrega de títols oficials, així com totes les activitats necessàries per a fer arribar a l'alumnat els títols oficials expedits pendents d'entregar.
- ◆ Enviament dels SET a l'adreça postal escollida per l'estudiant: ensobrat, verificació de l'adreça i etiquetatge de la mateixa i enviament per correu/missatgeria
- ◆ Recepció i registre de les diligències (document físic que acredita el lliurament d'un títol oficial) firmades pels estudiants un cop recollit el títol.
- ◆ Devolució de documents: Fruit dels enviaments per correu o missatgeria de títols universitaris i SET es reben devolucions per no haver-se pogut entregar al destinatari. Aquestes devolucions les haurà de gestionar l'empresa adjudicatària per dur a terme el reenviament d'aquests.

→ Servei de Certificats en Paper

- ◆ Emissió del document en paper: implicarà la seva impressió, segellat segons correspongui i signatura per part de la persona responsable
- ◆ Enviament de certificats i títols en paper: ensobrat, verificació de l'adreça i etiquetatge de la mateixa i enviament per correu/missatgeria segons indicacions de la UOC.
- ◆ Devolució de documents: Fruit dels enviaments per correu o missatgeria de certificats i altres documents en paper emesos, es reben devolucions per no haver-se pogut entregar al destinatari. Aquestes devolucions les haurà de gestionar l'empresa adjudicatària per dur a terme el reenviament d'aquest

→ Servei de Legalització de certificats, títols i SET

- ◆ Recepció, gestió i arxiu dels títols i SET retornats pels alumnes a la universitat per a la seva legalització
- ◆ Emissió dels certificats en paper (impressió, segellat segons correspongui i signatura per part de la persona responsable) sol·licitats pels alumnes per a la seva legalització.
- ◆ Enviament o desplaçament des de les instal·lacions de la Universitat Oberta de Catalunya situades actualment a Rambla del Poblenou, núm 156 (Barcelona) per gestionar els tràmits de legalització davant les institucions autoritzades, com ara un notari, l'Alta Inspecció d'Educació (actualment al Carrer Bergara, 12. Barcelona), el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya (actualment al Passeig Lluís Companys, 14. Barcelona) o les que correspongui. Sempre que hi hagi documents pendents de legalització s'ha de realitzar, com a mínim, un desplaçament setmanal.

→ Altres activitats susceptibles de presencialitat

4. Tipus d'activitats

Podem diferenciar entre tres tipologies d'activitats a realitzar segons la seva temporització, canal d'entrada i característiques.

Activitats d'entrada i sortida: són aquelles activitats que cal gestionar a partir de la sol·licitud del propi estudiant i que tenen una sortida directa cap a l'estudiant, ja sigui amb l'emissió, lliurament o enviament de documents o amb la resposta escrita a la seva sol·licitud. L'entrada es diària i pot estar acotada segons l'activitat en terminis concrets.

Les activitats d'entrada i sortida són les següents: expedició i enviament de certificats en format físic, entrega i enviament de títols oficials, entrega i enviament de Suplement Europeu del Títol (SET), legalització de títols i altres certificats, gestió d'enviaments retornats.

Encàrrecs: són aquelles activitats que no necessàriament es generen a partir de la sol·licitud de l'estudiant. Es realitzen per encàrrec en dates o períodes determinats compartint un llistat de registres a gestionar i s'han de gestionar en un temps estipulat per la UOC.

Poden ser encàrrecs, entre d'altres: recepció, gestió i arxiu a l'espai de custòdia de títols dels títols universitaris i SET pendents d'entregar, gestió d'enviaments retornats.

Activitats passives: són aquelles activitats que s'han d'anar realitzant durant la vigència del contracte quan es disposi de disponibilitat i en funció de la prioritització que estableixi la UOC.

Poden ser activitats passives, entre d'altres: recepció, gestió i arxiu de diligències

5. Volums estimats del servei

S'adjunta una previsió aproximada de volum d'hores de dedicació anual. Aquestes dades han de servir com a orientació del mínim d'hores necessàries per a donar cobertura a les activitats principals del servei, sense que estiguin contemplades totes les activitats descrites en aquest plec.

	Gener				Febrer				Març				TOTAL HORES TRIMESTRE
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	T1
HORES TOTALS	40	40	40	40	32	32	32	32	64	64	64	64	544
HORES COORDINACIÓ	16	16	16	16	16	16	16	16	24	24	24	24	224
	Abril				Maig				Juny				
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	T2
HORES TOTALS	76	76	76	76	32	32	32	32	40	40	40	40	592
HORES COORDINACIÓ	24	24	24	24	16	16	16	16	16	16	16	16	224
	Juliol				Agost				Setembre				
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	T3
HORES TOTALS	32	32	32	32					32	32	32	32	256
HORES COORDINACIÓ	16	16	16	16					16	16	16	16	128
	Octubre				Novembre				Desembre				
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	T4
HORES TOTALS	80	80	80	80	44	44	44	44	24	24	24	24	592
HORES COORDINACIÓ	24	24	24	24	24	24	24	16	16	16	16	16	248
TOTAL HORES ANUAL													1984
HORES COORDINACIÓ ANUALS													824

 2 dies/setmana

 3 dies/setmana

* 824 hores anuals corresponen a hores de coordinació

S'estableixen com a dies preferencials d'activitat els dilluns i dimecres laborables (setmanes amb dos dies d'activitat) i dilluns, dimecres i divendres laborables, en el cas de setmanes de tres dies d'activitat. Aquestes dies es podran traslladar dins de la mateixa setmana en cas que hi hagi una festivitat que afecti els dies preferencials (dilluns, dimecres i divendres).

Es contempla la possibilitat de realitzar activitat durant dos dissabtes al mes, previstos pels mesos de gener i juny, amb l'objectiu d'ampliar la disponibilitat de recollida dels títols.

6. Equip Humà

Per tal de poder prestar el servei objecte de contractació, l'empresa adjudicatària ha de disposar d'un equip de persones suficient que garanteixi l'assoliment dels acords de nivell de servei (en endavant ANS) establerts al punt 10.

Aquesta suficiència passa, necessàriament, per disposar d'un equip de persones estable durant el període de vigència del contracte i per la capacitat de disposar d'un equip de suport eventual que ha de cobrir necessitats puntuals i estacionals vinculades al calendari acadèmic de la Universitat. Per tant, es requereix per part de l'empresa adjudicatària la posada en disposició d'un equip de treball flexible per poder donar resposta als pics d'activitat i per establir plans d'acció que s'activin en cas de volums determinats de peticions pendents de gestionar.

L'equip de treball ha de tenir el següent perfil:

- Alta capacitat organitzativa del treball a realitzar per donar sortida a l'activitat establerta en els terminis compromesos.
- Rigorositat, ordre i pulcritud amb el tractament de la documentació derivada de les activitats a gestionar.
- Pro activitat, és a dir, ha de tenir iniciativa i responsabilitat, i també ha de ser capaç de preveure o detectar els problemes per tal de ser més eficient.
- Capacitat de solucionar els problemes posant èmfasi en les causes i no en les conseqüències derivades.
- Alt nivell de coneixement oral i escrit dels idiomes de relació amb els estudiants. Fonamentalment serien català, castellà (alt nivell parlat i escrit) i anglès (nivell B2 mínim i disposar d'algun membre de l'equip amb nivell C1 o superior).
- Alt nivell d'empatia, és a dir, posar-se a la pell de l'estudiant, i actuar sempre amb respecte i professionalitat.
- Alta capacitat de treball en equip.

L'empresa adjudicatària ha de dimensionar adequadament l'equip per al compliment dels acords de nivell de servei tenint present la temporalitat de la càrrega de treball, els períodes de formació

per a la incorporació de nous gestors en els pics d'activitat i la corba d'aprenentatge dels gestors.

Això suposa que el nombre de gestors i la seva distribució horària ha de ser adequada per al compliment dels acords de nivell de servei quantitatius i els coneixements i capacitats dels gestors han de ser adequats per al compliment dels acords de nivell de servei qualitatiu.

7. Requisits mínims per a la prestació del servei

L'empresa adjudicatària ha d'assumir les activitats establertes i ha de disposar de capacitat suficient per poder dimensionar els seus recursos humans per adaptar-se a necessitats futures.

7.1. Organització dels recursos i horari

L'horari en el qual es contempla oferir el servei entre 2 i 3 dies laborables per setmana, complint l'horari de 8:00 a 17:00, si bé es demanda flexibilitat horària en els períodes de campanyes lliurement de títols mitjançant acord amb l'empresa adjudicatària sobre aquesta variació horària temporal.

En aquests darrers casos, podrà estendre's l'horari fins a les 20:00h o a caps de setmana. Els recursos destinats a cada franja horària s'han d'adaptar a les activitats previstes al moment del calendari acadèmic concret.

El servei es prestarà a les instal·lacions de la universitat, que actualment es troben a la Rambla del Poblenou, 156 (Barcelona).

L'organització dels recursos consta de les figures següents:

- Responsable del servei

El servei ha de tenir un cap visible, per part de l'empresa adjudicatària, amb qui el responsable del contracte designat per la UOC es pugui relacionar per a qüestions de l'activitat diària i l'estat general del servei. Les funcions que se li atribueixen serien:

- ☐ Garantir el seguiment i control dels acords de nivell de servei per mitjà de l'explotació de les dades i l'elaboració d'informes.
- ☐ Coordinació i organització de tot l'equip de treball per l'acompliment dels acords de nivell de servei.
- ☐ Caldrà que atengui a les demandes de prioritització d'activitat portades a terme per la UOC i organitzi l'equip de treball per l'acompliment d'aquestes demandes.

- ☐ Garantir que l'equip de treball disposa de la capacitació necessària i de la informació necessària per executar el servei correctament.
 - ☐ Dur a terme un seguiment de la planificació del servei i reportar i informar davant de qualsevol desviació, preveient possibles mesures per corregir-la.
 - ☐ Reportar i informar a la UOC de qualsevol incidència que impedeix la prestació.
 - ☐ Capacitat per proposar millores i canvis en el seguiment i l'execució general del servei.
- Coordinador:

Durant tot l'horari del servei hi ha d'haver una figura de coordinació dedicada exclusivament al servei. Les funcions que se li atribueixen serien:

 - ☐ Cal que coneguin àmpliament el contingut de les diferents activitats i l'organització del servei per mitjà d'un control i un seguiment dels indicadors.
 - ☐ Han de poder gestionar les activitats encarregades compaginant les seves funcions amb les tasques pròpies d'un gestor.
 - ☐ Dur a terme explotacions de dades i elaborar informes periòdics de seguiment de l'activitat.
 - ☐ Coordinar-se amb l'equip de gestors per tal d'organitzar l'activitat diària.
 - ☐ Portar a terme un seguiment qualitatiu del servei realitzant les auditories que siguin necessàries i elaborant informes de millora del servei.
 - ☐ Encarregar-se de la formació i capacitació inicial dels nous agents del servei, així com de les novetats que es puguin introduir en el servei.
 - ☐ Capacitat per proposar millores i canvis en els circuits i procediments, així com plantejar els dubtes generals que puguin sorgir al respecte d'aquests.
 - Gestors - Són persones encarregades d'executar les activitats contemplades en aquest plec. Les funcions que se li atribueixen serien:
 - ☐ Realitzar les activitats encarregades seguint els procediments establerts en cada cas i respectant els estàndards establerts.
 - ☐ Han de tenir una alta capacitat de treball en equip per a garantir donar sortida a l'activitat

planificada.

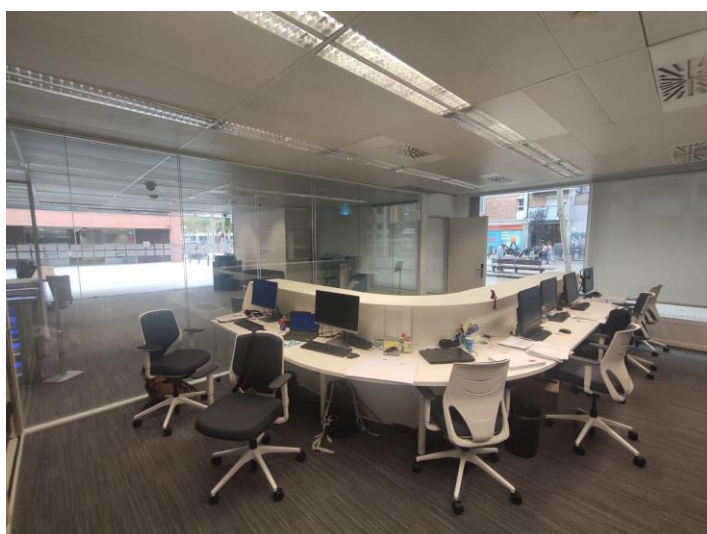
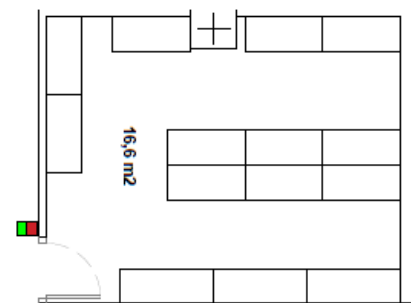
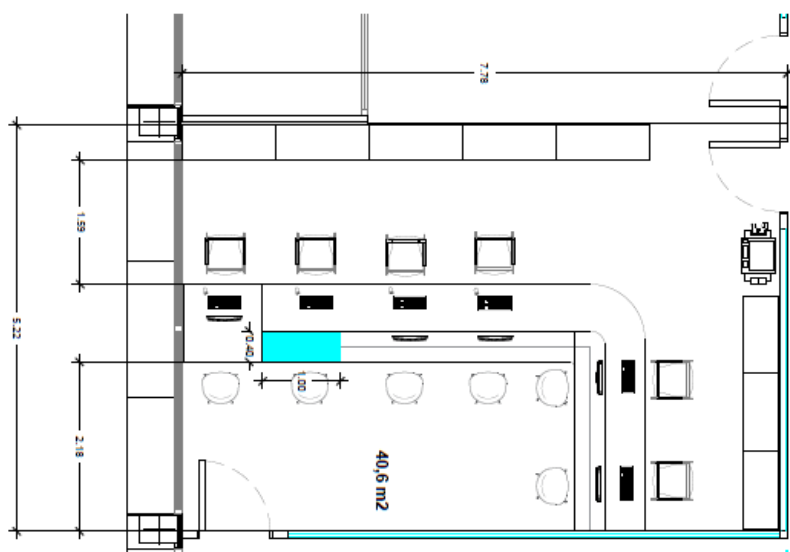
- ☐ Informar als responsable o coordinador de qualsevol incidència que impedeix la correcta prestació del servei.
- ☐ Capacitat per reportar al responsable/coordinador possibles millores i canvis en els circuits i procediments, així com les seves mancances de formació.

Per tal de garantir que les persones que s'incorporen de nou al servei disposen dels permisos a les aplicacions de la UOC necessaris per poder realitzar la seva tasca, l'empresa adjudicatària ha d'informar del nom complert, NIF i data de naixement a la UOC amb 3 dies d'antelació a la seva incorporació.

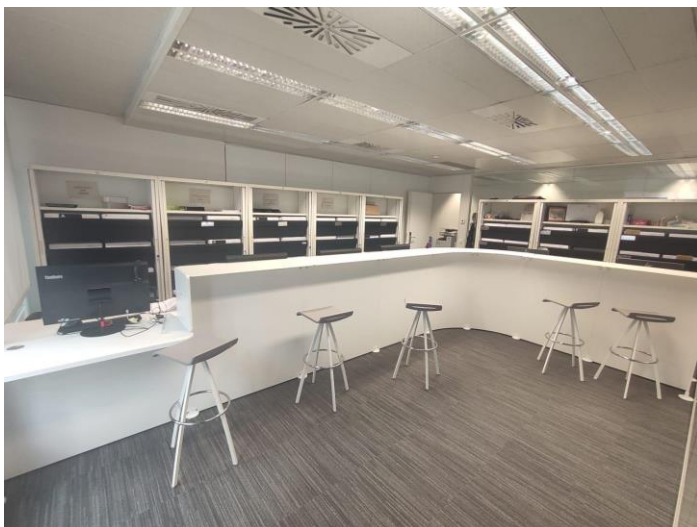
En qualsevol cas, es descartaran els perfils que no estiguin qualificats d'acord amb els criteris de solvència tècnica requerits al perfil de personal, de l'apartat P del quadre de característiques del Plec de Clàusules Particulars. En aquests supòsits, l'empresa adjudicatària substituirà a la/les persona/es que no compleixin els perfils establerts al Plec de Clàusules Particulars, en un termini màxim de set dies laborables a comptar de la data de la recepció de la notificació, i s'incorporaran prèvia validació per part de la UOC.

7.2. Espai de treball

Actualment l'espai de treball es divideix entre l'espai d'entrega de títols als estudiants (espai tancat amb mostrador d'atenció i armaris on es dipositen els títols universitaris oficials i els documents de gestió més immediata) i l'espai de magatzem, on es dipositen altres documents arxivats (arxius de SET històrics, entre d'altres) i material requerit per a la gestió.



Vista general espai d'entrega de títols oficials i SET



Vista general espai d'entrega de títols oficials i SET



Vista detall arxivador títols universitaris oficials



Vista general espai d'emmagatzematge



Vista detall emmagatzematge SET

7.3. Tecnològics

Per a la realització de les diferents activitats caldrà fer ús de diferents eines i aplicacions de la UOC:

- **GDD:** eina de gestió i expedició de documents i certificats acadèmics.
- **Porta Signatura:** és l'aplicació vinculada al GDD que permet l'emissió de documents digitals amb signatura electrònica.
- **CAU:** és una solució d'integració de serveis d'atenció que permet tota la gestió de peticions de diferent naturalesa. És una aplicació de resolució (CAU) basada en Forms Services d'Oracle que permet interactuar amb diferents nivells d'atenció, aplicar procediments i plantilles de resolució.

- **CUSTO:** eina per la gestió de la custòdia de títols oficials.
- **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 de procediments i comunicats:** la UOC disposa d'un site específic que serveix com a contenidor dels procediments de gestió de les diferents activitats, així com per compartir informacions necessàries per a dur-les a terme i uns espais de comunicació per resoldre dubtes.
- **Reports i explotacions:** la UOC disposa d'eines d'explotació i reporting per extreure dades de l'activitat registrada a les diferents eines garantint un control de l'activitat pendent, la seva antiguitat, entre d'altres indicadors.
- **Calendar Google:** la UOC utilitza l'eina Calendar de Google per gestionar les cites de recollida de títols universitaris, SET i altres documents.

A més de les eines enumerades, caldrà que l'empresa adjudicatària faci ús de qualsevol altra eina o aplicació que la UOC implementi per la gestió acadèmica durant el temps d'execució del contracte.

7.4. Mitjans de transport

L'empresa adjudicatària ha de definir els mitjans necessaris pels desplaçaments dels gestors per a les gestions de legalització davant de les persones i institucions corresponents. La UOC contempla uns preus unitaris per cobrir el cost d'aquests desplaçaments. Com a referència, s'informen de les distàncies dels diferents trajectes entre les ubicacions on cal dur a terme les gestions.

TRAJECTES ANADA	Distància (min. / max.)
UOC* - Alta Inspecció Educació (AIE)	4,4 - 5,4 km
UOC* - Tribunal Superior de Justícia de Catalunya (TSJC)	3,3 - 5,9 km
AIE - TSJC	2,4 - 2,6 km
UOC* - AIE - TSJC (Ruta completa)	6,8 - 8 km
TRAJECTES TORNADA	Distància (min. / max.)
Alta Inspecció Educació (AIE) - UOC*	4,4 - 5,4 km
Tribunal Superior de Justícia de Catalunya (TSJC) - UOC*	3,3 - 5,9 km

*Instal·lacions UOC a Rambla Poblenou, 156 (Barcelona)

7.5. Formació

L'empresa adjudicatària és la responsable de garantir en tot moment que el nivell de capacitat de l'equip és l'adequat per a la prestació del servei. La formació inicial és obligatòria i es portarà a terme a les instal·lacions de l'empresa adjudicatària, per part de la UOC a l'equip de coordinació i de gestors. Davant de futures incorporacions i reforços, la formació anirà a càrrec de l'adjudicatari.

En el cas de novetats significatives en els procediments i la realització de les activitats, la possible formació que es requereixi anirà a càrrec de la UOC.

Els gestors han de rebre una formació inicial bàsica sobre la UOC i les activitats a realitzar, posteriorment i de manera gradual i calendaritzada es portaran a terme formacions específiques per desenvolupar cadascuna de les activitats que cal realitzar segons la planificació, sempre seguint el programa de formació acordat amb la UOC.

La UOC i l'empresa adjudicatària definiran un sistema que permeti visualitzar el rendiment de cada gestor. Hi ha d'haver, per ambdues parts, una avaluació de l'activitat dels gestors, tant a nivell de productivitat com de qualitat.

El seguiment del rendiment dels gestors persegueix dos objectius:

- L'avaluació continuada dels nivells de servei qualitatius previstos a l'apartat de ANS.
- La detecció de necessitats de formació. El responsable del servei i/o els coordinadors han de programar formacions addicionals en cas necessari.

8. Activitats de planificació, control i seguiment del servei per part de la UOC

Les activitats de planificació i control han de permetre millorar el servei objecte de contractació. S'ha de dur a terme 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.

L'empresa adjudicatària ha d'elaborar i lliurar a la UOC, amb periodicitat mensual, un informe relatiu al seguiment del rendiment de cada gestor i a l'evolució de la qualitat del servei. L'informe s'elabora a partir de l'anàlisi d'una mostra de les activitats realitzades, comprovant la seva correcció d'acord amb els ANS establerts.

L'objectiu de l'informe és, doncs, detectar necessitats de formació dels gestors i permetre al responsable del servei per part de l'empresa adjudicatària i a la UOC conèixer l'evolució de la qualitat oferta globalment.

Per a l'adequada consecució dels ANS quantitatius, cal elaborar i fer seguiment diari de informes de seguiment del Servei. Aquests, han de contenir, com a mínim l'anàlisi dels ítems següents:

- Volum d'activitats rebudes i gestions dia a dia, tant de manera temàtica com de manera global.
- Situació de l'estat de les gestions pendents per activitat i global del servei per garantir que aquests s'ajusten a les planificacions. En cas d'incompliment de les previsions cal que aquest fet sigui notificat al responsable del contracte designat per la UOC.
- Priorització de les activitats a realitzar a cada jornada seguint les directrius marcades per la UOC, identificant les demandes urgents realitzades pels estudiants en alguns tràmits.
- Anàlisi qualitatiu realitzat a una mostra de les activitats realitzades.
- Seguiment de l'evolució dels ANS.

El responsable designat per la UOC i el responsable del servei, designat per part de l'empresa adjudicatària, amb les persones que assignin en cada cas, han de fer una reunió de caràcter mensual a les instal·lacions de la UOC amb els objectius següents:

- Compartir els informes mensuals d'ANS
- Comentar els punts de millora, en ambdues direccions (UOC-adjudicatària, adjudicatària- UOC) i establir les mesures correctives necessàries (formacions, noves parametritzacions de les eines, creació de nous procediments o circuits, millora de les eines i aplicacions, etc.)
- Analitzar l'impacte de les mesures aplicades les setmanes anteriors. Revisar l'execució i el grau d'avenç del Servei, informar de canvis d'organització o tecnològics del Servei i establir les mesures a emprendre.

9. Pla de transició i devolució del servei

Pla de transició

La recepció del servei per part de l'empresa adjudicatària ha d'incloure un període de transició fins aconseguir l'acompliment estricte dels acords de nivell de servei necessaris per a la correcta prestació del servei objecte del contracte. En aquest sentit, els licitadors hauran de realitzar una proposta de pla de transició que incorpori els elements següents:

- Definició del marc temporal i els recursos necessaris per a portar a terme el pla de transició.
- Planificació detallada de la fase de captura del coneixement, la durada prevista i el seu grau d'implicació.
- Planificació detallada de la fase de transició pròpiament dita, la durada prevista fins a l'estabilització.

Devolució del servei

L'empresa adjudicatària resta obligada a prestar el servei d'acord amb les prescripcions establertes al Plec fins a l'expiració de la vigència contractual. En el supòsit d'expiració o resolució anticipada del contracte, l'empresa adjudicatària queda obligat a prestar la màxima col·laboració per a efectuar el traspàs del servei a una nova empresa adjudicatària. En aquest sentit, l'empresa adjudicatària sortint ha d'actualitzar tota la documentació, procediment i registres d'informació relatiu al servei, ha d'informar dels sistemes utilitzats per al seu desenvolupament, ha de donar accés a la informació que calgui per al traspàs i col·laboració tècnica, tant a la UOC com a la nova adjudicatària, per tal de garantir la continuïtat del servei sense interrupcions i amb els nivells de qualitat necessaris.

10. Condicions d'execució: Acords de Nivell de Servei i Penalitzacions

Per tal de garantir una adequada prestació del servei, es determinen inicialment els Acords de Nivell de Servei (ANS), definits en base a l'aplicació dels procediments establerts per cadascuna de les activitats i, consultables en el site mencionat a l'apartat

7.2. Els ANS definits són els següents:

		Item	Temps	Valor	Pes	
Quantitatius	1	Temps entrega títol oficial	5 minuts	95%	10%	40%
	2	Temps gestió certificat paper (fins a la signatura)	<=24 hores	95%	10%	
	3	Temps gestió enviament	<=48 hores	95%	10%	
	4	Realitzar gestions de legalització sempre que hi hagi documents disponibles per legalitzar (dins terminis hàbils)	1 desplaçament setmanal	100%	10%	
			Descripció			
Qualitatius	5	Entrega del títols universitari oficial a la persona titulada o degudament autoritzada	Entrega els títols universitaris oficials sempre a la persona correcta, ja sigui l'estudiant o un tercer degudament autoritzat.	100%	10%	60%
	6	Enviament del document a l'adreça correcta (proporcionada per l'estudiant o que consti a la base de dades de la UOC, segons correspongui)	Fer els enviaments sempre a l'adreça que hagi informat l'estudiant, sigui en primera o segona instància, sempre i quan la informació hagi arribat correctament a l'equip	100%	10%	
	7	Correcció en la forma d'enviament	Fer servir la forma d'enviament (ordinari, certificat, missatgeria...) que correspongui a cada cas, ja sigui per procediment o per selecció de l'estudiant.	99%	10%	
	8	Correcció de la forma del certificat sol·licitada per l'estudiant (legalització, paper)	Assegurar que el document que rep l'estudiant compleix les condicions demanades. Per	100%	10%	

			exemple, evitar que rebi un document només en paper quan ha demanat una legalització.			
	9	Correcció dels tràmits de legalització davant les institucions corresponents	Assegurar que les gestions de legalització es realitzen correctament davant dels diferents organismes.	99%	10%	
	10	Aplicar el procediment a l'entrega de títols universitaris oficial en el cas d'entrega a persones autoritzades	Assegurar que es segueixen els procediments establerts i es recullen tots els documents necessaris per identificar a la persona autoritzada que ha efectuat la recollida del títol	99%	10%	

El fet que l'empresa adjudicatària incompleixi els nivells de servei especificats anteriorment pot donar lloc a l'aplicació de les penalitzacions que es determinen a l'apartat R del plec de clàusules particulars, sempre que l'incompliment sigui degut a causes directament i exclusivament imputables a l'empresa adjudicatària o als serveis que tingui contractats. L'empresa adjudicatària en cap cas és responsable ni pot ser penalitzat per l'incompliment dels nivells de servei que siguin conseqüència de l'acció o omissió de tercers aliens a l'empresa adjudicatària, o bé l'increment no planificat per part de la UOC del volum d'activitat que superi més d'un 15% de creixement d'un període (mes natural) respecte el mateix període de l'any anterior.