

CONTRACTE RELATIU AL

**SERVEI DE GESTIÓ I LOGÍSTICA DE LES PROVES FINALS I ACTIVITATS
D'AVALUACIÓ DE LA UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA**

EXPEDIENT HSE00019/2025

PROCEDIMENT OBERT

SUBJECTE A REGULACIÓ HARMONITZADA

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

LOT 1: SERVEI DE GESTIÓ I LOGÍSTICA DE PROVES PRESENCIALS	2
1. DESCRIPCIÓ DE LA SITUACIÓ ACTUAL	2
2. FASES DEL SERVEI	4
3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI I ROLS IMPLICATS	4
4. PREPARACIÓ I FINALITZACIÓ DEL SERVEI-TASQUES PRÈVIES I POSTERIORIS A LES PROVES D'AVALUACIÓ PRESENCIALS	15
5. DIRECCIÓ I SUPERVISIÓ DEL SERVEI	22
6. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI	23
ANNEX I: DADES DE LES PROVES D'AVALUACIÓ PRESENCIAL I INFORMACIÓ DELS TIPUS DE CONVOCATÒRIA	24
ANNEX II: DADES DE MATERIALS, DOCUMENTACIÓ, CARACTERÍSTIQUES DELS ESPAIS I TECNOLOGIA	28
 LOT 2: SERVEI DE GESTIÓ I LOGÍSTICA DE LES ACTIVITATS I PROVES D'AVALUACIÓ VIRTUALS FINALS	 32
1. DESCRIPCIÓ DE LA SITUACIÓ ACTUAL	32
2. FASES DEL SERVEI	33
3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI I ROLS IMPLICATS	34
4. PREPARACIÓ I TASQUES PRÈVIES A LES ACTIVITATS I PROVES D'AVALUACIÓ FINALS VIRTUALS	39
5. VIGILÀNCIA, SUPORT I ATENCIÓ ALS ESTUDIANTS DURANT LES ACTIVITATS I PROVES D'AVALUACIÓ FINALS VIRTUALS	44
6. SUPORT EN LES TASQUES I GESTIONS POSTERIORIS A LES ACTIVITATS I PROVES D'AVALUACIÓ FINALS VIRTUALS	49
7. PREVISIÓ D'ACTIVITATS I VOLUMS	57
8. DISPOSITIUS DURANT ELS DIES DE PROVES I RESERVA MATERIAL INFORMÀTIC	60
9. DIRECCIÓ I SUPERVISIÓ DEL SERVEI	62
10. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI	63

LOT 1: SERVEI DE GESTIÓ I LOGÍSTICA DE PROVES PRESENCIALS

1. DESCRIPCIÓ DE LA SITUACIÓ ACTUAL

La Universitat Oberta de Catalunya (en endavant, la UOC) és una universitat sorgida de la societat del coneixement que té per missió facilitar la formació de les persones al llarg de la seva vida.

L'objectiu primordial de la UOC és que cada persona pugui satisfer les seves necessitats d'aprenentatge amb el màxim accés al coneixement. Amb aquesta finalitat, la UOC utilitza de manera intensiva les tecnologies de l'informació i la comunicació (TIC).

El principal tret diferenciador de la UOC radica en la naturalesa del seu model, exclusivament no presencial i basat en la utilització de les tecnologies de la informació i la comunicació. És una universitat sense campus físic i amb una estructura docent i de gestió en xarxa que permet a l'estudiant una comunicació interactiva amb els professors i els altres estudiants, així com l'accés a tots els recursos propis d'un campus "físic" sense limitacions d'espai o de temps. Un model també definit com a asíncron en la mesura que l'accés als recursos formatius i de suport (materials didàctics, bibliografies, biblioteca, aules, etc.) pot fer-se a qualsevol hora i des de qualsevol lloc, ja que aquests estan disponibles en qualsevol moment i en funció de les necessitats organitzatives individuals del mateix estudiant.

El propòsit de la UOC és facilitar la formació de les persones i contribuir al seu progrés i al de la societat impulsant la investigació especialitzada entorn de la societat del coneixement i establint aliances amb universitats i institucions de tot el món que comparteixin objectius i valors per construir un espai global de coneixement.

Per tal de dur a terme l'avaluació dels estudiantats, la UOC realitza periòdicament algunes proves d'avaluació presencials. Aquestes proves finals es realitzen en diferents convocatòries al llarg de l'any, i en alguns casos s'ofereixen diferents **torns** (jornades) en què els estudiants es poden avaluar. Pel que fa a les proves de FP, aquestes es realitzen en col·laboració amb l'escola Jesuïtes, que faciliten espais (seus) arreu del territori per al seu desenvolupament. Pel que fa a les convocatòries de proves, les proves de FP es realitzen al gener i juny, les proves de nivell de català CIFALC al febrer i juny, les proves d'accés per a majors de 25 i 45 anys a abril, i d'altres com les proves diagnòstiques de català que es realitzen a l'octubre.

Aquestes proves es realitzen en dependències d'altres Universitats o institucions que són arrendades a la UOC per a la realització de les proves, això és el que s'anomena **seu**.

Les proves presencials es poden desenvolupar en una o en més seus de forma simultània repartides per diferents ciutats, dins del territori espanyol. Les seus poden estar subjectes a canvis en funció del volum d'estudiants convocats i les necessitats de la UOC.

El departament de la UOC encarregat de l'organització de les proves d'avaluació presencials de la UOC en l'actualitat és l'Àrea de Serveis acadèmics.

1.1. Objecte del Contracte

El present procediment té com a objecte la contractació per part de la UOC el servei de gestió i logística de seus de les proves d'avaluació presencials de la UOC, per tal d'assegurar el seu correcte desenvolupament a cada una de les seves convocatòries.

Per tal de dur a terme les proves d'avaluació presencials de la UOC en dependències d'altres institucions, cal contractar l'operatiu logístic corresponent per al correcte desenvolupament de les proves. És per això que l'empresa adjudicatària s'encarregarà de:

1. La reserva dels espais i aules de les proves i de la preparació prèvia
2. La contractació del lloguer dels espais reservats.
3. Control del transport de documentació i/o equip informàtic o altres
4. La contractació de personal d'organització i del personal responsable d'aules
5. El muntatge de les seus de proves.
6. La gestió dels serveis i la coordinació i logística de tot el servei.

1.2. Abast del servei a contractar

Aquest servei consisteix en gestió i logística de les seus de les proves d'avaluació presencial de la UOC.

Les seus on la UOC realitza les proves d'avaluació presencial, les convocatòries, la tipologia de proves, els torns i els serveis concrets a prestar, poden canviar segons les necessitats de la Universitat per causes internes o externes. Aquestes poden ser de caràcter organitzatiu o de disseny acadèmic per innovació i normativa del sector universitari.

La UOC es reserva el dret de realitzar altres activitats vinculades a la UOC en les seus destinades a l'avaluació presencial que requereixin la interacció amb estudiants, per aquests casos serà necessari la reserva dels espais i la seva adequació a l'activitat a desenvolupar.

La UOC té la facultat de supervisar i ser informada del desenvolupament dels serveis i pot ordenar o realitzar per si mateixa quan sigui procedent les anàlisis, assajos i proves dels serveis, així com establir sistemes de control de qualitat i dictar totes les disposicions que consideri oportunes per a l'estricta compliment del contracte.

2. FASES DEL SERVEI

2.1 Fase d'inici del servei

És la fase en la qual l'adjudicatari es prepara per poder prestar el servei demandat segons les especificacions d'aquest plec. Serà responsabilitat de l'adjudicatari:

- Definició del marc temporal i dels 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 d'inici del servei i la durada prevista fins a la seva finalització.

- Engegar i assegurar el correcte funcionament del servei d'acord amb les prescripcions establertes en el plec fins a l'expiració de la vigència contractual.

2.2 Fase regular del servei

En aquesta fase, el proveïdor adjudicatari haurà de prestar el servei que es descrit en el present plec.

2.3 Fase devolució del servei

En el supòsit d'expiració o resolució anticipada del contracte, l'adjudicatari està obligat a prestar la màxima col·laboració per a efectuar el traspàs del servei a una nova empresa adjudicatària. Aquesta fase tindrà una durada màxima d'un mes i serà responsabilitat de l'adjudicatari d'aquest contracte:

- Traspàs d'informació i coneixement al nou adjudicatari, en el cas que es valori la necessitat en la preparació d'aquesta fase.
- Actualització i enviament de la documentació referent al servei, així com procediments, etc.
- Eliminació en els sistemes propis de l'adjudicatari d'aquella informació (dades personals, etc,) que disposi per a la prestació del servei.
- Enviament de material que pugui tenir en estoc el proveïdor adjudicatari i que sigui propietat de la UOC.

3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI I ROLS IMPLICATS

L'empresa adjudicatària assignarà una persona o equip de persones, com a coordinadors del servei, que faran les funcions d'enllaç entre els diferents responsables de les seus i el departament responsable de l'organització de les proves de la UOC que coordinarà el servei globalment i l'empresa adjudicatària del servei tot vetllant per la seva qualitat.

Els responsables de la UOC, dins del període de treball directe amb les seus de les proves, també podrà comunicar-se directament amb els responsables de seu (persona o equip de persones responsables de l'equip d'organització d'una seu de proves) per aquelles tasques i processos que designi. Serà responsabilitat de l'adjudicatari establir mitjans telemàtics i de qualsevol altre tipus per garantir el correcte desenvolupament del servei.

L'empresa adjudicatària aportarà tot el personal necessari i suficient per a l'execució del servei objecte del contracte. Així mateix, el personal haurà de ser el suficient per a què, en cas de produir-se anomalies o emergències (sobre les quals estarà prèviament instruït), pugui prendre les disposicions pertinents.

L'organització i la coordinació del servei, així com la potestat disciplinària del personal correspon exclusivament a l'empresa adjudicatària del servei.

Una seu de proves presencials s'organitza en dues parts amb funcions diferents:

- Una primera formada per un equip que s'encarrega de l'organització de la seu tant en l'àmbit logístic com en vetllar que tot funciona correctament.
- Una segona part formada per les persones que es troben dins les aules de proves.

Tots els rols descrits a continuació tindran les característiques i la formació adients que garanteixin la correcta prestació per la UOC d'un servei de qualitat, amb el contingut que s'haurà treballat des de l'Àrea de Serveis Acadèmics.

L'adjudicatari es compromet a adscriure al servei una plantilla estable i amb una rotació de personal mínima. La substitució de qualsevol persona adscrita al contracte només es podrà dur a terme per motius degudament justificats i prèvia comunicació al responsable del contracte de la UOC. Aquesta comunicació haurà d'incloure la justificació de la substitució i el perfil del nou empleat, amb la finalitat de garantir la continuïtat i la qualitat del servei.

L'adjudicatari coordinarà la nova incorporació del personal en el servei i la formació d'aquest, essent a càrrec de l'adjudicatari les despeses derivades de la formació. Tot el personal contractat al servei adjudicat, dependrà únicament de l'adjudicatari a tots els efectes, sense que entre aquest personal i la UOC existeixi cap vincle de dependència laboral.

L'equip de treball del servei de coordinació està compost per quatre rols diferenciats, el coordinador del servei, el responsable de seu, el responsable d'aula i el personal de suport organitzatiu i d'aules.

- ❑ El **coordinació del servei** ha d'estar format per un mínim d'una persona i són els encarregats de coordinar tot el servei assegurant el manteniment de la qualitat del servei i fer d'interlocutor entre tots els diferents rols i equips de treball i la UOC.
- ❑ El **responsable/s de seu**, està format per 1 persona o per un equip de persones segons volum d'estudiants. El responsable de seu és responsable de l'organització i la logística d'una seu de proves, s'haurà d'ajudar d'un equip per desenvolupar totes les tasques necessàries d'una seu tant dins d'una aula com fora de les aules.
- ❑ El **responsable/s d'aula**, està format per 1 persona per aula (en funció del volum d'estudiants i del total d'assignatures podran ser un equip 2 o més persones). Són els encarregats de preparar les aules de proves, assegurar-se que l'aula disposa de les condicions i materials necessaris per al correcte funcionament de cada tipus de proves i resolent els dubtes que puguin tenir.
- ❑ El **personal de suport organitzatiu i d'aules**, està format per diverses persones en funció del volum de proves realitzades en una seu. Són els encarregats de l'organització logística i atenció d'estudiants tant a dins com a fora de les aules.

En funció del volum de proves i les característiques dels espais l'empresa adjudicatària prèvia validació per part de la UOC, farà una estimació del volum d'aules que es necessiten per tal de contractar els responsables d'aula. L'empresa adjudicatària rebrà entre 2 i 3 setmanes abans del primer torn de proves quina és la previsió de proves a realitzar en una seu i per torn.

3.1. Coordinació del Servei

3.1.1. Descripció de tasques i funcions

- ☐ En el cas de les proves de FP, assumir la gestió prèvia dels tràmits referents a la gestió de canvis per motius justificats (que requereixin enunciat extra o no), encavalcaments, casos particulars i la revisió d'enunciats amb les eines facilitades per part de la UOC.
- ☐ Coordinar i assegurar el compliment del calendari de treball definit pel departament responsable de l'organització de les proves d'avaluació de la UOC (Veure model de calendari a l'Annex II). El calendari de treball serà lliurat a l'adjudicatari del servei en cada una de les convocatòries de les proves.
- ☐ Realitzar la cerca, reserva i gestió d'espais on es realitzaran les proves. A més s'encarrega de recollir les seves dades segons les directrius donades per la UOC (Veure Annex III) de cadascuna de les seus, per la seva posterior validació per part de la UOC. Assegurar l'adequada distribució dels estudiants a les aules segons les directrius de la UOC.
- ☐ Acordar amb les diferents seus la data (amb la suficient antelació que es requereix segons el tipus de prova), la qual es procedirà a realitzar el muntatge per al correcte desenvolupament i funcionament de les proves.
- ☐ Recopilar les dades de contacte professionals dels responsables de seu de cada semestre que seran enviades a la UOC dins del termini corresponent i de manera agrupada.
- ☐ Fer tasques de validació, comprovació i enviament d'informacions i dades, necessàries per al correcte desenvolupament del servei, i incidències que puguin succeir durant el període d'execució, i fer d'enllaç entre els responsables de seu i la UOC durant l'execució del servei.
- ☐ Recollir les dades i adreces de tramesa on la UOC enviarà el material necessari per a la realització de les proves a cada una de les seus.
- ☐ Vetllar pel correcte funcionament durant el muntatge previ a les proves.
- ☐ Vetllar per la qualitat íntegra de tot el servei assegurant que les proves d'avaluació es desenvolupen segons les instruccions que marca la UOC i informar els responsables de l'avaluació de la UOC de qualsevol incidència durant el servei.
- ☐ Garantir que es troba localitzable en alguna de les seus de proves durant les jornades.
- ☐ Fer el seguiment del procés de lliurament de les proves fetes i el material en cada un dels torns, informant puntualment del seu seguiment a la UOC.
- ☐ Recollir la valoració final de cada convocatòria de les proves d'avaluació dels responsables de seu a partir de les actes de seus.
- ☐ El coordinador del servei farà arribar un informe final de valoració al servei responsable de la UOC, com a molt tard 30 dies després de la finalització del darrer torn. Aquest informe ha de contemplar un anàlisi quantitatiu i qualitatiu del desenvolupament de les proves finals en cadascuna de les seus, reflectint els punts positius i negatius, les propostes de millores i les idees per futures edicions.
- ☐ Participar de les reunions de treball que pugui convocar la UOC.
- ☐ Confirmar a les diferents seus de proves, els torns que la UOC prèviament haurà comunicat per la propera convocatòria amb l'administrador de cada espai o fer proposta de canvi de seu proposant un nou espai si la valoració és negativa. Aquest nou espai cal tenir-lo reservat i informat a la UOC tres mesos abans de començar cada torn de proves. Aquesta confirmació dels espais vindrà recollida pel coordinador del servei i enviada a la UOC dins dels terminis que marca la UOC en el seu calendari de treball.

- ❑ Capacitat per poder presentar propostes de millora en termes de sostenibilitat i eficiència en qualsevol dels punts del procés; ex: aplicacions, tecnologia, etc.

3.2. Responsable/s de seu

3.2.1 Descripció de tasques i funcions

- ❑ Accedir a l'espai de treball habilitat per la UOC i des d'on s'accedeix a la diferent documentació necessària per a l'organització de les proves d'avaluació.
- ❑ Garantir que les pautes de funcionament de lliurament i recollida de les proves, prèviament elaborades, són seguides per tot el personal responsable d'aula i personal de suport per tal de facilitar el correcte funcionament dins de l'aula d'organització i les aules de proves.
- ❑ Custodiar les proves d'avaluació en tot moment, en cas de proves en físic.
- ❑ Comprovar que totes les aules adjudicades per la realització de les proves estan obertes, preparades i que l'equipament instal·lat funciona correctament.
- ❑ Garantir que totes les aules disposen del material necessari per començar cada torn i gestionar els recursos i puntes de treball.
- ❑ Realitzar un testeig previ al començament de les proves dels ordinadors (en cas que n'hi hagi) i assegurar de la correcta acústica per a les proves de llengua.
- ❑ Assegurar que les proves es realitzen amb normalitat dins dels horaris assignats amb puntualitat.
- ❑ Estar localitzat a través d'un telèfon mòbil que prèviament i seguint el calendari de treball el Coordinador del servei haurà comunicat a la UOC. La UOC així mateix enviarà als responsables de seu els números de telèfons de localització de l'organització centralitzada dels de les proves (seu Central).
- ❑ Gestió de tot el personal d'una seu (responsables d'aules i personal de suport) i acreditació d'aquest.
- ❑ Donar suport a l'equip de responsables d'aules de proves en les qüestions que sorgeixin i vetllar per la bona gestió de les incidències que puguin sorgir amb les proves conjuntament amb el responsable acadèmic de la seu de proves, en el cas que n'hi hagi, segons les instruccions que faciliti la UOC pel tipus de prova.
- ❑ Lliurament de les proves d'avaluació i sobres (en cas que hi hagi) de l'aula a l'equip de responsables d'aules de proves.
- ❑ Distribuir i ensenyar el lloc de treball al personal de suport i assegurar-se que disposen de la documentació amb les seves indicacions.
- ❑ Distribució dels espais a l'equip de responsables d'aula i assegurar-se que disposen de la documentació amb les seves indicacions.
- ❑ Rebre i acreditar el personal de la UOC que pugui assistir a les seues de les proves.
- ❑ Controlar els estudiants que tenen les proves coincidents a la mateixa hora o els que tenen alguna necessitat especial i tenir les proves preparades.
- ❑ Comunicar les incidències o dubtes al personal de la UOC de forma àgil seguint les instruccions consensuades amb la UOC.
- ❑ Contactar amb els professors que han elaborat els enunciats de les proves si es detecta una incidència amb un enunciat (en cas que no hi siguin). Cada seu de les proves ha de tenir 1 mòbil destinat a aquesta funció. En funció de les seues, poden caldre 2 mòbils per aquesta funció a causa de les dimensions d'aquestes. Aquests mòbils són a càrrec de l'adjudicatari.
- ❑ Facilitar el mòbil amb l'app MiDNI instal·lada a les aules en cas que un estudiant es vulgui acreditar amb el seu DNI digital i calgui escanejar el seu codi QR amb l'app. Aquest mòbil és a càrrec de l'adjudicatari.
- ❑ Comprovar (en cas que procedeixi), que els sobres que retornen els responsables d'aules contenen tantes proves com estudiants que les han lliurat.

Assegurar que l'equip de responsables d'aula indiquen el número de proves realitzades al sobre de cada assignatura. Pel que fa a proves digitals, fer control sobre l'entrega de manera que el número de proves sigui coincident amb les persones que han assistit a aquella seu.

- ☐ Controlar que l'equip de responsables d'aules realitzen la seva activitat segons les instruccions rebudes i comunicar qualsevol incidència.
- ☐ Resoldre les incidències que puguin sorgir seguint les instruccions de l'Àrea de Serveis acadèmics.
- ☐ Anotar les incidències importants a l'acta de la seu.
- ☐ Obligacions envers l'equip de responsables d'aules. El responsable de la seu haurà de garantir que els responsables d'aules compleixin les instruccions de preceptiu compliment que li seran lliurades pel responsable de la UOC abans de l'inici del servei i, en particular, les següents:

- ☐ Controlar que s'anota les indicacions generals a la pissarra de l'aula.
- ☐ Vetllar perquè els responsables d'aules no llegeixin, no tinguin dispositius electrònics engegats ni facin qualsevol altres tasques diferents de les que són objecte del servei.
- ☐ Vetllar perquè s'identifiqui a cada estudiant amb un document d'identitat oficial a l'inici o al final de la prova depenent del funcionament d'aquesta.
- ☐ Vetllar perquè es marqui a l'estudiant a la llista d'assistència.
- ☐ Vetllar perquè, en el cas de proves en físic, es posin les proves realitzades dins el sobre corresponent de l'assignatura (en cas que hi hagi).
- ☐ Vetllar perquè, en el cas de les proves digitals, quan ja s'han lliurat totes les proves, es faci el recompte i es contrasti amb les persones marcades a la llista d'assistència.
- ☐ Vetllar perquè disposin de la documentació de les instruccions i les fes d'errades de les proves d'avaluació.
- ☐ Vetllar perquè es realitzi correctament la funció de vigilància i tinguin una actitud respectuosa amb els estudiants i adequada i rigorosa amb les seves tasques de responsable d'aula. En el cas de les proves de Català, a més, cal adreçar-se als estudiants en l'idioma de la realització de la prova.
- ☐ En el cas de les proves de FP, a la seu central, cal destinar una part dels recursos a la creació de l'equip de xats, que vetllarà pel correcte funcionament del circuit de dubtes d'enunciat que plantegin els estudiants durant les proves i contactant amb el professorat de guàrdia en cas necessari.

3.2.2 Perfil

El personal responsable d'una seu és la persona responsable del bon desenvolupament de les jornades de les proves presencials en una seu. D'ell depèn l'organització de tot l'equip que intervé en una seu i ha de vetllar pel bon funcionament de tota l'organització.

Les persones contractades per l'adjudicatari com a Responsables de Seu han de complir els següents requisits:

- ☐ Ha de ser una persona responsable més gran de 25 anys i amb titulació universitària.
- ☐ Ha de ser una persona amb capacitat per actuar amb autonomia i

iniciativa per a la resolució de problemes; preferentment familiaritzat amb el món acadèmic universitari.

- ☐ Ha d'haver fet tasques d'organització d'actes similars a l'organització de jornades de les proves d'avaluació presencials en l'àmbit universitari, , per un mínim de 3 convocatòries.
- ☐ Bon nivell escrit i parlat de català i castellà. Coneixements d'anglès.
- ☐ Domini d'eines ofimàtiques a nivell d'usuari avançat (processador de textos, full de càlcul, bases de dades, etc.).
- ☐ Habilitat per a les relacions interpersonals i per a la comunicació verbal.
- ☐ Persona amb alt nivell d'iniciativa i capacitat d'organització i treball en equip. Ha de tenir molt bon tracte humà, bona presència, ser educat, tenir bones formes, bons tons de resposta, respectar el silenci, tenir empatia amb el procés d'avaluació, ser puntual i organitzat.

3.3. Responsable/s d'aula

3.3.1 Descripció de tasques i funcions

- ☐ Les persones que formen l'equip de responsables d'aules han de presentar-se mínim 30 minuts abans d'iniciar les proves a la seu
- ☐ Hauran de preparar l'aula per tal que quan els estudiants hi accedeixin, estigui en les condicions òptimes.
- ☐ Comprovar que hi ha tot el material necessari per al correcte desenvolupament d'aquests en cas que es requereixin, com fulls d'esborrany (facilitats juntament amb els enunciats), màquines d'engrapar i bolígrafs (facilitats per l'adjudicatari).
- ☐ Per a les proves de FP, és imprescindible preparar prèviament els portàtils que s'utilitzaran. Aquesta preparació ha de seguir la imatge i les instruccions proporcionades per la UOC en els dies previs a les proves. A més, el dia abans de l'inici de les proves, cal preparar les aules, dotant-les dels portàtils necessaris per als estudiants, així com del cablejat, accés a internet i programari específic indicat a les instruccions de la UOC.
- ☐ Distribuir els estudiants a dins de l'aula. En el cas de FP, aquesta distribució es realitza mitjançant el llistat d'accés i s'identifica a l'estudiant amb ID oficial abans de l'inici de la prova. Cada estudiant descarregarà la seva prova del campus virtual. Puntualment, algun estudiant la pot rebre al mail, s'identificaran als llistats seguint els procediments que la UOC faciliti. Les proves han de començar puntualment. Si les proves comencen amb retard, l'estudiant ha de disposar del temps que marca la prova per realitzar-se seguint el rigor acadèmic de les proves d'avaluació de la UOC.
- ☐ Per la resta de proves no FP, s'han de repartir les proves d'acord amb les directrius que se'ls doni i començar les proves puntualment. Si les proves comencen amb retard, l'estudiant ha de disposar del temps que marca la prova per realitzar-se seguint el rigor acadèmic de les proves d'avaluació de la UOC.
- ☐ Assegurar que el temps de resolució de les proves sigui el previst per cada tipus de prova des de l'inici efectiu del temps de resolució, és a dir, una vegada repartits o descarregats tots els enunciats. Per això l'equip de responsables d'aula, informant el responsable de seu, haurà de modificar l'hora de finalització prevista de forma proporcional al retard en l'inici de la resolució, sempre que aquest retard no sigui responsabilitat de l'estudiant i no sobrepassi l'hora prevista per l'inici de la següent prova. Tot i això les proves han de començar amb puntualitat. Informar a més del temps de finalització segons les instruccions facilitades.
- ☐ Donar totes les instruccions bàsiques als estudiants perquè puguin realitzar les proves i escriure-les a la pissarra o bé facilitar-les al fons de pantalla.

- ☐ Vetllar pel correcte funcionament de la jornada de proves i comunicar si s'escau, qualsevol incidència que hi hagi a l'aula, al responsable de la seu.
- ☐ Preparar i repartir els enunciats o bé assegurar el correcte funcionament del circuit establert pels estudiants amb necessitats especials o estudiants amb encavalcaments.
- ☐ Vigilar que els estudiants no utilitzin material no permès en la realització de la prova segons les instruccions de cada enunciat.
- ☐ Vetllar perquè els estudiants no copiïn i seguir el protocol facilitat per la UOC en cas de còpia.
- ☐ Resoldre els dubtes tècnics o de funcionament de la prova (no de contingut de l'enunciat) que puguin plantejar els estudiants i que es troben a la primera part de l'enunciat, referents a durades, tipus de prova, torns, tipus de material a consultar,... Segons les instruccions facilitades per la UOC.
- ☐ En cas que no es pugui resoldre un dubte respecte dels enunciats de la seva prova, i si no es pot respondre dins l'aula, el responsable d'aula es posarà en contacte amb el responsable de seu o amb el responsable acadèmic si n'hi ha un assignat en aquella seu, qui es posarà en contacte telefònic amb el professor i li plantejarà el dubte. Un cop resolt es trasllada la informació a l'aula respectiva i de manera general a totes les seus per part de l'equip d'organització de la UOC. Aquest procediment es realitzarà segons dictin els protocols facilitats per la UOC per cada tipus de prova.
- ☐ Un cop acabades les proves es recolliran prèvia identificació de l'estudiant (abans o després de la prova) amb un document d'identitat oficial, s'introduiran al sobre corresponent (si n'hi ha) i es marcarà l'estudiant a les llistes d'assistència en format digital, segons indiquin les instruccions facilitades per la UOC per cada tipus de prova.
- ☐ Guàrdia i custòdia de les proves fetes fins a la seva entrega a la sala d'organització, segons si la prova ho requereix.
- ☐ Complir les instruccions de preceptiu compliment que li seran lliurades pel responsable de la seu així com qualsevol altra instrucció que pugui donar-li el mateix durant la prestació del servei.

3.3.2 Perfil

Les persones contractades per l'adjudicatari a efectes de prestar el servei de Responsable d'aula (perfil sènior) han de complir els següents requisits:

- ☐ Ha de ser un professional sènior amb formació superior.
- ☐ Ha de ser una persona amb capacitat per actuar amb autonomia i iniciativa per a la resolució de problemes; preferentment familiaritzat amb conceptes acadèmics de formació superior.
- ☐ Ha de tenir molt bon tracte humà, bona presència, ser educat, tenir bones formes, bons tons de resposta, respectar el silenci, ser puntual, organitzat.
- ☐ Bon nivell de català i castellà.
- ☐ Habilitat per a les relacions interpersonals i per a la comunicació verbal.
- ☐ El responsable d'aula és el màxim responsable dins l'aula i també representa la institució, la UOC. Té la responsabilitat de vetllar pel rigor acadèmic i fer complir la normativa establerta.

3.4. Equip de suport i dimensionament a les aules:

El personal de suport que intervé en una seu ha de desenvolupar les tasques pròpies a l'organització de la seu donant suport tant a les tasques fora de les aules com a dins de les aules.

La dimensió mínima que ha de tenir el personal de suport que té tasques fora de les aules, és la següent:

Volum mínim personal de suport organització		
Volum proves per seu	CIFALC	Ecla i Diagnòstica C1
Entre 301 i 1000 proves	6	3
Entre 1.001 i 1.500 proves	12	6
Entre 1.501 i 3.000 proves	16	8
Entre 3.001 i 5.000 proves	20	12
Entre 5.001 i 7.500 proves	24	20

Aquest volum mínim de personal està calculat en funció del volum de proves i la seva tipologia.

A continuació, s'indica una taula detallada de volums en funció de la ubicació de la seu per FP:

Volum mínim personal de suport organització incloent responsables d'aula.		
Seu	Volum proves aproximat per seu	FP
Barcelona	Entre 3000 i 4000 proves	40
Las Palmas	Fins a 50	2
Madrid	Entre 150 i 200 proves	4
Màlaga	Entre 50 i 100 proves	2
Palma	Entre 100 i 150 proves	3
València	Entre 150 i 200 proves	4
Vitòria	Fins a 50	2

Per FP, en una mateixa aula sempre hi haurà un mínim de 2 persones, i la limitació

màxima de proves en una mateixa aula està fixada en 30.

Els horaris i torns de proves seran els que indiqui la UOC a l'adjudicatari, però l'horari del servei pot estar comprès entre les 07:00 h i les 23:00 h per cada torn i part de l'equip serà l'encarregat de preparar l'organització de les proves durant el dia anterior.

3.4.1 Descripció de tasques i funcions

Durant les jornades de les proves d'avaluació presencial, l'equip de suport caldrà que es presenti amb suficient antelació al primer horari de cada torn a la seu per tal d'acabar la preparació de les proves.

De manera general:

Les funcions de les persones de suport al responsable de seu, podran variar en funció de les de cada seu i dels responsables del servei de cadascuna d'elles. Les funcions generals del personal de suport envers el responsable de cada seu seran:

- ☐ Atendre i informar als estudiants.
- ☐ Col·laborar en la manipulació dels enunciats de proves, tant per la preparació dels sobres amb els enunciats de cada aula com en la recollida i preparació del transport dels sobres amb els enunciats (segons el tipus de prova).
- ☐ Muntatge i col·locació de la cartellera informativa.
- ☐ En el cas de FP, en el muntatge dels ordinadors a les aules i la verificació del seu funcionament (imatge, programari, connexió a internet, etc.).
- ☐ Fer fotocòpies dels enunciats que manquin o altres documents (segons el tipus de prova).
- ☐ Imprimir i lliurar les etiquetes identificatives dels estudiants que siguin necessàries (segons el tipus de prova).
- ☐ Col·laborar amb el repartiment de les aules de les proves, garantir el seguiment horari de les proves durant la jornada, atendre a estudiants, garantir que els estudiants segueixin les instruccions de realització de les proves, etc.
- ☐ Donar el suport necessari al Responsable de Seu.
- ☐ Registrar les llistes d'assistència a les seus que determini la UOC, en funció de les instruccions facilitades per aquesta.
- ☐ Col·laborar en el tancament de la seu i l'empaquetatge de les proves (segons el tipus de prova) a la finalització de cada torn.
- ☐ Col·laborar en el desmuntatge de l'equip informàtic (segons el tipus de prova) a la finalització de la convocatòria de proves.

3.4.2 Perfil

Les persones contractades per l'adjudicatari a efectes de prestar el servei dins l'equip organitzatiu d'una seu de proves objecte del present plec, han de complir els següents requisits:

- ☐ Ha de ser un professional amb formació superior i/o mitjana.
- ☐ Bon nivell de català i castellà.
- ☐ Domini d'eines ofimàtiques a nivell d'usuari avançat (processador de textos, full de càlcul, bases de dades, etc.)
- ☐ Habilitat per a les relacions interpersonals i per a la comunicació verbal.

- ☐ Ser una persona responsable, amb bona predisposició a seguir instruccions i normes preestablertes.
- ☐ Ser una persona amb capacitat per retenir una gran quantitat d'informació i poder donar-la adequadament.
- ☐ Ha de tenir molt bon tracte humà, bona presència, tracte correcte, tenir bones formes, bons tons de resposta, respectar el silenci, ser puntual, organitzat.

3.5. Personal UOC

La UOC podrà presentar-se a les seus de les proves d'avaluació a través del seu personal propi. Podrà enviar Responsables d'aules i/o Responsables acadèmics, és a dir, professors responsables d'assignatures de la UOC i personal de gestió.

- ☐ Responsables d'aules. La UOC podrà disposar del personal propi per cobrir l'equip de responsables d'aules de les diferents seus de proves sense cost de contractació per a l'adjudicatari. En aquest cas l'empresa adjudicatària haurà de cobrir la resta de persones de l'equip que no es cobreixin amb personal propi de la UOC.
- ☐ Responsables acadèmics UOC. En seus amb grans volums de proves la UOC podrà disposar de professorat dins la sala d'organització amb la finalitat de resoldre els dubtes acadèmics que els estudiants plantegin a les aules durant les proves.
- ☐ Responsable d'atenció als estudiants. En seus amb grans volums de proves la UOC podrà disposar de personal específic de gestió per atendre a estudiants i per coordinar el correcte funcionament de les proves, així com per resoldre situacions que requereixin d'una valoració per part de la UOC.
- ☐ Examinadors orals. En les proves de nivell d'idiomes la UOC aportarà un equip d'examinadors (normalment en parelles) per examinar la part oral corresponent a aquestes proves. Aquests examinadors hauran de tenir un espai específic per poder dur a terme la preparació prèvia de les proves. A la seva arribada hauran de ser identificats acreditats pel personal de suport i rebre tota la documentació per a la preparació de les proves. Hauran també de disposar d'una aula per examinar als estudiants seguint els horaris de les proves orals que estableixi la UOC i prèviament informats als estudiants. A la finalització de les proves hauran de retornar tota la documentació al personal de suport i hauran de confirmar el final de la seva participació en la convocatòria.

L'empresa adjudicatària rebrà la previsió de personal UOC que estaran a cada seu i torn per tal de planificar la contractació de l'equip de responsables d'aula i per garantir un espai amb ordinador a la sala d'organització dels responsables acadèmics i del personal de gestió UOC. La coordinació del personal UOC anirà a càrrec de la UOC pel que fa a l'assignació a les seus i la formació inicial. El dia de les proves, però la coordinació la portarà a terme l'adjudicatari a nivell de repartiment a les aules i les instruccions pròpies com a responsables d'aules.

Aquestes figures faran funcions de control i revisió del servei i vetllaran per la seva qualitat. En últim terme aquestes persones podran exercir de referent de la UOC.

En tot cas, l'adjudicatari assumirà la responsabilitat de la direcció i supervisió del servei. No obstant això, la UOC tindrà la facultat d'inspeccionar i ser informada del

seguiment del servei.

3.6. Formació de l'equip organitzatiu i de l'equip de responsables d'aules.

Prèviament a la prestació del servei, l'adjudicatari estarà obligat a donar una formació específica, de manera presencial i/o virtual, a tot el personal assignat al servei (Equip d'organització i responsables de seu i responsables d'aules), i d'acord amb les instruccions que a l'efecte li seran facilitades per la UOC.

L'adjudicatari donarà instruccions al responsable de la seu de les proves relatives a la forma en què s'ha de prestar el servei. El responsable de cada seu estarà obligat, per la seva part, a traslladar-les a l'equip de responsables d'aula, que estaran, alhora, obligats a complir-les rigorosament. En tot cas, l'adjudicatari serà responsable del compliment d'aquestes instruccions per qualsevol de les persones afectades per aquestes.

La formació de l'equip organitzatiu i equip de responsables d'aula van a càrrec del Responsable de seu o el coordinador del servei. Aquesta formació caldrà realitzar-la amb l'objectiu de familiaritzar l'equip amb els espais de la seu corresponent i amb les tasques a desenvolupar.

3.7. Personal i qualitat dels treballs.

En el marc de l'execució del contracte, serà responsabilitat de l'empresa

- ☐ Disposar del personal qualificat necessari que dependrà exclusivament de l'adjudicatari/si aquest, per tant, tindrà drets i deures inherents a la seva condició d'empresari, havent de complir, per això, les condicions vigents en matèria laboral, de seguretat social i de seguretat i higiene en el treball. L'incompliment d'aquestes obligacions per part del personal designat per ell, no implicarà cap responsabilitat per a la UOC.
- ☐ En cap cas es produirà la subrogació de la UOC en els contractes laborals, ni en cap altra responsabilitat que es derivi de les relacions entre l'empresa adjudicatària/es i el personal a què aquesta hagi encomanat el servei.
- ☐ La qualitat tècnica dels treballs que desenvolupi i de les prestacions i serveis realitzats, així com de les conseqüències que es dedueixin per a la UOC, el personal dependent d'aquest, o per a tercers de les omissions, errors, mètodes inadequats o conclusions incorrectes en l'execució del contracte.
- ☐ Aportar l'equip i mitjans auxiliars necessaris per a l'execució del contracte en els terminis convinguts.
- ☐ L'obtenció de totes les autoritzacions i llicències, tant oficials com particulars, que es requereixin per a la realització de la feina.
- ☐ Remuneració, prestacions, accidents, malaltia, etc.
- ☐ Respondrà i mantindrà indemne a la UOC de qualsevol reclamació, dany o perjudici (incloses sancions administratives o de qualsevol altre tipus o responsabilitats de qualsevol índole, civils, laborals, fiscals) que se li irroguin a aquesta, com a conseqüència de l'incompliment per part de l'empresa adjudicatària de qualsevol norma o reglamentacions referides en aquesta

clàusula, en els seus efectes econòmics fins i tot en el cas que les resolucions, sentències o actes que recaiguin nominalment sobre la UOC.

3.8. Responsabilitats socials i laborals.

L'empresa assumeix l'obligació d'exercir de manera real, efectiva i continuada sobre el seu personal i serà l'única titular dels drets i obligacions inherents a la seva condició d'empresari respecte del personal que tingui contractat per a la realització dels serveis objecte del contracte, quedant la UOC lliure de tota responsabilitat.

Sense perjudici de qualsevol altra obligació que pogués correspondre-li en la seva qualitat d'empresari, serà del càrrec de l'adjudicatari:

- ☐ La selecció del personal assignat a la prestació del servei.
- ☐ La formació del personal assignat al servei.
- ☐ La concessió de permisos, llicències, vacances i substitucions.
- ☐ Els salaris del personal assignat a la presentació del servei.
- ☐ Les quotes a la Seguretat Social de l'esmentat personal.
- ☐ L'exercici de la potestat disciplinària, així com quants drets i obligacions es derivin de la relació contractual entre empleat i ocupador.
- ☐ L'assegurança dels riscos derivats de possibles accidents de treball.
- ☐ Les indemnitzacions que siguin procedents.
- ☐ Tota mena d'assegurances exigibles o necessaris per al desenvolupament normal de l'activitat o els que en el futur poguessin exigir-se.

L'empresa adjudicatària haurà de designar almenys un coordinador tècnic o responsable, integrat en la seva pròpia plantilla, que tindrà entre les seves obligacions les següents:

- ☐ Actuar com a interlocutor de l'empresa contractista davant del responsable del contracte canalitzant la comunicació entre l'empresa contractista i el personal integrant de l'equip de treball designat per l'empresa per a l'execució del contracte, d'una banda, i el responsable del contracte, d'altra banda, en tot el relatiu a les qüestions derivades de l'execució del contracte.
- ☐ Garantir, en tot cas, la seva presència en els llocs en què es desenvolupi el servei tant com l'exercici efectiu de les seves obligacions requereixi.
- ☐ Distribuir el treball entre el personal designat per a l'execució del contracte, i impartir a aquests treballadors les ordres i instruccions de treball que siguin necessàries, en relació amb la prestació del servei contractat.
- ☐ Supervisar el correcte exercici per part del personal integrant de l'equip de treball, de les funcions que tenen encomanades, així com, controlar l'assistència d'aquest personal al lloc de treball.

L'empresa haurà de complir la normativa vigent referent a la Prevenció de Riscos Laborals, Salut Laboral, Legislació Laboral i Legislació de la Seguretat Social. La UOC podrà sol·licitar documentació justificativa de l'aplicació d'aquesta normativa a l'empresa

o a les empreses contractades per aquesta. Qualsevol incompliment d'aquesta normativa serà imputable a l'empresa adjudicatària, i serà causa directa de rescissió d'aquest contracte.

L'empresa adjudicatària lliurarà l'avaluació de riscos de les seves categories professionals.

L'adjudicatari dotarà a tot el personal a les seves ordres de tots els elements de seguretat i prevenció d'accidents que exigeixen les disposicions vigents, havent de prendre les mesures necessàries per aconseguir que aquests elements siguin utilitzats pel personal, sent la responsabilitat dels accidents laborals que pugui patir aquest personal, únicament de l'adjudicatari, qui s'haurà d'ajustar al que assenyala la Llei de Prevenció de Riscos laborals 31/95 de 8 de novembre 1995 i al compliment de la normativa de prevenció de risc laborals i en concret del RD 171/2004, de 30 de gener.

De la mateixa manera, està obligada a aplicar totes aquelles mesures que, en matèria de coordinació d'activitats empresarials, siguin establertes durant la vigència del contracte.

L'empresa adjudicatària ha d'informar, en el mateix dia que passi, sobre qualsevol accident o incident ocorregut al personal de l'empresa adjudicatària en la realització de treball i servei d'objecte d'aquest contracte.

4. PREPARACIÓ I FINALITZACIÓ DEL SERVEI-TASQUES PRÈVIES I POSTERIORIS A LES PROVES D'AVALUACIÓ PRESENCIALS

4.1. Reserva dels espais i de les aules de proves, càterring i/o material informàtic

4.1.1 Reserva i lloguer dels espais i les aules

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar la recerca d'espais i gestionar-ne la reserva a la finalització de la convocatòria anterior de proves sempre i quan s'hagin aprovat les dates de la següent convocatòria. L'adjudicatari negociarà l'import de la reserva i haurà de seguir les directrius i recomanacions de la UOC i les peculiaritats de cada tipologia de proves d'avaluació presencials (nombre de seus, nombre de torns, tipus de proves i volums estimats de proves). Caldrà visitar totes les seus i establir i mantenir els contactes amb els responsables dels espais, consergeria, restauració, reprografia, tècnics/informàtics, neteja, manteniment, etc.

Verificar que totes les seus disposen del nombre d'aules amb les capacitats i requisits adequats, segons les característiques definides per la UOC.

Caldrà informar a la UOC tres mesos abans de la realització del primer torn de les proves d'avaluació de les dades d'aquests espais per tal que la UOC en pugui validar la seva contractació i publicar la informació dins el campus virtual. S'ha d'incloure:

- ☐ Nom, adreça i ubicació de l'espai.
- ☐ Informació d'accessibilitat.
- ☐ Llistat dels serveis que pot oferir l'espai, dintre de la seu o als voltants (sales d'estudi, pàrquing proper, cafeteries, etc.).
- ☐ Transport públic proper i possibilitat d'aparcament.

En el cas que hi hagi una seu nova, caldrà fer una visita prèvia, contactar amb les persones responsables i elaborar un informe de l'espai on s'inclouï una valoració general de l'espai. Aquest informe ha d'incloure plànols de l'espai en què s'ubiquen les aules de proves, les aules d'estudi, l'aula d'organització, tipus de climatització dels espais, accessibilitat, proximitat de transport públic, anàlisi dels serveis que pot oferir l'espai, croquis de la distribució d'aules i tipus de mobiliari de cadascuna d'elles així com els possibles formats d'aules i les seves capacitats. A més, cal realitzar un anàlisi tècnic per assegurar que es compleixen els requisits indispensables per a la realització de les proves pel que fa a connectivitat, velocitat, xarxa i simulacions de proves end to end a més d'assegurar la correcta acústica mitjançant proves de sonoritat dels espais per a les proves de llengües.

Els espais els contractarà l'adjudicatari. Abans de la contractació la UOC validarà els espais tant pel que fa al tipus espai com a la viabilitat econòmica de la seva contractació. Si la UOC desestima l'espai, caldrà fer una nova proposta i presentar-la com a molt tard 1 mes abans de la realització del primer torn de les proves d'avaluació, informant a la UOC de l'adequació de l'espai i/o amb l'informe de l'espai si la seu és nova.

El coordinador del servei assignat per l'empresa adjudicatària enviarà tota aquesta informació a la UOC de manera agrupada per a totes les seus de les proves.

Requisits de l'espai de cadascuna de les seus:

- ☐ Sala d'organització i l'emmagatzematge del material. Aquesta sala d'organització haurà d'estar ubicada prop de les aules on es realitzen les proves i s'ha de poder tancar amb clau i ha de ser d'ús exclusiu per la UOC durant tots els torns d'una convocatòria. En el cas de les proves de FP, la sala de organització de la seu central serà l'aula de coordinació i es on es situaran tant l'equip de xats com la coordinació del servei i la coordinació UOC.
- ☐ Aules o espais destinats pels estudiants que tenen diferents proves en un mateix dia però en diferents hores. Han de romandre obertes i de lliure accés durant tots els torns. Pel cas de les proves de llengües, cal diversos espais de preparació per a la prova oral en el qual s'ha d'assegurar l'accés de l'estudiant a l'hora que tingui assignada.
- ☐ Aula de Necessitats Especials. En funció del volum de les persones amb necessitats especials (mobilitat reduïda, problemes de visió, etc.) que realitzen proves d'avaluació presencial, caldrà que la seu disposi d'una aula adaptada i amb l'equipament informàtic necessari per a realitzar les proves.
- ☐ Aules de proves. En funció dels volums de proves estimades i de les diferents tipologies de proves, caldrà fer la reserva en funció de les necessitats dels espais (aules petites, aules mitjanes, aules amb equipament informàtic, etc.) i dels formats adequats (aules amb taules, aules amb cadira-pala, format "escola", format "reunió", etc.).

Comprovar que la seu de les proves disposa de connexió a Internet habilitada i d'ús per a l'organització de les proves de la UOC, a més de una prova de simulació end to end en el cas de FP.

Comprovar que les seus de les proves disposin de tot l'equipament necessari per a la realització de les proves, tant en la sala d'organització com a l'aula de necessitats especials. Si s'escau, l'empresa adjudicatària haurà de llogar a càrrec seu i assumir les despeses d'aquest així com les relatives al material tecnològic (ordinadors, dispositius electrònics, impressores i fotocopiadores).

Com a requisit cada seu de proves, en funció del volum de proves que s'hi realitza i el nombre de torns, ha de tenir un mínim equip tecnològic a la sala d'organització aportat per l'adjudicatari. Aquest és el següent:

FP		1 o 2 torns	1 o 2 torns	3 torns	3 torns
Seu	Volum proves*	Aules	Ordinadors	Aules	Ordinadors
Barcelona	Entre 3000 i 4000 proves	-	-	10	200-250
Las Palmas	Fins a 50	1	-	-	-
Madrid	Entre 150 i 200 proves	2	50	-	-
Màlaga	Entre 50 i 100 proves	1	-	-	-
Palma	Entre 100 i 150 proves	1	25	-	-
València	Entre 150 i 200 proves	2	50	-	-
Vitòria	Fins a 50	1	25	-	-

La UOC podrà sol·licitar la contractació d'equips informàtics i multimèdia addicionals per cobrir necessitats especials i/o en el cas que siguin necessaris per a realitzar les proves que ho requereixin en funció de l'històric de proves realitzades amb equip informàtic a semestres anteriors, dades facilitades per la UOC juntament amb la previsió d'aules.

Cal disposar un número de telèfon d'emergències de l'administrador de l'espai de la seu per tal de poder resoldre qualsevol incidència relacionada amb els serveis i espais llogats per la UOC en les jornades de les proves.

4.1.3 Reserva de material informàtic

Serà responsabilitat de l'adjudicatari el lloguer, transport i ús del material informàtic necessari per a la realització de les proves.

Abans de la contractació del material informàtic, l'empresa adjudicatària haurà de presentar a la UOC un pressupost on es detalli la quantitat de material llogat, les seves característiques i els serveis addicionals contractats (transport, personal de suport tecnològic i personal de vigilància). La UOC haurà de validar el pressupost per tal que l'empresa adjudicatària pugui confirmar la contractació i es reserva el dret de denegar-lo i demanar-ne una revisió o una nova proposta.

Com a requisit general, cada aula haurà de disposar d'un ordinador (2 en cas d'aules de més de 60 estudiants) per realitzar la corresponent acreditació a les aules i/o control del llistat d'assistència. La sala d'organització també haurà de disposar sempre de com a mínim una impressora, dues en el cas de les proves CIFALC i una addicional en cas que hi hagi un punt de lliurament d'etiquetes separat de la sala d'organització.

En el cas específic de les proves de FP, a continuació es detalla la taula corresponent a volum d'equip informàtic per volum de proves i aules a FP

FP		1 o 2 torns	1 o 2 torns	3 torns	3 torns
Seu	Volum proves*	Aules	Ordinadors	Aules	Ordinadors
Barcelona	Entre 3000 i 4000 proves	-	-	10	200-250
Las Palmas	Fins a 50	1	-	-	-
Madrid	Entre 150 i 200 proves	2	50	-	-
Màlaga	Entre 50 i 100 proves	1	-	-	-
Palma	Entre 100 i 150 proves	1	25	-	-
València	Entre 150 i 200 proves	2	50	-	-
Vitòria	Fins a 50	1	25	-	-

El material informàtic que es requereix per a realitzar les proves, ha de complir els requisits que la UOC determini, a nivell de models dels equips informàtics (hardware), programari (software), accessoris (ratolí, etc), material per al muntatge (precinte, regletes...), etc. Aquests requisits seran compartits amb l'adjudicatari amb la suficient antelació per a la recerca d'aquests equips informàtics. Caldrà la instal·lació d'una imatge segons les directrius que la UOC marqui per a tots els equips informàtics. Aquestes característiques seran compartides per part de la UOC amb la suficient antelació per assegurar la seva correcta instal·lació.

La UOC podrà sol·licitar la contractació d'equips informàtics i multimèdia addicionals per cobrir necessitats especials i/o en el cas que siguin necessaris per a realitzar les proves que ho requereixin en funció de l'històric de proves realitzades amb equip informàtic a semestres anteriors, dades facilitades per la UOC juntament amb la previsió d'aules.

És indispensable realitzar un primer anàlisi tècnic in-situ amb la suficient antelació a les dates de les proves per assegurar que es compleixen els requisits indispensables per a la realització de les d'aquestes, pel que fa a termes de connectivitat, velocitat, xarxa i simulacions de proves end to end. El calendari d'aquest anàlisi, s'ha de compartir prèviament amb la UOC i ha de poder garantir que es realitza amb el temps suficient per assegurar marge de maniobra en cas que aquestes proves tinguin resultat negatiu. Serà necessari la comunicació formal dels resultats d'aquesta prova a la UOC.

4.1.1 Contractació de càterring o menú tancat.

Per totes aquelles proves presencials que tinguin participació de personal UOC o examinadors, la UOC podrà sol·licitar la contractació de càterring o d'un menú tancat amb un establiment de restauració proper a la seu de proves.

La UOC, en primer lloc, facilitarà a l'adjudicatari tota la informació necessària de cara la contractació:

- ☐ Necessitat de càterring i/o menú tancat.
- ☐ Preferències de tipus de menú o càterring.
- ☐ Quantitat de personal UOC i examinadors.
- ☐ Menús especials o consideracions segons opcions alimentàries, al·lèrgies o intoleràncies.
- ☐ Horaris de disponibilitat.

A partir d'aquesta informació, l'adjudicatari buscarà les opcions que compleixin els requisits demandats i presentarà una proposta incloent el pressupost detallat. La UOC haurà de validar el pressupost per tal que l'empresa adjudicatària pugui confirmar la contractació i es reserva el dret de denegar-lo i demanar-ne una revisió o una nova proposta.

4.2. Control del transport de documentació i/o material informàtic

4.2.1 Transport documentació

El transport d'aquest material arriba a les seus de les proves d'acord amb el calendari que s'establirà prèviament als torns de les proves d'avaluació, tot i que poden haver-hi altres transports condicionats a la capacitat d'emmagatzematge de cada seu. En tot cas, es planificaran amb antelació i dins de la planificació de la convocatòria de l'activitat.

Caldrà fer un seguiment i revisió del material que envia la UOC per mitjà del aplicatiu facilitat pel transportista i sobre el qual tindrà accés l'adjudicatari. Cal revisar de forma presencial, desplaçant-se a la seu corresponent, que aquest material ha arribat correctament el mateix dia d'arribada a la seu de les proves d'avaluació i comunicar-ho

a la UOC a través dels canals corresponents. En alguna seu, en funció dels volums de proves, poden tenir més d'un transport. En aquest cas caldrà revisar que el material arribi en condicions en cada un dels lliuraments.

A continuació, com a exemple, es llisten els materials i documentació que la UOC actualment posa a disposició dels equips d'organització de seu i coordinador del servei, necessaris per al desenvolupament i organització de les jornades de les proves d'avaluació final:

Tramesa física a les seus, a revisar pel responsable de seu el mateix dia que arriba a destí (segons tipus de prova):

- ☐ Enunciats de les proves.
- ☐ Etiquetes codis estudiants.
- ☐ Manuals pels responsables d'aula i pels examinadors.
- ☐ Llapis memòria còpia seguretat / etiquetes estudiants / software.
- ☐ Etiquetes blanques.
- ☐ Fulls esborrany.
- ☐ Senyalització Seus (segons seu).
- ☐ Segells UOC (segons seu).
- ☐ Caixes buides (segons seu)
- ☐ Material necessari per al muntatge dels ordinadors segons el tipus de proves (proves FP)

Documents compartits a l'espai de treball virtual de la UOC amb el responsable de seu (segons tipus de prova):

- ☐ Genèrics per totes les jornades:
 - ☐ Models d'acreditacions.
 - ☐ Llistat codis encriptats.
 - ☐ Llistats d'assignació d'aules i horaris
 - ☐ Llistats d'assistència.
 - ☐ Llistats d'horaris de proves orals.
 - ☐ Llistat d'examinadors de proves orals.
 - ☐ Mòbils transportistes (segons seu).
 - ☐ Models d'avaluació.
 - ☐ Document Instruccions Responsable de Seu.

- ☐ Documents instruccions transports.
 - ☐ Manuals per responsables d'aula i pels examinadors.
 - ☐ Procediments, protocols i instruccions
- ☐ Específics per cada torn:
- ☐ Impressió i col·locació de cartells a les aules.
 - ☐ Relació estudiants amb necessitats especials.
 - ☐ Enunciats digitals per estudiants amb necessitats especials.
 - ☐ Relació estudiants assignatures encavalcades.
 - ☐ Llapis de memòria per casos de contingència depenent del tipus de prova.
 - ☐ Llistats telèfons de la Seu central.
 - ☐ Llistats de telèfons dels responsables acadèmics del contingut de l'assignatura que , prèviament, ha indicat la UOC.

4.2.2 Transport material informàtic

Serà responsabilitat de l'adjudicatari el transport del material informàtic a les diferents seus d'exàmens. El transport d'aquest material arriba a les seus de les proves d'acord amb el calendari que s'establirà prèviament als torns de les proves d'avaluació, tot i que poden haver-hi altres transports condicionats a la capacitat d'emmagatzematge de cada seu. En tot cas, es planificaran amb antelació i dins de la planificació de la convocatòria de l'activitat.

Cal revisar de forma presencial, desplaçant-se a la seu corresponent, que aquest material ha arribat correctament el mateix dia d'arribada a la seu de les proves d'avaluació i comunicar-ho a la UOC a través dels canals corresponents. En alguna seu, en funció dels volums de proves, poden tenir més d'un transport. En aquest cas caldrà revisar que el material arribi en condicions en cada un dels lliuraments.

Un cop finalitzades les proves d'avaluació, serà responsabilitat de l'adjudicatari el retorn del material informàtic a l'empresa de lloguer (si n'hi ha).

4.3. Muntatge de les Seus de proves d'avaluació

El dia anterior a cada torn de les proves, el responsable de seu i l'equip d'organització que consideri necessari segons el volum de la seu, haurà condicionat l'espai i preparar tot el material necessari per a la realització de cada jornada de proves. Les tasques específiques són, segons el tipus de prova:

- ☐ Seguiment i control del muntatge de material tècnic (PC's, impressores, etc.) així com la configuració de la connexió a Internet amb les claus d'accés de la

connexió de l'espai amb el suport del responsables de manteniment de l'edifici.

- ☐ Just abans de l'inici de proves:
 - ☐ FP: cal fer una segona comprovació per a que es segueixin complint els requisits indispensables per a la realització de les proves pel que fa a connectivitat, velocitat, xarxa i simulacions de proves end to end
 - ☐ Proves de llengües: segona comprovació per assegurar la correcta acústica mitjançant proves de sonoritat dels espais per a les proves de llengües.
- ☐ Comprovar que els ordinadors tenen incorporades la instal·lació del programari necessari (programari gratuït) per a la gestió de les proves i el seu correcte funcionament.
 - ☐ FP: cal la instal·lació de la imatge dels ordinadors segons les directrius que la UOC marqui.
- ☐ Comprovació que les impressores disposen del tòner de recanvi corresponent, a càrrec de l'adjudicatari.
- ☐ Edició de la senyalització general de les seues de les proves. Impressió i col·locació de la senyalització interna d'ubicació / direcció de les aules i diferents serveis, cartells de les portes de les aules, vestíbuls i programes d'estudis d'acord amb les directrius facilitades per la UOC.
- ☐ Muntatge de la recepció, sala d'organització i l'espai per lliurar les etiquetes dels estudiants.
- ☐ Preparació de les aules de les proves. En el cas de FP és necessari el muntatge dels ordinadors, endollats a la corrent elèctrica a més de la fixació del cablejat a terra, segons normativa de seguretat, mitjançant precinte i regletes.
- ☐ Assegurar que l'aula de necessitats especials disposa de l'equipament electrònic necessari així com les adaptacions dels accessos i condicionament de l'espai.
- ☐ Comprovació que es disposa de tot el material d'oficina necessari, que aportarà l'empresa adjudicatària, com:
 - ☐ Fundes porta-identificació per tot el personal de la seu.
 - ☐ Màquines d'engrapar i suficients grapes de recanvi.
 - ☐ Clips.
 - ☐ Gomes elàstiques grans.
 - ☐ Precinte i cinta adhesiva.
 - ☐ Paper en blanc per impressora.
 - ☐ Bolígrafs, retoladors, guixos i altre material d'escriptori.
- ☐ Accedir a les informacions i documents necessaris per a la gestió de cada torn i seu de proves, i deixar-lo preparat. A tall d'exemple:
 - ☐ Preparar la documentació necessària de consulta i gestió del servei.
 - ☐ Imprimir les instruccions dels responsables d'aula, si s'escau, o bé tenir l'enllaç a les fonts d'informació necessàries (protocols, instruccions...).
 - ☐ Preparar les acreditacions.
 - ☐ Preparar el sobre de l'aula on hi ha d'haver les informacions específiques per a l'equip del personal d'aules, com:
 - ☐ Preparar els enunciats dels estudiants amb necessitats especials o estudiants amb encavalcaments d'horaris a les seves proves, segons les directrius que marqui la UOC.
 - ☐ Preparar els sobres dels enunciats de cada aula de les proves amb les informacions que ha de tenir el responsable d'aula.

4.4. Tasques de l'equip organitzatiu un cop finalitza cada torn

Aplicar els criteris segons el tipus de prova:

- ☐ S'ha de desmuntar tot el muntatge de mobiliari o portàtils i equip tècnic i deixar les aules i espais amb les condicions i disposició originals.
- ☐ Dipositar els sobres amb les proves efectuades dins de les caixes, precintar-les i etiquetar-les correctament seguint les instruccions de l'Àrea de Serveis acadèmics de la UOC.
- ☐ Supervisar que l'empaquetatge de les proves i completar els formularis corresponents per identificar les caixes que s'enviaran des de cada seu a Barcelona.
- ☐ Custodiar tot el material fins al final del procés.
- ☐ Efectuar la correcta preparació del material, pel que fa al transport, tornada de material genèric (senyalització, entre d'altres) i de les proves des de les diferents seus, per a que el proveïdor assignat faci la recollida el primer dia laborable després de les proves. El Responsable de Seu ha d'informar del nombre de caixes que estan pendents d'enviar i del contingut d'aquestes, seguint els procediments que marqui la UOC.
- ☐ Les proves realitzades s'envien a la UOC cada torn seguint les seves instruccions. Depenent de la seu, a UOC organitzarà dos tipus de servei de recollida, un al final de cada jornada i una altra el primer dia laborable següent a cada torn.
- ☐ Complimentar l'Acta de la seu i enviar-la digitalment als responsables de l'organització de les proves d'avaluació de la UOC en finalitzar cada jornada. L'Acta de la seu és el document on es registren en cada torn les incidències més remarcables de la jornada en cada seu. Aquestes actes les recollirà el coordinador del servei.
- ☐ Recollida i revisió de les aules on es realitzen les proves per tal de deixar-les disponibles per al seu ús per a les següents activitats programades a l'espai.
- ☐ Recollida de l'espai on es reparteixen les etiquetes i de tot l'equipament informàtica d'aquest espai i la seva custòdia fins la seva recollida el primer dia laborable posterior.
- ☐ Recollida de la cartelleria i els plafons i la seva custòdia un cop finalitzat l'últim torn.
- ☐ Addicionalment, un cop finalitzat el darrer torn de proves, es procedirà a la recollida de la sala d'organització i de tot l'equipament informàtic per tal de deixar-la disponible per al seu ús per a les següents activitats programades a l'espai.

5. DIRECCIÓ I SUPERVISIÓ DEL SERVEI

La direcció i supervisió del servei correspon a l'adjudicatari del contracte sent les seves funcions la direcció, control i coordinació del servei.

La UOC té la facultat de ser informada del desenvolupament dels serveis, la facultat d'inspeccionar i de ser informada del procés de prestació del servei, i pot ordenar o realitzar per si mateixa quan sigui procedent les anàlisis, assajos i proves dels serveis, així com establir sistemes de control de qualitat i dictar totes les disposicions que consideri oportunes per a l'estricta compliment del contracte.

Qualsevol observació o recomanació que la UOC vulgui fer a l'empresa adjudicatària haurà de dirigir-la per mitjà de l'esmentat coordinador o cap corresponent de l'empresa adjudicatària.

5.1 Mecanismes de seguiment i control del servei:

Es fixen els següents mecanismes de control i seguiment del servei, tal com s'han anat mencionat en apartats anteriors del present plec:

- ☐ Actes de seus on es recullen totes les incidències o aspectes a destacar a cadascuna de les seus al final de cada torn de proves finals. A partir d'aquestes actes l'adjudicatari prepara l'informe final de valoració.
- ☐ Informe de valoració de final, que cal presentar en un màxim de 15 dies després de la finalització del darrer torn de proves. Aquest informe ha de contemplar un anàlisi quantitatiu i qualitatiu del desenvolupament de les proves finals en cadascuna de les seus, reflectint els punts positius i negatius, les propostes de millores i les idees per futures edicions.
- ☐ Informe de valoració dels acords de nivell de servei definits en el punt 6 del present plec.
- ☐ Reunió de balanç de la convocatòria anterior on es comenta l'informe final presentat per l'adjudicatari, així com les possibles millores a aplicar de cara les properes convocatòries. També es comparteix el calendari de treball de cara la següent convocatòria.

6. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

Per tal de garantir una prestació del servei adequada, es determinen els acords de nivell de servei (ANS) següents que es calcularan i compartiran per part de la UOC per mitjà d'un informe al final de cada convocatòria, coincidint amb la reunió de valoració:

1. Distribució de l'enunciat correcte a les proves a les aules. En el cas de FP, s'ha de permetre realitzar la prova sempre i quan l'estudiant compleixi les condicions d'haver superat l'AC, sense errors. No es pot habilitar/enviar la prova a cap estudiant fora d'aquest col·lectiu:
 - Nivell servei demanat: 99,99% de proves correctament repartides per aula.
2. Inici puntual de les proves a les aules:
 - Nivell servei demanat: 99'5% de les proves repartides per torn a la seu en els 10 minuts posteriors a l'hora d'inici de la prova.
3. Recollida, custòdia i manipulació pel transport correcte de les proves realitzades:
 - Nivell servei demanat: 99'98% de les proves correctament recollides i custodiades per aula.
4. Correcció en el registre de llistats d'assistència:
 - Nivell servei demanat: 99,98% dels llistats d'assistència sense errors.
5. Lliurament de la informació relativa a la reserva i lloguers d'espais:
 - Nivell servei demanat: 90% dels informes de cada seu lliurats a la data fixada al calendari de treball de la convocatòria.

6. Lliurament de l'informe de tancament:
 - Nivell servei demanat: 90% dels informes de valoració lliurats 30 dies naturals després de la finalització de les proves.
7. Registre correcte dels estudiants que accedeixen a les aules.
 - Nivell servei demanat: 99,98% dels estudiants han de quedar registrats correctament al registre d'assistència que estableixi la UOC.

ANNEX I: DADES DE LES PROVES D'AVALUACIÓ PRESENCIAL I INFORMACIÓ DELS TIPUS DE CONVOCATÒRIA

Aquestes dades són a **nivell informatiu** i serveixen com a suport per tal que el proveïdor pugui realitzar la seva valoració sobre el servei. Són les dades de les darreres convocatòries de les proves d'avaluació presencials.

Dades proves de nivell de català

	Juny 2024		Febrer 2025	
NIVELL	Inscrits	Presentats	Inscrits	Presentats
B2 Intermedi	24	23	31	29
C1 Suficiència	117	112	112	107
C2 Superior	711	670	830	788
J Jurídic	89	81	65	63
TOTAL	941	886	1038	987

Les proves de nivell de català (CIFALC) sempre es realitzen el segon cap de setmana dels mesos de febrer i juny de cada any pels següents nivells, B2 (Intermedi), C1 (Suficiència) i C2 (Superior). En el cas de J (Jurídic) tenen lloc el divendres següent per la tarda.

Dades proves ECLA

	Octubre 2024	
NIVELL	Inscrits	Presentats
Anglès B2	154	134

Les proves de nivell d'anglès (ECLA) sempre es realitzen a un dissabte de finals del mes d'octubre.

Dades proves d'avaluació de FP

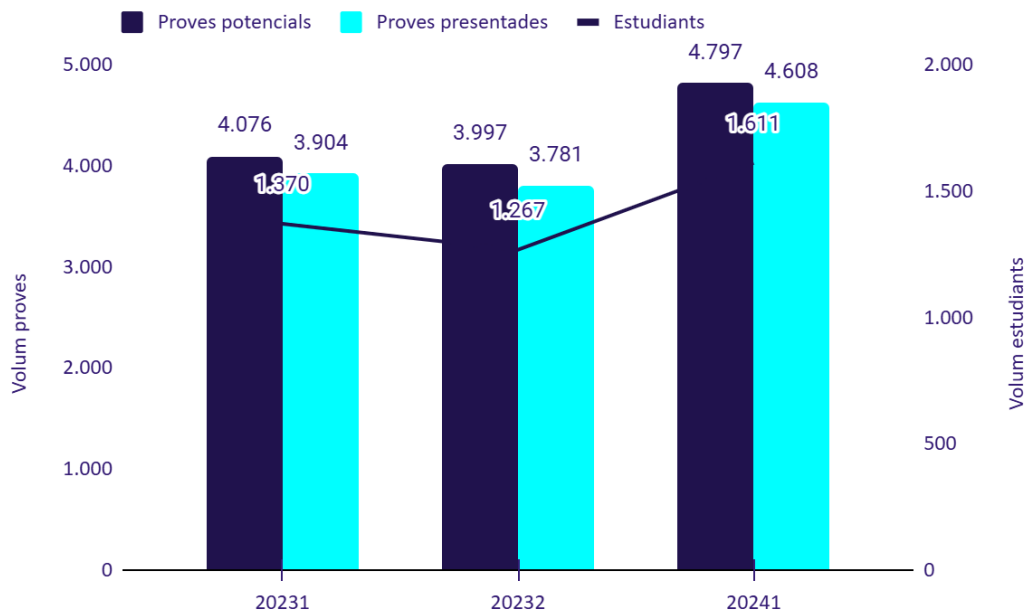
Durant les jornades de les proves d'avaluació de FP, els estudiants s'examinen presencialment de totes les assignatures dels diferents cicles en les diverses seus. Així,

segons la seu que triïn, poden tenir una, dues o tres opcions per examinar-se de cada assignatura. Això es deu al fet que no totes les seus organitzen les proves en tres tornos.

Volums FP Darrera convocatòria (Gener 2025)

	17/1/25 (laborable)	18/1/25 (festiu)	19/1/25 (festiu)	TOTAL
SEU	PS	PS	PS	
Barcelona	284	2148	1543	3691
Las Palmas	-	15	-	15
Madrid	-	108	77	185
Màlaga	-	48	30	78
Palma de Mallorca	-	83	60	143
València	-	110	62	172
Suma total	284	2.528	1.796	4.608

Evolució semestral d'estudiants presentats FP



* Semestre 20232 i 20241 corresponen a la modalitat presencial

Distribució d'aules per seus i tornos FP

SEU	17/1/25 (laborable)	18/1/25 (festiu)	19/1/25 (festiu)
-----	------------------------	---------------------	---------------------

Barcelona	4	11	11
Las Palmas		1	
Madrid		2	2
Málaga		1	1
Palma		1	1
València		2	2
Vitòria		1	1
Suma total	4	19	18

Convocatòries Curs 2025-2026

Proves FP

Primer semestre

Divendres 16 gener 2026
Dissabte 17 gener 2026
Diumenge 18 gener 2026

Segon semestre

Divendres 13 juny 2026
Dissabte 14 juny 2026
Diumenge 15 juny 2026

Horaris FP

PRIMER TORN	SEGON TORN	TERCER TORN
15:00 - 15:30	09:00 - 9:30	09:00 - 9:30
15:45 - 16:15	09:45 - 10:15	09:45 - 10:15
16:30 - 17:00	10:30 - 11:00	10:30 - 11:00
17:15 - 17:45	11:15 - 11:45	11:15 - 11:45
18:00 - 18:30	12:00 - 12:30	12:00 - 12:30
18:45 - 19:15	12:45 - 13:15	12:45 - 13:15
19:30 - 20:00	13:30 - 14:00	13:30 - 14:00
	15:00 - 15:30	15:00 - 15:30
	15:45 - 16:15	15:45 - 16:15
	16:30 - 17:00	16:30 - 17:00
	17:15 - 17:45	17:15 - 17:45

	18:00 - 18:30	18:00 - 18:30
	18:45 - 19:15	
	19:30 - 20:00	

Per a les proves d'avaluació final de les proves de FP, un cop obert el Full personal de les proves d'avaluació dels estudiants (eina que permet als estudiants reservar dia, hora i seu), la UOC enviarà un llistat amb la previsió dels presentats. Això permetrà al proveïdor començar a treballar en la reserva d'aules i tenir una primera estimació del personal necessari per a cada torn i seu. Els estudiants poden modificar el Full personal fins a la data informada al campus per motius justificats. Després de la publicació de les notes AC, s'ha de realitzar una assignació manual dels estudiants a les aules de la seu de Barcelona.

Els horaris i torns de seran els que indiqui la UOC a l'adjudicatari, però l'horari del servei pot estar comprès entre les 7:00h i les 23:00h per cada jornada i part de l'equip serà l'encarregat de preparar l'organització durant el dia anterior a cada jornada. L'equip organitzatiu també haurà de fer una formació de dues hores durant el matí del dia anterior a la primera tal com s'especifica al punt 4 del present plec.

En els dies corresponents als torns, el personal de l'equip de responsables d'aula prestaran el seu servei durant les hores necessàries per al normal desenvolupament de la jornada, amb extensió variable sense que es superi el límit de 12 h de servei per jornada.

Proves CIFALC

Primer semestre

Dissabte 13 febrer 2026
Diumenge 14 febrer 2026
Divendres 20 febrer 2026 (Jurídic)

Segon semestre

Dissabte 14 juny 2026
Diumenge 15 juny 2026
Divendres 19 juny 2026 (Jurídic)

Horaris CIFALC

Nivell intermedi (B2)	Nivell suficiència (C1)	Nivell superior (C2)	Llenguatge jurídic català (J)
8.30 h Arribada a la seu d'exàmens.	8.30 h Arribada a la seu d'exàmens.	8.30 h Arribada a la seu d'exàmens.	15.30 h Arribada a la seu d'exàmens.
8.45-9.00 h Accés a les aules.	8.45-9.00 h Accés a les aules.	8.45-9.00 h Accés a les aules.	15.45-16.00 h Accés a les aules.
9.00-9.50 h	9.00-9.50 h	9.00-9.50 h	16.00-18.15 h

Primera part dels exàmens escrits.	Primera part dels exàmens escrits.	Primera part dels exàmens escrits.	Examen escrit.
10.00-11.45 h Segona part dels exàmens escrits.	11.15-13.15 h Segona part dels exàmens escrits.	11.15-13.15 h Segona part dels exàmens escrits.	
12:15 - 14:00 h Realització proves orals	14:00-20:15 h Realització proves orals	14:00-20:15 h Realització proves orals (Dissabte)	
		9:00-17:00 h Realització proves orals (Diumenge)	

En el cas de les proves orals, s'assignaran els horaris prèviament, prioritzant els casos amb necessitats especials i residents a més distància de la seu a les primeres franges de dissabte. En paral·lel i durant el mateix dia de la prova s'atendran peticions per motius justificats per modificar l'horari assignat en funció de les disponibilitats.

Proves Ecla i Diagnòstica C1

Convocatòria anual

Dissabte 29 de novembre de 2025

Horaris Ecla i Diagnòstica C1

ECLA	Diagnòstica (C1)
Comprensió escrita de 9.30 a 10.30 h	09:00 Expressió escrita.
Comprensió oral de 10.45 a 11.30 h	10:00 Coneixements gramaticals i lèxics.
Expressió escrita de 11.45 a 13.15 h	A partir de les 11:00 exàmens orals.
Expressió oral de 13.30 a 18.00 h	

ANNEX II: DADES DE MATERIALS, DOCUMENTACIÓ, CARACTERÍSTIQUES DELS ESPAIS I TECNOLOGIA

Material i documentació per la realització de les proves

A continuació es llisten els materials i documentació que la UOC actualment posa a disposició dels equips d'organització de seu i coordinador del servei, necessaris pel desenvolupament i organització de les jornades.

Tramesa a les seus: Enunciats i material (llistes, etiquetes d'estudiants,...): A revisar pel responsable de seu el mateix dia que arriba a destí i que s'envien amb una setmana d'antelació o uns dies abans en funció de la llunyania de la seu:

- ☐ Documents de la tramesa:
 - ☐ Enunciats.
 - ☐ Llistes d'assistència
 - ☐ Etiquetes codis estudiants.
 - ☐ Llapis memòria: còpia seguretat / etiquetes estudiants / software.
 - ☐ Etiquetes blanques.
 - ☐ Fulls esborrany.
 - ☐ Etiquetes fluorescent (senyalització caixes).
 - ☐ Sobres marrons i blancs.
 - ☐ Senyalització Seus (segons Seu).
 - ☐ Segells UOC (segons Seu).
 - ☐ Caixes buides (segons seus).
 - ☐ Telèfons (segons seus).

Documents de l'espai de treball virtual del campus UOC de relació amb els Responsables acadèmics i habilitat un mes abans del primer torn i fins al final del procés.

- ☐ Genèrics per totes les jornades (2 setmanes abans del primer torn):
 - ☐ Models d'acreditacions.
 - ☐ Llistat codis encriptats.
 - ☐ Justificants d'assistència per estudiants
 - ☐ Acta de la seu.
 - ☐ Número de Mòbil dels transportistes (segons Seus).
 - ☐ Models d'avaluació.
 - ☐ Document Instruccions Responsable de Seu
 - ☐ Documents instruccions transports
 - ☐ Manuals
 - ☐ Programa acadèmic
- ☐ Específics per cada torn (1 a 3 dies abans o el dia anterior):
 - ☐ Fe d'errades.
 - ☐ Relació estudiants amb necessitats especials
 - ☐ Relació estudiants assignatures encavalcades.
 - ☐ Enunciats digitals per estudiants amb necessitats especials.

- ☐ Contrasenya còpia de seguretat.
- ☐ Llistat telèfons responsables acadèmics
- ☐ Cartells de les aules.

Característiques dels espais i tecnologia d'una seu de proves a la UOC

Ubicació i accessibilitat:

- Preferentment espai universitari.
- Ben ubicada i comunicada amb transports públics i zones públiques d'aparcament.
- Edifici accessible o amb mesures alternatives d'accés.

Sala d'organització:

- Espai per manipular les proves i poder organitzar els diferents torns.
- Que es pugui emmagatzemar material.
- Que s'hi puguin instal·lar un o varis ordinadors.
- Que disposi de connexió a Internet.
- Que es pugui tancar amb clau.
- Que estigui a prop de les aules de proves.

Infraestructura tecnològica:

- Important que la Institució entengui els requeriments tecnològics.
- Ordinadors amb accés d'administració per poder instal·lar el programari específic per l'organització.
- Ordinadors a la sala d'organització seguint les indicacions mínimes de volum de material tecnològic expressat en aquest plec. Connexió a Internet, ports USB (recomanable USB C), impressora làser que imprimeixi a doble cara dins de la sala d'organització, seguint les indicacions mínimes del volum de material tecnològic expressat en aquest plec.
- És recomanable tenir accés a fotocopiadora de la institució per si sorgeix cap incidència i cal fer-ne ús.
- Disposar de telèfons mòbils, un per seu almenys amb l'app MiDNI instal·lada.
- En cas que les dimensions de la seu ho requereixin, disposar de walkie-talkies per facilitar la comunicació entre l'equip de la seu.
- Disposar els dies de les proves (previs i durant les jornades) d'un tècnic de manteniment de l'edifici per assegurar el correcte funcionament tant de la connexió Internet com de la infraestructura tecnològica i de serveis de l'edifici.
- Espai per lliurar les etiquetes dels estudiants i punt d'informació als estudiants.
- Que es pugui senyalitzar la seu amb distintius UOC i que es puguin senyalitzar les aules i els diferents serveis.

Serveis :

- Cal disposar d'una aula que serveixi com a sala/-es d'estudi pels estudiants segons les condicions que marqui la UOC.
- Si s'escau per volum, aula per a estudiants amb necessitats especials, amb els requeriments que se sol·licitin.
- Cafeteria i/o servei de bar a prop o a la mateixa seu (important a l'hora d'organitzar torns d'esmorzar i dinar i per als estudiants que disposen de poc temps). Aquest

servei no s'inclou en el present contracte, però serà un punt a valorar per l'aprovació de la seu.

- Servei de vigilància i seguretat que s'inclou dins del lloguer de l'espai llogat
- Servei de neteja que s'inclou dins del lloguer de l'espai llogat.
- Lavabos a prop de les aules.
- Aire condicionat i calefacció segons l'època.

Disposar d'un número de telèfon de l'administrador de l'edifici localitzable durant el temps que dura el procés de les proves de la UOC i principalment durant les jornades de les proves amb l'objectiu de resoldre qualsevol possible incidència o problema en la gestió de l'espai o material cedit.

Característiques de l'aula de proves:

- Aules espaioses i il·luminades.
- Aules amb taules i cadires (evitar les cadires de pala preferiblement).
- Espais lliures entre els estudiants (capacitat doble de la necessària).
- Ràtio per aula/franja horària: 40-50 estudiants (evitar aules petites i aules massa grans). 30 a FP.
- Aules en la mateixa planta i properes unes de les altres.
- Sala d'organització propera a les aules de les proves d'avaluació i amb infraestructura tecnològica.
- Calefacció i aire condicionat.

Requeriments tecnològics dels equips informàtics:

Ordinadors de sobretaula o portàtils amb connexió a Internet de banda ampla i un monitor amb una resolució mínima de 1024x768 píxels. Per a poder consultar alguns dels materials també necessita entrada USB i a ser possible entrada USB C

És recomanable que la CPU (ja sigui d'un ordinador de sobretaula o d'un portàtil) tingui com a mínim 8 GB de memòria RAM i processador mínim Intel Core i3/Ryzen AMD 3.

Navegador d'Internet: Les darreres versions de Firefox o Chrome.

Navegador	
Versions possibles	Versió recomanada
Chrome o Mozilla Firefox	Mozilla Firefox (la darrera versió) Chrome (la darrera versió)

Pel que fa al maquinari, es pot fer servir qualsevol equip informàtic que sigui capaç d'executar aquests sistemes operatius.

Sistema operatiu	
Versions possibles	Versió recomanada

Windows 11 o Windows 10	Windows 11
-------------------------	------------

Per la connexió a Internet és vàlida qualsevol servei de línia de banda ampla: ADSL, cable, eduroam, 4G/5G, etc.

LOT 2: SERVEI DE GESTIÓ I LOGÍSTICA DE LES ACTIVITATS I PROVES D'AVALUACIÓ VIRTUALS FINALS

1. DESCRIPCIÓ DE LA SITUACIÓ ACTUAL

La Universitat Oberta de Catalunya (en endavant, la UOC) és una universitat sorgida de la societat del coneixement que té per missió facilitar la formació de les persones al llarg de la seva vida.

L'objectiu primordial de la UOC és que cada persona pugui satisfer les seves necessitats d'aprenentatge amb el màxim accés al coneixement. Amb aquesta finalitat, la UOC utilitza de manera intensiva les tecnologies de l'informació i la comunicació (TIC).

El principal tret diferenciador de la UOC radica en la naturalesa del seu model, exclusivament no presencial i basat en la utilització de les tecnologies de la informació i la comunicació. És una universitat sense campus físic i amb una estructura docent i de gestió en xarxa que permet a l'estudiant una comunicació interactiva amb els professors i els altres estudiants, així com l'accés a tots els recursos propis d'un campus "físic" sense limitacions d'espai o de temps. Un model també definit com a asíncron en la mesura que l'accés als recursos formatius i de suport (materials didàctics, bibliografies, biblioteca, aules, etc.) pot fer-se a qualsevol hora i des de qualsevol lloc, ja que aquests estan disponibles en qualsevol moment i en funció de les necessitats organitzatives individuals del mateix estudiant.

El propòsit de la UOC és facilitar la formació de les persones i contribuir al seu progrés i al de la societat impulsant la investigació especialitzada entorn de la societat del coneixement i establint aliances amb universitats i institucions de tot el món que comparteixin objectius i valors per construir un espai global de coneixement.

Per tal de dur a terme l'avaluació dels estudiants, la UOC realitza periòdicament al llarg del semestre algunes proves i activitats, tan emmarcades dins l'avaluació continua com en el marc de l'avaluació final. Per tal de mantenir el rigor i la qualitat en el procés d'avaluació digital la UOC aplica diferents estratègies per tal de garantir la identitat i l'autoria, tals com l'aplicació de supervisió en línia (Proctoring), proves orals síncrones, proves amb bancs de preguntes o proves amb videovigilància.

El departament de la UOC encarregat de l'organització de les activitats i proves d'avaluació virtuals de la UOC en l'actualitat és l'Àrea de Serveis acadèmics.

1.1. Objecte del Contracte

El present procediment té com a objecte la contractació per part de la UOC el servei de gestió de les activitats i proves finals d'avaluació virtuals de la UOC, per tal d'assegurar el seu correcte desenvolupament en cada una de les seves variants.

Per tal de dur a terme la gestió de les activitats i proves finals d'avaluació virtuals de la UOC proves l'empresa adjudicatària s'encarregarà de:

1. La gestió de tots els tràmits previs a la realització de les activitats i proves finals (necessitats especials, encavalcaments, sol·licituds d'alternativa biometria, retall fotografies, seguiment registres invàlids de reconeixement facial, canvis horaris de cites, etc.).
2. Suport en els processos de preparació previs a les activitats i proves finals d'avaluació (revisió enunciats/formularis, configuració dels formularis de les activitats, revisió i modificació d'estats a les eines de gestió de les proves finals, etc.).
3. Participació activa en els grups de treball de la UOC on es defineixen i es planifiquen les diferents estratègies d'avaluació de la UOC.
4. Suport en la preparació de les proves orals síncrones i en l'atenció prèvia dels estudiants a la realització de la prova.
5. Videovigilància de les activitats i proves finals d'avaluació que es realitzin en aquesta modalitat.
6. Suport i atenció via telefònica per resoldre les incidències dels estudiants en el procés de realització de les proves finals.
7. Suport i atenció via xat per resoldre els dubtes acadèmics dels estudiants durant la realització o les proves d'avaluació finals.
8. Suport i atenció telefònica o via xat per resoldre les incidències amb la càmera web dels estudiants.
9. Revisió dels informes generats de validació d'identitat o de supervisió en línia.
10. Revisió dels informes de plagi generats.
11. Suport en el procés de pas a correcció de les proves finals i en l'atenció de les consultes dels estudiants posteriors a la realització d'aquestes.
12. Elaboració d'informes de tancament de valoració del semestre amb indicadors quantitatius i qualitatius i propostes de millora.

1.2. Abast del servei a contractar

Aquest servei consisteix en un suport integral en la gestió i la realització de les activitats i proves finals d'avaluació de la UOC. Aquest suport va des de l'atenció als estudiants en els tràmits previs, al suport durant la realització de les activitats o les proves finals, a l'atenció posterior a la seva realització.

A més, aquest suport també es fa extensible a totes aquelles gestions internes que garanteixen el bon desenvolupament de les activitats i les proves finals d'avaluació, com la revisió dels enunciats, la configuració dels formularis d'avaluació o la revisió i modificació de les eines de gestió.

Al mateix temps, el servei inclou tasques fonamentals en l'aplicació de les estratègies d'avaluació digital per garantir identitat i autoria com ara la revisió d'informes de validació d'identitat i validació en línia, informes de plagi o gestió de les videovigilàncies.

Finalment, el servei també contempla una participació activa en la millora del desplegament de les estratègies d'avaluació digital de la UOC, des de la seva concepció i planificació a la seva valoració i balanç a partir de la confecció d'informes.

La UOC té la facultat de supervisar i ser informada del desenvolupament de totes les activitats vinculades al servei i pot ordenar prioritzar o realitzar per si mateixa quan sigui procedent les anàlisis, assajos i proves dels serveis, així com establir sistemes de control de qualitat i dictar totes les disposicions que consideri oportunes per a l'estricta compliment del contracte.

2. FASES DEL SERVEI

2.1 Fase d'inici del servei

És la fase en la qual l'adjudicatari es prepara per poder prestar el servei demandat segons les especificacions d'aquest plec. Serà responsabilitat de l'adjudicatari:

- Definició del marc temporal i dels 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 d'inici del servei i la durada prevista fins a la seva finalització.
- Engegar i assegurar el correcte funcionament del servei d'acord amb les prescripcions establertes en el plec fins a l'expiració de la vigència contractual.

2.2 Fase regular del servei

En aquesta fase, el proveïdor adjudicatari haurà de prestar el servei que és descrit en el present plec.

2.3 Fase devolució del servei

En el supòsit d'expiració o resolució anticipada del contracte, l'adjudicatari està obligat a prestar la màxima col·laboració per a efectuar el traspàs del servei a una nova empresa adjudicatària. Aquesta fase tindrà una durada màxima d'un mes i serà responsabilitat de l'adjudicatari d'aquest contracte:

- Traspàs d'informació i coneixement al nou adjudicatari, en el cas que es valori la necessitat en la preparació d'aquesta fase.
- Actualització i enviament de la documentació referent al servei, així com procediments, etc.
- Eliminació en els sistemes propis de l'adjudicatari d'aquella informació (dades personals, etc.) que disposi per a la prestació del servei.
- Enviament de material que pugui tenir en estoc el proveïdor adjudicatari i que sigui propietat de la UOC.

3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI I ROLS IMPLICATS

L'empresa adjudicatària assignarà una persona o equip de persones, com a coordinadors del servei, que faran les funcions d'enllaç amb el departament responsable de l'organització de les activitats i proves virtuals de la UOC que coordinarà el servei globalment i l'empresa adjudicatària del servei tot vetllant per la seva qualitat.

Els responsables de la UOC, dins del període de treball directe també podrà comunicar-se directament amb els responsables/coordinadors de cada activitat per aquelles tasques i processos que designi. Serà responsabilitat de l'adjudicatari establir mitjans telemàtics i de qualsevol altre tipus per garantir el correcte desenvolupament del servei.

L'empresa adjudicatària aportarà tot el personal necessari i suficient per a l'execució del servei objecte del contracte. Així mateix, el personal haurà de ser el suficient per a què, en cas de produir-se anomalies o emergències (sobre les quals estarà prèviament instruït), pugui prendre les disposicions pertinents.

L'organització i la coordinació del servei, així com la potestat disciplinària del personal correspon exclusivament a l'empresa adjudicatària del servei.

Tots els rols descrits a continuació tindran les característiques i la formació adients que garanteixin la correcta prestació per la UOC d'un servei de qualitat, amb el contingut que s'haurà treballat des de l'Àrea de Serveis Acadèmics.

L'adjudicatari es compromet a adscriure al servei una plantilla estable i amb una rotació de personal mínima. La substitució de qualsevol persona adscrita al contracte només es podrà dur a terme per motius degudament justificats i prèvia comunicació al responsable del contracte de la UOC. Aquesta comunicació haurà d'incloure la justificació de la substitució i el perfil del nou empleat, amb la finalitat de garantir la continuïtat i la qualitat del servei.

L'adjudicatari coordinarà la nova incorporació del personal en el servei i la formació d'aquest. Tot el personal contractat al servei adjudicat, dependrà únicament de l'adjudicatari a tots els efectes, sense que entre aquest personal i la UOC, existeixi cap vincle de dependència laboral. Durant la vigència del contracte, tota substitució o modificació d'aquelles persones que participin en el servei, hauran de comunicar-se prèviament a la UOC amb un marge de 3 dies laborables, a fi de gestionar la baixa o la seva alta de permisos a les aplicacions necessàries. En tots els casos s'haurà de facilitar nom complet, NIF, data de naixement i correu electrònic.

L'equip de treball del servei de coordinació està compost per rols diferenciats que passem a descriure a continuació.

3.1. Responsable del servei

3.1.1 Descripció de tasques i funcions

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 a nivell de qualitat i quantitat.
- ☐ 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 priorització 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 capacitat 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.

3.1.2 Perfil:

Les persones contractades per l'adjudicatari com a Responsables del servei han de complir els següents requisits:

- ☐ Ha de ser una persona responsable i amb titulació universitària.
- ☐ Ha de ser una persona amb capacitat per actuar amb autonomia i iniciativa per a la resolució de problemes; preferentment familiaritzat amb el món acadèmic universitari.
- ☐ Ha d'haver fet tasques d'organització i coordinació de grans equips per un mínim de 3 anys.
- ☐ Bon nivell escrit i parlat de català i castellà. Coneixements d'anglès.
- ☐ Domini d'eines ofimàtiques a nivell d'usuari avançat (processador de textos, full de càlcul, bases de dades, etc.).
- ☐ Habilitat per a les relacions interpersonals i per a la comunicació verbal.
- ☐ Persona amb alt nivell d'iniciativa i capacitat d'organització i treball en equip. Ha de tenir molt bon tracte humà, bona presència, ser educat, tenir bones formes, bons tons de resposta, respectar el silenci, tenir empatia amb el procés d'avaluació, ser puntual i organitzat.

3.2. Coordinadors del servei

3.2.1 Descripció de tasques i funcions

Per qualsevol de les activitats que es desenvolupen a l'abast 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.
- ☐ Dur a terme explotacions de dades per al seguiment de l'activitat.
- ☐ Coordinar-se amb l'equip d'agents per tal d'organitzar l'activitat a

desenvolupar

- ☐ 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 respecte a aquests.
- ☐ Participar activament en reunions de planificació i de definició i desplegament de les estratègies d'avaluació digital.

3.2.2 Perfil:

Les persones contractades per l'adjudicatari a efectes de prestar el rol de coordinació han de complir els següents requisits:

- ☐ Ha de ser un professional amb formació superior.
- ☐ Ha de ser una persona amb capacitat per actuar amb autonomia i iniciativa per a la resolució de problemes; preferentment familiaritzat amb conceptes acadèmics de formació superior.
- ☐ Domini d'eines ofimàtiques a nivell d'usuari avançat (processador de textos, full de càlcul, bases de dades, etc.)
- ☐ Ha de tenir molt bon tracte humà, bon comunicador, ser educat, tenir bones formes, bons tons de resposta, ser puntual i organitzat.
- ☐ Bon nivell de català i castellà.
- ☐ Habilitat per a les relacions interpersonals i per a la comunicació verbal.
- ☐ Capacitat de gestionar i coordinar equips de treball amplis.

3.3. Agents del servei

3.3.1 Descripció de tasques i funcions

Són persones encarregades d'executar les activitats contemplades en aquest plec.

Les funcions que tenen 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, ja sigui planificada o sobrevinguda.
- ☐ 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.

3.3.2 Perfil:

Les persones contractades per l'adjudicatari a efectes de complir el rol d'agent objecte del present plec, han de complir els següents requisits:

- ☐ Ha de ser un professional amb formació superior i/o mitjana.
- ☐ Bon nivell de català i castellà.
- ☐ Domini d'eines ofimàtiques a nivell d'usuari mitjà (processador de textos, full de càlcul, bases de dades, etc.)
- ☐ Habilitat per a les relacions interpersonals i per a la comunicació verbal.
- ☐ Ser una persona responsable, amb bona predisposició a seguir instruccions i normes preestablertes.
- ☐ Ser una persona amb capacitat per retenir una gran quantitat d'informació i poder donar-la adequadament.
- ☐ Ha de tenir molt bon tracte humà, tracte correcte, tenir bones formes, bons tons de resposta, ser puntual, organitzat.

3.4. Formació de l'equip organitzatiu i de l'equip d'agents.

Prèviament a la prestació del servei, l'adjudicatari estarà obligat a donar una formació específica, de manera presencial i/o virtual, a tot el personal assignat al servei d'acord amb els procediments o protocols establerts per la UOC.

La formació la realitzarà l'equip coordinació del servei a excepció d'aquelles possibles novetats substancials en les activitats i procediments, on en aquest cas la UOC portaria a terme la formació.

3.5. Personal i qualitat dels treballs.

En el marc de l'execució del contracte, serà responsabilitat de l'empresa

- ☐ Disposar del personal qualificat necessari que dependrà exclusivament de l'adjudicatari/si aquest, per tant, tindrà drets i deures inherents a la seva condició d'empresari, havent de complir, per això, les condicions vigents en matèria laboral, de seguretat social i de seguretat i higiene en el treball. L'incompliment d'aquestes obligacions per part del personal designat per ell, no implicarà cap responsabilitat per a la UOC.
- ☐ En cap cas es produirà la subrogació de la UOC en els contractes laborals, ni en cap altra responsabilitat que es derivi de les relacions entre l'empresa adjudicatària/es i el personal a què aquesta hagi encomanat el servei.
- ☐ La qualitat tècnica dels treballs que desenvolupi i de les prestacions i serveis realitzats, així com de les conseqüències que es dedueixin per a la UOC, el

personal dependent d'aquest, o per a tercers de les omissions, errors, mètodes inadequats o conclusions incorrectes en l'execució del contracte.

- ☐ Aportar l'equip i mitjans auxiliars necessaris per a l'execució del contracte en els terminis convinguts.
- ☐ L'obtenció de totes les autoritzacions i llicències, tant oficials com particulars, que es requereixin per a la realització de la feina.
- ☐ Remuneració, prestacions, accidents, malaltia, etc.
- ☐ Respondrà i mantindrà indemne a la UOC de qualsevol reclamació, dany o perjudici (incloses sancions administratives o de qualsevol altre tipus o responsabilitats de qualsevol índole, civils, laborals, fiscals) que se li irroguin a aquesta, com a conseqüència de l'incompliment per part de l'empresa adjudicatària de qualsevol norma o reglamentacions referides en aquesta clàusula, en els seus efectes econòmics fins i tot en el cas que les resolucions, sentències o actes que recaiguin nominalment sobre la UOC.

3.6. Responsabilitats socials i laborals.

L'empresa assumeix l'obligació d'exercir de manera real, efectiva i continuada sobre el seu personal i serà l'única titular dels drets i obligacions inherents a la seva condició d'empresari respecte del personal que tingui contractat per a la realització dels serveis objecte del contracte, quedant la UOC lliure de tota responsabilitat.

Sense perjudici de qualsevol altra obligació que pogués correspondre-li en la seva qualitat d'empresari, serà del càrrec de l'adjudicatari:

- ☐ La selecció del personal assignat a la prestació del servei.
- ☐ La formació del personal assignat al servei.
- ☐ La concessió de permisos, llicències, vacances i substitucions.
- ☐ Els salaris del personal assignat a la presentació del servei.
- ☐ Les quotes a la Seguretat Social de l'esmentat personal.
- ☐ L'exercici de la potestat disciplinària, així com quants drets i obligacions es derivin de la relació contractual entre empleat i ocupador.
- ☐ L'assegurança dels riscos derivats de possibles accidents de treball.
- ☐ Les indemnitzacions que siguin procedents.
- ☐ Tota mena d'assegurances exigibles o necessaris per al desenvolupament normal de l'activitat o els que en el futur poguessin exigir-se.

L'empresa adjudicatària haurà de designar almenys un coordinador tècnic o responsable, integrat en la seva pròpia plantilla, que tindrà entre les seves obligacions les següents:

- ☐ Actuar com a interlocutor de l'empresa contractista davant del responsable del contracte canalitzant la comunicació entre l'empresa contractista i el personal integrant de l'equip de treball designat per l'empresa per a l'execució del contracte, d'una banda, i el responsable del contracte, d'altra banda, en tot el relatiu a les qüestions derivades de l'execució del contracte.

- ☐ Garantir, en tot cas, la seva presència en els llocs en què es desenvolupi el servei tant com l'exercici efectiu de les seves obligacions requereixi.
- ☐ Distribuir el treball entre el personal designat per a l'execució del contracte, i impartir a aquests treballadors les ordres i instruccions de treball que siguin necessàries, en relació amb la prestació del servei contractat.
- ☐ Supervisar el correcte exercici per part del personal Integrant de l'equip de treball, de les funcions que tenen encomanades, així com, controlar l'assistència d'aquest personal al lloc de treball.

L'empresa haurà de complir la normativa vigent referent a la Prevenció de Riscos Laborals, Salut Laboral, Legislació Laboral i Legislació de la Seguretat Social. La UOC podrà sol·licitar documentació justificativa de l'aplicació d'aquesta normativa a l'empresa o a les empreses contractades per aquesta. Qualsevol incompliment d'aquesta normativa serà imputable a l'empresa adjudicatària, i serà causa directa de rescissió d'aquest contracte.

L'empresa adjudicatària lliurarà l'avaluació de riscos de les seves categories professionals.

L'adjudicatari dotarà a tot el personal a les seves ordres de tots els elements de seguretat i prevenció d'accidents que exigeixen les disposicions vigents, havent de prendre les mesures necessàries per aconseguir que aquests elements siguin utilitzats pel personal, sent la responsabilitat dels accidents laborals que pugui patir aquest personal, únicament de l'adjudicatari, qui s'haurà d'ajustar al que assenyala la Llei de Prevenció de Riscos laborals 31/95 de 8 de novembre 1995 i al compliment de la la normativa de prevenció de risc laborals i en concret del RD 171/2004, de 30 de gener .

De la mateixa manera, està obligada a aplicar totes aquelles mesures que, en matèria de coordinació d'activitats empresarials, siguin establertes durant la vigència del contracte.

L'empresa adjudicatària ha d'informar, en el mateix dia que passi, sobre qualsevol accident o incident ocorregut al personal de l'empresa adjudicatària en la realització de treball i servei d'objecte d'aquest contracte.

4. PREPARACIÓ I TASQUES PRÈVIES A LES ACTIVITATS I PROVES D'AVALUACIÓ FINALS VIRTUALS

4.1. Gestió i registre fotografies del document identificatiu dels estudiants.

Amb la finalitat d'aplicar els sistemes de comprovació i validació de la identitat, la UOC requereix d'una fotografia extreta del document identificatiu dels estudiants registrada als seus sistemes. L'empresa adjudicatària haurà de realitzar una tasca inicial

d'exploració de dades per comprovar si els estudiants que realitzaran activitats i proves d'avaluació amb comprovació d'identitat disposen d'una fotografia en el sistema. En cas que no la tinguin i disposin d'un document identificatiu vàlid, en gestionaran el retall i posterior registre als sistemes de la UOC, descartant aquells casos que tinguin una qualitat baixa segons els estàndards de la UOC.

Finalitzat aquest encàrrec i amb posterioritat, els estudiants rebran notificacions recurrents a càrrec de la UOC per entregar un document identificatiu vàlid. Aquestes peticions entraran per un formulari i es gestionaran a través de l'eina de gestió de la UOC CAU-SAC. L'adjudicatari haurà de dur a terme la mateixa gestió amb els documents identificatius adjunts i addicionalment donarà resposta per escrit seguint el procediment i amb les plantilles de resposta de referència que la UOC li facilitarà, aplicant en cada cas la resposta adient.

Aquesta tasca es desenvoluparà fins al dia inicial de les activitats i proves finals d'avaluació, encara que està previst que en el futur la UOC apliqui millores que permetin automatitzar aquesta tasca.

4.2. Gestió de tràmits previs a les activitats i proves d'avaluació final

Vinculats al procés d'avaluació, els estudiants poden sol·licitar un seguit de tràmits de gestió dels quals recau sobre l'adjudicatari. A continuació adjuntem una descripció d'aquests:

4.2.1 Necessitats especials:

La UOC ofereix diverses opcions per adaptar les activitats i proves finals d'avaluació si els estudiants tenen alguna discapacitat o necessitat educativa específica, o bé si són esportistes de competició.

Aquestes peticions entraran per un formulari i es gestionaran a través de l'eina de gestió de la UOC CAU-SAC seguint el procediment establert i fent les gestions oportunes, que poden implicar una ampliació de temps, treure els controls d'identitat o gestionar una personalització horària. Portada a terme la gestió es donarà resposta a l'estudiant d'acord amb les plantilles de resposta de referència o seguint les consignes que la UOC li facilitarà.

4.2.2 Personalitzacions horàries en cas d'encavalcaments:

Si les proves finals d'avaluació de dues assignatures o més coincideixen pel que fa al dia i l'hora, excepcionalment la UOC pot autoritzar algunes alternatives als estudiants. Per demanar el canvi han de fer la sol·licitud indicant els motius i aportant documentació acreditativa en la majoria de casos.

Aquestes peticions entraran per un formulari i es gestionaran a través de l'eina de gestió de la UOC CAU-SAC seguint el procediment establert i fent les gestions oportunes que poden implicar un canvi de torn i/o una personalització horària o la denegació de la petició o reclamació de més informació en alguns casos. Portada a terme la gestió es donarà resposta a l'estudiant d'acord amb les plantilles de resposta de referència o seguint les consignes que la UOC li facilitarà.

4.2.3 Habilitació de l'examen per millorar nota:

Alguns models d'avaluació permeten a, tot i haver superat l'avaluació contínua o tenir dret a fer la prova de síntesi, els estudiants demanin presentar-se a l'examen per millorar la nota final.

Aquestes peticions entraran per un formulari i es gestionaran a través de l'eina de gestió de la UOC CAU-SAC seguint el procediment establert i fent les gestions oportunes que poden implicar autoritzar la realització de l'examen o la denegació de la petició de la sol·licitud.

4.3. Suport en els processos de preparació previs a les activitats i proves finals d'avaluació

L'adjudicatari haurà d'encarregar-se de certes tasques i activitats claus per garantir el correcte desenvolupament de les activitats i proves finals d'avaluació virtuals. A continuació adjuntem una descripció d'aquestes:

4.3.1 Revisió enunciats/formularis:

Posteriorment a l'elaboració dels enunciats/formularis d'avaluació i abans de les activitats i proves finals d'avaluació l'adjudicatari n'haurà de fer una revisió per identificar possibles errors que tinguin a veure amb la configuració, dates i hores informades, codis d'assignatures, idioma, plantilles en blanc, etc.

Tot aquest encàrrec de revisió serà facilitat per part de la UOC i haurà de ser realitzat per l'adjudicatari a les dates previstes, informant de tots els possibles errors per tal que es pugui dur a terme la correcció abans de les dates de l'activitat o prova final d'avaluació.

Aquest encàrrec esdevé molt important per evitar incidències i problemàtiques posteriors que impactin sobre el propi servei de suport a l'estudiantat que facilitarà l'adjudicatari.

4.3.2 Configuració dels formularis de les activitats i proves finals:

La UOC realitza part de les seves activitats i proves finals virtuals amb els formularis New Quizzes que ofereix la plataforma Canvas. Aquests formularis requereixen certes configuracions que han de ser realitzades per part de l'adjudicatari, com ara aplicar les capçaleres informatives a les activitats, modificar les dates i hores de realització de les activitats, assignació dels estudiants i ampliació de temps i intents a estudiants en concret.

Tot aquest encàrrec de configuració serà facilitat per part de la UOC i haurà de ser realitzat per l'adjudicatari a les dates previstes abans de la realització de l'activitat o prova final d'avaluació que s'hagi de configurar.

4.3.3 Revisió i modificació d'estats a les eines de gestió de les proves finals:

La UOC utilitza una eina interna de gestió de les proves finals (GEPAF) on es configuren els torns i horaris de les proves finals d'avaluació de les assignatures, l'assignació dels estudiants al tipus de prova segons el model d'avaluació i l'estat en cada cas segons diferents variables (manca de fotografia document identificatiu, registre facial pendent, registre facial vàlid, registre facial invàlid, denegat per diferents submotius, etc.).

4.4 Participació activa en els grups de treball de la UOC d'Avaluació digital

El servei contempla dins del seu abast la participació activa en els grups de treball de la UOC del responsable de servei i/o coordinadors. Aquesta activitat es fonamenta en les següents funcions:

- Participar en les reunions dels grups de treball de la UOC sobre les principals estratègies d'avaluació digital.
- Donar feedback l'impacte de l'aplicació de les estratègies i aportar propostes de millora.
- Participar en la planificació dels calendaris semestrals de les diferents estratègies d'avaluació digital.
- Planificar el dimensionament necessari segons les previsions de cada estratègia.

4.5. Suport en la preparació de les proves orals síncrones i en l'atenció prèvia dels estudiants a la realització de la prova.

Les proves orals virtuals síncrones (POVs) són una activitat d'avaluació que permet als estudiants dur a terme les proves orals per videoconferència. Els estudiants poden triar una cita prèviament programada per dur a terme l'activitat. El dia de la cita, es connecten a la sessió de videoconferència per resoldre l'activitat plantejada per l'avaluador

Aquesta modalitat es compon de diferents fases:

- Planificació i dimensionament d'acord amb una previsió o amb xifres reals tant dels estudiants matriculats en les assignatures que participen en aquesta iniciativa, com del nombre d'avaluadors i assignatures. Els horaris i dies en què es realitzarien les POVs segons: el calendari acadèmic d'avaluació, i els dies que els professors responsables de l'assignatura han traslladat que els professors col·laboradors docents (els avaluadors) duran a terme les POVs.
- Creació dels calendaris dels avaluadors. Es creen els calendaris a Google Calendar per a cada avaluador, amb el login i correu personal de la UOC de cada avaluador. Aquests calendaris inclouen les franges horàries disponibles dels avaluadors, segons la planificació prèvia. Els avaluadors reben invitacions per a aquests calendaris, que poden acceptar per confirmar la seva disponibilitat.
- Programació de les disponibilitats. Fent servir la funcionalitat de programador de cites de Google Calendar, es configuren les disponibilitats establint els dies,

franges horàries disponibles, durada horària de les cites, disponibilitats ajustades, permisos d'accés a la videoconferència, descripció de l'activitat i formulari de reserva.

- Creació de noves cites (per aquells estudiants que no tenen assignada una cita a V-Tramit). Es verificarà a l'eina V-Tramit que l'estudiant no té una cita assignada, es comprovarà la disponibilitat dels avaluadors i les franges horàries disponibles a través de l'eina Easy! Appointments, i es contactarà amb l'estudiant per informar-lo de les opcions disponibles i confirmar una franja horària que li vagi bé per fer la prova. Seguidament, a l'eina V-Tramit es crearà manualment la cita tenint en compte els paràmetres d'Assignatura i aula, Avaluador, dades de l'estudiant i dia i hora de la prova. Es fa una comprovació a l'eina Easy! Appointments que aquesta s'ha reservat correctament; i es traslladarà traslladant la confirmació a l'estudiant per escrit indicant data i horari de la prova.
- Edició de cites programades (modificar una cita d'un estudiant que ja té una cita assignada). Es revisarà la disponibilitat de l'avaluador, es contactarà amb l'estudiant amb posterior acord de nova cita, es registraran els canvis a V-Tramit i es traslladarà la confirmació de la cita per escrit.

4.6. Revisió informes de les activitats de simulació de la supervisió en línia:

L'adjudicatari ha de realitzar la revisió manual de les incidències detectades pel programari de supervisió en línia Smowl durant la realització de les activitats de simulació fetes a l'entorn Canvas.

L'objectiu és identificar i recollir aquelles possibles conductes irregulars que han fet els estudiants durant l'activitat de simulació, per poder fer-los feedback i que les corregeixin de cara a la realització de la prova final avaluable.

Aquesta revisió inclou les següents tasques:

- Accedir a les activitats de simulació dins de l'aplicació dels informes generats durant la realització de les activitats de simulació durant un període de temps determinat, facilitada per la UOC
- Procés de revisió de les principals incidències detectades a l'apartat de "revisió d'incidències"
- Registrar a un document de treball indicat per la UOC de les incidències detectades
- Comunicació constant amb la UOC durant el procés de revisió

Tasques del coordinador:

- Organitzar les revisions per cada agent
- Assegurar-se que es revisen totes les activitats de simulació realitzades durant un període de temps assignat
- Assegurar-se que es registren correctament les incidències al document de treball indicat
- Comunicar possibles incidències o problemes que es donen durant el procés de revisió a la UOC
- Fer retorn de les millores detectades en el procés

Tasques de l'agent revisor:

- Revisar individualment cada informe generat a l'eina MySmowltech
- Entrar i revisar les 4 funcionalitats de cada informe, especialment a l'apartat "revisió d'incidències"
- Anotar les principals incidències detectades a l'excel o document corresponent, seguint les indicacions i criteris donades per la UOC
- Compartir amb el coordinador les possibles anomalies que detecti o possibles millores detectades

Temps de revisió prevista per informe: Actualment es destinen uns 10 minuts/informe però es preveu que tant la UOC com l'adjudicatari apliquin millores en el transcurs del contracte i es rebaixin els temps de revisió a 1-2 minuts.

5. VIGILÀNCIA, SUPORT I ATENCIÓ ALS ESTUDIANTS DURANT LES ACTIVITATS I PROVES D'AVALUACIÓ FINALS VIRTUALS

5.1. Videovigilància de les activitats i proves finals d'avaluació.

Per tal de garantir la identitat i l'autoria, la UOC utilitza com a sistema alternatiu la realització d'activitats i proves finals d'avaluació amb videovigilància per videoconferència. Aquest sistema també es fa servir també per a la realització de les proves d'accés a la universitat per majors de 25 anys i 45 anys, que es duen a terme una vegada a l'any, habitualment un cap de setmana d'abril/maig en horari de 7:30 a 17:30 hores.

Aquesta modalitat es compon de diferents fases:

- Planificació i dimensionament d'acord amb una previsió o amb xifres reals de les videovigilàncies a realitzar: s'establirà el dimensionament i els horaris i dies en què es realitzarien les videovigilàncies. En aquest cas, cal tenir en compte que la ràtio de videovigilàncies que duu a terme un agent és d'unes 4-5 cada dues hores, sent cadascuna de les proves d'una hora de durada i amb la necessitat d'haver de simultaniejar diverses videovigilàncies.

- A partir de la planificació i disponibilitats definides, s'assignarà als estudiants un horari concret en el cas de les proves d'accés a majors de 25-45 anys, o se'ls donarà l'opció de triar un horari entre els disponibles, en el cas de les proves finals d'avaluació.
- A l'hora assignada, els estudiants i el supervisor/a assignat es connectaran a la videoconferència. En aquest sentit, la UOC utilitza actualment les plataformes de JITS I i Google Meet com a eines de software lliure per a la realització de les videoconferències.
- En cas que es detectin incidències tècniques amb aquesta connexió, els supervisors es posen en contacte amb els estudiants a través del seu telèfon registrat a la UOC per a resoldre la incidència.
- Una vegada establerta la connexió i verificat el correcte funcionament de la webcam i del micròfon, es faran un seguit de comprovacions per garantir les mesures de seguretat, control i equitat. En aquest sentit, es duu a terme un escaneig complet de l'entorn, assegurant l'absència d'irregularitats, com ara la presència d'altres persones o l'ús de materials o recursos no autoritzats durant la realització de la prova.
- Dins d'aquestes mesures de seguretat, a més de mantenir l'àudio i càmera encesos, es demana que l'estudiant comparteixi tota la pantalla. Per a això, es realitza un acompanyament tècnic donant indicacions i assegurant el procés.
- En el cas de les proves finals d'avaluació, les sessions de videovigilància per videoconferència són gravades amb el consentiment de l'estudiant i sota demanda de l'equip docent.
- Es portarà a terme un acompanyament de l'estudiant cap a l'activitat o prova a realitzar, ja sigui amb l'enviament per correu de l'enunciat a resoldre, com a l'activitat/prova disponible a l'aula docent (Aula Canvas).
- A partir d'aquí es durà a terme una vigilància activa per garantir que no es porten a terme accions o conductes irregulars. En cas que es detectin aquestes conductes, es faran una sèrie d'avisos i accions establertes segons el protocol establert per la UOC.
- Caldrà atendre també tots els dubtes que li sorgeixi a l'estudiant durant la prova, derivant segons el circuit establert aquells que siguin de caràcter acadèmic.
- Finalment, un cop finalitzada la prova, s'acompanyarà a l'estudiant per comprovar el correcte lliurament de la prova, així com a la resolució de possibles preguntes de verificació addicional que es puguin definir.
- El resultat final amb totes les incidències ocorregudes durant la videovigilància seran anotades al registre facilitat per part de la UOC.

L'equip de videovigilància haurà de disposar d'una figura de coordinació encarregada de:

- Dur a terme el repartiment i l'assignació de les videovigilàncies entre els supervisors, així com administrar els descansos corresponents.
- Donar suport als supervisors davant de tots els dubtes o incidències que puguin transcorre durant la realització de les videovigilàncies.
- Fer un seguiment del registre establert per garantir que el resultat de les videovigilàncies queda correctament recollit i anotat.
- Interlocutar amb la UOC per posar en coneixement de qualsevol incidència tècnica general o de conductes irregulars dels estudiants que siguin ressenyables.

5.2. Suport i atenció via telefònica en el procés de realització de les proves finals.

Durant el transcurs de la realització de les proves finals d'avaluació, el canal de suport principal per a resoldre incidències tècniques serà el telefònic. L'abast del servei inclou un equip de segon nivell que atindrà les casuístiques que no s'han pogut resoldre per part del primer nivell telefònic i que es deriven al segon nivell seguint el protocol establert. Les temàtiques principals d'aquestes incidències poden ser:

- Problemes d'accés a la prova: aquestes poden venir derivades per diferents motius, com ara problemes amb la qualificació l'avaluació contínua i el model d'avaluació, la manca de registre o tria d'alternativa, la detecció de plagi a l'avaluació contínua, manca d'assignació de l'activitat o altres problemes de configuració.
- Problemes amb la descàrrega de l'enunciat (prova en blanc, problemes per obrir l'arxiu, problemes per localitzar l'enunciat descarregat, problemes per editar l'arxiu descarregat, etc.)
- Problemes en el transcurs de la prova: talls de connexió, de llum, incidències del portàtil o ordinador, etc.
- Peticions de canvi de torn per malaltia o altres motius justificats.
- Problemes en el moment de realitzar l'entrega de la prova: manca de temps per motius justificats, pèrdua de la prova, pujada de la prova incompleta o incorrecta, etc.

Aquest equip de segon nivell rebrà aquest tipus d'incidències a través de l'eina CAU-IRIS amb el registre telefònic realitzat per l'equip de recepció de trucades de primer nivell realitzat per un altre servei (fora de l'abast). A partir d'aquí les funcions i tasques de l'equip de segon nivell serien les següents:

- Extracció de dades de les peticions pendents a través de l'eina Discover i traspàs a una eina tipus Trello/ClickUp amb la qual es farà l'assignació dels casos als agents en funció de les seves skills i disponibilitat.
- Un cop assignada la petició i analitzada la incidència, els agents establiran contacte telefònic amb l'estudiant per resoldre la incidència aplicant els protocols i procediments establerts en cada cas.
- En cas que sigui necessari i així ho estableixi el protocol, els agents portaran a terme una ampliació horària per garantir que l'estudiant pot lliurar la prova dins de sistema. En cas contrari, facilitaran un formulari per tal que entriguin la prova fora de circuit i es valori la seva acceptació.
- Respecte a les proves rebudes fora de circuit, es valorarà la seva acceptació seguint el criteri i protocol establert, demanat l'autorització de l'equip docent en funció del cas i pujant les proves dins de sistema si finalment són acceptades.
- En tots els casos, el tancament de la petició es conclourà amb una resposta per escrit que resumeixi la resolució de la incidència, seguint els models de resposta establerts per la UOC.

L'equip de segon nivell telefònic haurà de disposar d'una figura de coordinació encarregada de:

- Dur a terme el repartiment i l'assignació de les videovigilàncies entre els supervisors, així com administrar els descansos corresponents.
- Donar suport als agents davant de tots els dubtes o incidències que puguin transcorre durant l'atenció de les incidències.

- Fer un seguiment del volum d'incidències pendents per refer el repartiment de rols en cas necessari.
- Interlocutar amb la UOC per posar en coneixement de qualsevol incidència general o per demanar assessorament sobre casos complexos.

5.3. Suport i atenció via xat per resoldre els dubtes acadèmics dels estudiants.

Durant el transcurs de la realització de les proves finals d'avaluació, els estudiants disposen d'accés a una sala de xat específica per cada assignatura i tipus de prova. A través d'aquesta sala els estudiants poden adreçar especialment els seus dubtes acadèmics, encara que poden plantejar tota mena de dubtes com els mencionats a l'apartat anterior 5.4.

Les funcions i tasques de l'equip d'atenció de xats serien les següents

- Cada agent filtrarà, en primer lloc, les sales de xat assignades segons l'horari d'inici de cada prova.
- De manera individual atindrà els dubtes dels estudiants connectats per ordre d'arribada seguint els procediments i criteris d'atenció establerts, amb especial cura de la correcció ortogràfica i el to dels missatges.
- En cas necessari, els agents de Xats poden derivar incidències als altres equips obrint a nom de l'estudiant una petició a través de CAU-IRIS i registrant al formulari corresponent totes les comprovacions realitzades i l'explicació del cas.
- En el moment que arriba un dubte acadèmic sobre l'enunciat, s'haurà de verificar si et pot resoldre amb les instruccions del propi enunciat, que estarà accessible en tot moment per part dels agents.
- En cas de no poder resoldre el dubte, es derivarà a través d'un formulari a una graella de seguiment dels dubtes compartida amb l'equip docent de la UOC.
- L'equip docent donarà resposta i definirà si el dubte s'ha de resoldre de manera individual o de manera grupal perquè és una informació rellevant que han de rebre tots els estudiants que realitzen aquell mateix enunciat. En aquest darrer cas també informaran si afecta també a l'enunciat de l'assignatura idèntica (mateix enunciat en un altre idioma català/castellà).
- Un equip d'agents específics s'encarregarà de la gestió de la graella, aportant més informació dels dubtes en cas que l'equip docent ho demani. Al mateix temps donaran resposta als dubtes resolts de manera individual accedint al xat de l'estudiant que ha plantejat el dubte. En el cas de les respostes grupals, la resposta es donarà en general a tota la sala de xat i en cas que afecti a l'assignatura idèntica el missatge grupal s'haurà de traslladar a la sala de xat corresponent.
- Els missatges grupals també es traslladaran en cas d'incidències generals que afectin a la prova, com un problema d'accés a la prova o que l'enunciat sigui erroni i no es pugui iniciar fins que quedi resolt el problema.

L'equip d'atenció dels xats haurà de disposar d'una figura de coordinació encarregada de:

- Dur a terme el repartiment i l'assignació de les sales de xats entre els agents, així com administrar els descansos corresponents.
- Donar suport als agents davant de tots els dubtes o incidències que puguin transcorre durant l'atenció de les sales de xat.
- Fer un seguiment dels missatges de les sales de xat sense contestar.
- Modificar l'assignació de les sales per agents per garantir els temps de resposta en cas de desviacions o incidències.
- Interlocutar amb la UOC per posar en coneixement de qualsevol incidència general o per demanar assessorament sobre casos complexos.

5.4. Suport i atenció telefònica o via xat per resoldre les incidències amb la càmera web dels estudiants.

Durant el transcurs de la realització de les proves finals d'avaluació, quan descarreguen la prova als estudiants se'ls hi activa una finestra on han d'acceptar els permisos de la webcam per tal que es puguin captar imatges durant la prova i garantir la identitat de l'estudiant. En cas que es detecti una incidència en aquest procés de captació d'imatge, hi ha un equip encarregat de contactar amb l'estudiant de cara a resoldre les incidències en el procés de captació.

Les funcions i tasques de l'equip d'atenció per incidències amb la càmera web dels estudiants s'encarrega de:

- Per mitjà d'un panell de control (Grafana) es fa seguiment gairebé amb temps real del comptador de captures d'imatge que s'estan realitzant en aquell moment i quines tenen incidència, les quals poden ser de diferent tipus (sense webcam, webcam descartada, sense imatge, no apareix cap persona, etc.).
- Les incidències es traslladen en format de tiquets a una eina tipus Trello/ClickUP fent els encreuaments de dades pertinents per identificar col·lectius específics que han de tenir un tractament especial o col·lectius que no s'han de tractar.
- A partir d'aquí els agents s'assignen un cas a gestionar i revisen, en primer lloc, si s'ha resolt o la incidència continua vigent. En cas que ja s'hagi resolt no hi contacten i arxiven el cas, però si no s'ha resolt es contacta telefònicament amb l'estudiant amb els telèfons que tenen informats a la seva fitxa.
- Es fan almenys tres intents de contacte, en cas de no arribar a localitzar a l'estudiant es realitza el registre dels intents a través de l'eina CAU IRIS i es notifica a l'estudiant. En paral·lel es modifica l'estat del ticket per tal que s'atengui per part dels agents

- En cas de localitzar-lo, s'aplica el checklist corresponent amb l'objectiu de resoldre la incidència i que es rebin captures correctes. En cas que no quedi resolt, el cas pot derivar en una nova trucada fora del temps de la prova o bé en la petició d'una captura de pantalla per valorar l'error. En tots els casos es registrarà la trucada a l'eina CAU IRIS.
- En els casos que l'estudiant faci arribar una captura de pantalla de l'error, una part de l'equip estarà encarregada de gestionar-les a través de l'eina CAU SAC. Seguint el procediment de la UOC, es validaran les captures que no siguin atribuïbles a errors de l'estudiant i es desestimaran els errors generats per una mala praxis per part de l'estudiant.

6. SUPORT EN LES TASQUES I GESTIONS POSTERIORIS A LES ACTIVITATS I PROVES D'AVUACIÓ FINALS VIRTUALS

6.1. Revisió dels informes generats de validació d'identitat i supervisió en línia:

El dia o dies posteriors a la realització de les activitats o proves finals d'avaluació es generen uns informes com a resultat de l'aplicació dels sistemes de supervisió en línia o de comprovació de la identitat. En concret es poden generar tres tipus d'informes que requereixen una revisió i valoració per part de l'adjudicatari:

6.1.1 Auditoria informes validació de la identitat amb biometria:

L'adjudicatari ha de fer la revisió manual de tots els informes generats pel programari de validació de la identitat VNEXT durant la realització de les proves finals, el qual s'aplica a la majoria de les proves finals de la UOC que no es fan dins l'entorn Canvas.

Per cada prova realitzada, es genera un pdf amb un nombre determinat de captures de l'estudiant, fetes cada minut de tota la durada de la prova.

La pròpia eina de validació de la identitat (VNEXT) fa un reconeixement facial biomètric entre la captura de l'estudiant validada durant el registre a VNEXT i les captures que es fan durant la realització de la prova final.

L'objectiu és la verificació de la identitat de la persona que ha realitzat la prova final en cadascun dels 3 torns de proves i identificar algunes irregularitats ben definides per la UOC.

El registre del resultat de la validació de la identitat es farà a l'eina de la UOC: Web del Corrector i en el document excel que la UOC consideri. La web del corrector disposa d'un sistema de colors (semàfor verd, vermell i gris) i un camp d'observacions per a marcar els informes amb irregularitats.

Aquesta revisió inclou les següents taques:

- Revisió, seguint els criteris indicats per la UOC, de tots els informes amb semàfor vermell generats i bolcats en un excel o document de treball indicat per la UOC

per poder fer seguiment de totes les revisions a realitzar. Cal revisar que la persona que fa la prova no està cometent cap irregularitat, que no surten més persones a l'informe, que és la persona matriculada, que no utilitza auriculars, etc.

- Segona revisió dels informes amb resultat de vermell després de la primera revisió feta per l'equip de validadors.
- Revisió aleatòria d'una mostra (determinada per la UOC) dels informes (pdfs) amb semàfor verd.
- Comunicació constant amb la UOC durant el procés de revisió.
- Feedback a la UOC de les possibles millores del procés de revisió dels informes generats.
- La revisió dels informes es realitza l'endemà de cada torn de proves finals de la UOC (cap de setmana inclòs)

Tasques del coordinador:

- Organitzar els informes a revisar per cada agent de cada torn de revisió.
- Assegurar-se que tots els agents revisors tenen accés a les eines necessàries per la revisió.
- Assegurar-se que es revisen tots els informes (pdfs) generats per l'eina, durant el període temps assignat.
- Organitzar la segona revisió dels semàfors vermells entre els agents necessaris.
- Assegurar-se que es realitza la revisió d'una mostra determinada de semàfors verds.
- Assegurar-se que tots els informes amb semàfor vermell tenen indicacions correctes al camp d'observacions de l'eina de revisió: la web del corrector de la UOC.
- Comunicar possibles incidències o problemes que es donen durant el procés de revisió a la UOC.
- Fer retorn de les millores detectades en el procés.

Tasques de l'agent revisor:

- Revisar individualment i detalladament cada informe generat amb semàfor vermell i indicat a l'excel o document de revisió.
- Indicar el resultat de la revisió a l'excel o document corresponent.
- Indicar el motiu del semàfor vermell, si s'escau, al camp d'observacions de l'eina de revisió: la web del corrector de la UOC i l'excel o document de revisió.
- Revisar els informe amb semàfor verd necessari segons la mostra aleatòria determinada prèviament.
- Compartir amb el coordinador les possibles anomalies que detecti o possibles millores detectades.

Temps de revisió prevista per informe: 1 minut/informe

6.1.2 Auditoria informes validació de la identitat sense biometria:

L'adjudicatari ha de fer la revisió manual de tots els informes generats pel programari de validació de la identitat VNEXT durant la realització de les proves finals, el qual s'aplica

a la majoria de les proves finals de la UOC que no es fan dins l'entorn Canvas.

Per cada prova realitzada, es genera un informe amb un nombre determinat de captures de l'estudiant, fetes cada minut durant tota la durada de la prova.

En aquest cas, l'eina de validació de la identitat (VNEXT) no fa un reconeixement facial biomètric entre la captura de l'estudiant validada durant el registre a VNEXT i les captures que es fan durant la realització de la prova final, per la qual cosa, els agents hauran de validar que la persona matriculada és la mateixa que està realitzant la prova final.

L'objectiu és la verificació de la identitat de la persona que ha realitzat la prova final en cadascun dels 3 torns de proves i identificar algunes irregularitats ben definides per la UOC.

El registre del resultat de la validació de la identitat es farà a l'eina de la UOC: web del corrector i en el document excel que la UOC consideri. La web del corrector disposa d'un sistema de colors (semàfor verd, vermell i gris) i un camp d'observacions per a marcar els informes amb irregularitats.

Aquesta revisió inclou les següents taques:

- Validació que la persona que realitza la prova final és la mateixa que està matriculada a l'assignatura (validar les captures fetes durant la prova i la fotografia feta per l'estudiant durant el registre).
- Revisió, seguint els criteris indicats per la UOC, de tots els informes generats i bolcats en un excel o document de treball indicat per la UOC per poder fer seguiment de totes les revisions a realitzar.
- Cal revisar que la persona que fa la prova no està cometent cap irregularitat, que no surten més persones a l'informe, que és la persona matriculada, que no utilitza auriculars, etc.
- Segona revisió dels informes amb resultat de vermell després de la primera revisió de tots els informes generats, feta per l'equip de validadors.
- Comunicació constant amb la UOC durant el procés de revisió.
- Feedback a la UOC de les possibles millores del procés de revisió dels pdfs generats.
- La revisió dels informes es realitza l'endemà de cada torn de proves finals de la UOC (cap de setmana inclòs).

Tasques del coordinador:

- Organitzar els informes a revisar per cada agent de cada torn de revisió.
- Assegurar-se que tots els agents revisors tenen accés a les eines necessàries per la revisió.
- Assegurar-se que es revisen tots els informes (pdfs) generats per l'eina, durant el període temps assignat.
- Organitzar la segona revisió dels semàfors vermells entre els agents necessaris.
- Assegurar-se que es realitza la revisió d'una mostra determinada de semàfors verds.
- Assegurar-se que tots els informes amb semàfor vermell tenen indicacions

correcte al camp d'observacions de l'eina de revisió: la web del corrector de la UOC.

- Assegurar-se que els informes amb semàfor verd no tenen cap indicació al camp d'observacions de l'eina de revisió: la web del corrector de la UOC.
- Comunicar possibles incidències o problemes que es donen durant el procés de revisió a la UOC.
- Fer retorn de les millores detectades en el procés.

Tasques de l'agent revisor:

- Revisar individualment i detalladament cada informe generat i indicat a l'excel o document de revisió.
- Indicar el resultat de la revisió a l'excel o document corresponent.
- Indicar el motiu del semàfor vermell, si s'escau, al camp d'observacions de l'eina de revisió: la web del corrector de la UOC, i l'excel o document de revisió.
- Fer la segona revisió dels pdf amb resultat de vermell després de la primera revisió de tots els informes generats, feta per l'equip de validadors.
- Compartir amb el coordinador les possibles anomalies que detecti o possibles millores detectades.

Temps de revisió prevista per informe: 2 minuts/informe

6.1.3 Auditoria informes supervisió en línia:

L'adjudicatari ha de fer la revisió manual de totes les incidències detectades pel programari de supervisió en línia Smowl, el qual s'aplica a diferents activitats tant de l'avaluació contínua com a les proves finals, fetes a l'entorn Canvas.

L'objectiu és identificar i recollir aquelles possibles conductes irregulars que caldria tenir en compte en el moment de la correcció de l'activitat per part de l'equip docent.

Aquesta revisió inclou les següents taques:

- Descàrrega de les dades dels informes generats durant la realització de les activitats supervisades de l'aplicació corresponent facilitada per la UOC.
- Bolcatge a un excel o document de treball indicat per la UOC per poder fer seguiment de totes les revisions a realitzar.
- Creació d'un informe final amb el recull de les dades de les revisions fetes, seguint els criteris indicats per la UOC
- Comunicació constant amb la UOC durant el procés de revisió.
- Feedback a la UOC de les possibles millores del procés de revisió dels informes de la supervisió en línia Smowl.

Tasques del coordinador:

- Descarregar les dades de l'eina de supervisió en línia MySmowltech
- Organitzar les revisions per cada agent.
- Assegurar-se que es descarreguen i revisen totes les activitats realitzades durant un període temps assignat.
- Realitzar l'informe final lliurable a la UOC.
- Comunicar possibles incidències o problemes que es donen durant el procés de

revisió a la UOC.

- Fer retorn de les millores detectades en el procés.

Tasques de l'agent revisor:

- Revisar individualment cada informe generat a l'eina MySmowltech
- Entrar i revisar les 4 funcionalitats de cada informe, tant a l'apartat d'incidències com a l'informe general
- Anotar les incidències detectades a l'excel o document corresponent, seguint les indicacions i criteris donades per la UOC
- Compartir amb el coordinador les possibles anomalies que detecti o possibles millores detectades

Temps de revisió prevista per informe: Actualment es destinen uns 10-15 minuts/informe però es preveu que tant la UOC com l'adjudicatari apliquin millores en el transcurs del contracte i es rebaixin els temps de revisió a 1-3 minuts.

6.2. Revisió dels informes de plagi:

Els dies posteriors a la realització de les activitats o proves finals d'avaluació es generen uns informes com a resultat de l'aplicació d'eines de comprovació d'autoria, el qual s'aplica a la majoria de les proves finals de la UOC que no es fan dins l'entorn Canvas.

Per cada prova realitzada, es genera un informe amb del detall de les coincidències detectades amb determinades fonts, que poden ser externes (contingut a la xarxa) o internes: recursos d'aprenentatge de la UOC, proves d'altres estudiants o activitats lliurades pel propi estudiant.

L'objectiu és classificar els informes amb un percentatge més alt de coincidències detectades segons la tipologia de l'enunciat de la prova o activitat i la tipologia de plagi majoritària detectada.

El registre de la classificació del plagi es farà en el document excel que la UOC consideri on estaran detallats tots els camps a emplenar i les opcions de classificació disponibles.

Aquesta classificació inclou les següents taques:

- Descàrrega de les dades dels informes generats amb un percentatge més alt de coincidències.
- Bolcatge a un excel o document de treball indicat per la UOC per poder fer seguiment de les classificacions a realitzar.
- Classificació de tots els informes a revisar seguint les consignes fixades per la UOC i les opcions de classificació establertes.
- Comunicació constant amb la UOC durant el procés de revisió.
- Feedback a la UOC de les possibles millores del procés de revisió dels informes de plagi.

Tasques del coordinador:

- Descarregar les dades de l'eina de Power BI on consten les dades dels informes.
- Organitzar les revisions per cada agent.

- Assegurar-se que es revisen tots els informes de cada torn i s'emplenen tots els camps de classificació
- Confirmar la finalització i tancament de la revisió de cada torn.
- Comunicar possibles incidències o problemes que es donen durant el procés de classificació a la UOC.
- Fer retorn de les millores detectades en el procés.

Tasques de l'agent revisor:

- Revisar individualment cada informe i classificar-lo seguint els criteris i les opcions definides.
- Entrar i revisar tant a l'informe com l'enunciat corresponent per revisar i comprovar la informació necessària per realitzar la classificació.
- Anotar les incidències detectades a l'excel o document corresponent, seguint les indicacions i criteris donades per la UOC
- Compartir amb el coordinador les possibles anomalies que detecti o possibles millores detectades.

Temps de revisió prevista per informe: 5-10 minuts/informe

6.3. Suport en el procés de pas a correcció de les proves finals i en l'atenció de les consultes dels estudiants posteriors a la realització d'aquestes.

Els dies posteriors a les proves l'adjudicatari haurà de donar suport en dues activitats relacionades amb el procés de pas a correcció de les proves.

L'objectiu d'aquest suport és garantir, d'una banda, la correcta atenció dels estudiants amb posterioritat a les proves i garantir el pas a correcció de les proves acceptades com més aviat millor per tal de garantir la seva qualificació dins del termini establert. Les activitats es concreten en:

6.3.1 Suport en el procés de pas a correcció de les proves finals

El pas a correcció de les proves realitzades a l'eina de correcció on qualifica l'equip docent passa per un procés automatitzat que pot derivar en diverses incidències o pot requerir la realització de certes accions manuals sobre les quals l'adjudicatari hauria de donar suport. Aquesta participació es concretaria en:

- **Analitzar i corregir les incidències de pas a correcció de les proves finals:** es poden identificar diversos motius per aquestes incidències: incompatibilitat amb l'estat de GEPAF de cara al repartiment (registre facial invàlid, denegada, etc.), error amb l'horari assignat, error de nomenclatura de l'arxiu, entre d'altres. Del llistat d'errors identificats l'adjudicatari haurà de classificar-los i aplicar la solució establerta per la UOC en cada cas.
- **Substitució de proves:** en alguns casos es valora la substitució d'una prova ja repartida per una nova versió facilitada per l'estudiant. L'adjudicatari cal que d'on suport en el procés de substitució i pas a correcció d'aquestes proves finals.
- **Pas a l'eina a correcció d'actes orals i altres proves:** en el cas de les proves orals, es realitza una acta que cal que també passi el procés de correcció. En aquest cas l'adjudicatari també pot tenir l'encàrrec de revisar si aquesta acció s'ha portat correctament o donar suport en el pas de correcció. Al mateix temps,

donarà suport en la pujada d'arxius a l'eina de correcció com ara els que són necessaris per qualificar amb un suspens els estudiants no habilitats per realitzar les proves per plagi durant l'avaluació.

6.3.2 Suport en l'atenció de les consultes dels estudiants posteriors a la realització de les proves finals.

En els dies posteriors a la realització de les proves finals d'avaluació els estudiants comuniquen via consulta telemàtica incidències derivades en el procés de realització de les proves finals, com a rèplica de la seva comunicació amb els canals de comunicació establerts durant els dies de proves o sense haver-los emprat directament.

Aquestes consultes o incidències poden girar al voltant de diferents qüestions, les principals les podem resumir en:

- **Impossibilitat de realitzar la prova:** els estudiants poden comunicar diferents problemàtiques per informar que no han pogut realitzar una o més proves finals en el torn assignat i sol·liciten el canvi a un altre torn o una solució alternativa en cas que no hi hagi torns disponibles o no tinguin disponibilitat per realitzar-les cap altre torn.
- **Incidències durant la prova:** els estudiants poden comunicar diferents problemàtiques ocorregudes durant la realització de les proves finals d'avaluació que els poden haver afectat en el temps disponible per realitzar-les i altres circumstàncies que hagin afectat en el resultat final de la prova, causes imputables o no a la Universitat.
- **No localitzats:** els estudiants poden comunicar o justificar posteriorment el fet de no estar localitzables durant la prova quan se'ls ha intentat contactar per incidències en el procés de captació d'imatge, suposant això una irregularitat i tenint repercussió en la qualificació final.

Sobre totes aquestes consultes posteriors, l'adjudicatari seguirà els criteris facilitats per la UOC per a donar resposta o fer les gestions oportunes per gestionar una possible acceptació de la prova o una revaloració del cas particular plantejat per l'estudiant.

Les peticions es gestionaran i arribaran a través de les eines CAU estipulades per la UOC o per les que estableixi la UOC com a eina de gestió de les peticions fetes arribar per l'estudiantat.

6.3. Elaboració d'informes de tancament de valoració del semestre amb indicadors quantitatius i qualitatius i propostes de millora.

A la finalització de cada convocatòria de proves finals l'adjudicatari haurà de presentar un informe de valoració del semestre que contingui indicadors quantitatius i qualitatius, així com un recull de propostes de millora. Aquest informe serà lliurat a la UOC en un termini màxim d'un mes després de la realització de les proves.

A nivell d'indicadors quantitatius haurà de contenir com a mínim:

- Dades generals de les proves:
 - Nombre de proves per tipus.
 - Nombre d'estudiants únics.
 - Nombre de proves per estudis.

- Atenció de segon nivell:
 - Dimensionament equip per tasques.
 - Gestions per torn de proves finals i segons temàtica.
 - Comparativa volum de gestions respecte volum total de proves.
 - Volums de trucades emeses
 - Mitjana duració trucades.
 - Comparativa de gestions per temàtica i nombre de gestions respecte proves amb relació als mateixos indicadors de la convocatòria anterior.
- Atenció de xats:
 - Dimensionament equip per tasques.
 - Nombre de sales de xat amb converses i sense conversa per dies de proves.
 - Nombre de sales de xat (en total o amb conversa) per torn i segons tipus de prova.
 - Percentatge de sales de xat ateses segons tipus de prova respecte a la previsió.
 - Nombre d'estudiants total que van accedir al xat per torn i nombre total dels actius.
 - Mitjana de sales ateses per gestor per dia de proves.
 - Nombre i mitjana de missatges per estudiant per dia de proves.
 - Nombre i mitjana de missatges per gestor per dia de proves.
 - Converses úniques per dia de proves i per tipus de prova.
 - Converses úniques classificades per estudis i fent la comparativa amb la previsió inicial d'estudiants previstos.
 - Volum de missatges segons estudis.
 - Volum de missatge segons tipus de prova.
 - Volum de missatges màxim, mínim i mitjana per franja horària i torn.
 - Volum de dubtes d'enunciat per estudis.
 - Mitjana de temps de resposta dels dubtes d'enunciat per estudis.
 - Nombre de peticions derivades a altres equips per temàtica i per equips.
 - Comparativa de diferents semestres del tant per cent de converses úniques respecte al volum d'estudiants previstos.
 - Comparativa de diferents semestres del tant per cent de dubtes d'enunciats segons estudis.
- Atenció a les incidències amb la captació d'imatge:
 - Dimensionament equip per tasques.
 - Gestions realitzades per torn i tipologia.
 - Captures justificatives gestionades per torn i resultat de la valoració.
 - Incidències gestionades per torn i resolució final.
 - Càlcul del tant per cent d'incidències respecte al total de proves i evolució respecte del primer torn.
 - Mitjana de gestions per agent i torn de les diferents tipologies.
 - Temps mig de trucada per torn.
 - Comparativa entre diferents convocatòries de nombre d'incidències segons volum de proves.
 - Comparativa entre diferents convocatòries del tant per cent d'incidències ateses segons resultat final.
- Videovigilàncies:

- Videovigilàncies totals.
- Classificació segons resultat final.
- Repartiment per torn.
- Ràtio videovigilàncies per agent i per dia.

A nivell d'indicadors qualitatius haurà de contenir com a mínim:

- Atenció de segon nivell:
 - Conclusions més destacades de les dades presentades.
 - Propostes de millora.
- Atenció de xats:
 - Conclusions més destacades de les dades presentades.
 - Propostes de millora.
- Atenció a les incidències amb la captació d'imatge:
 - Conclusions més destacades de les dades presentades.
 - Propostes de millora.
- Videovigilàncies:
 - Conclusions més destacades de les dades presentades.
 - Propostes de millora.

7. PREVISIÓ D'ACTIVITATS I VOLUMS

Tal com es menciona en el primer apartat d'aquest plec, la UOC es troba en un procés de transformació de l'avaluació digital, aplicant diferents estratègies per garantir la identitat i autoria dels estudiants durant la realització de les activitats o proves d'avaluació.

En aquest context, s'ha fet una estimació de l'any acadèmic 2025-2026 (dos semestres) de les activitats previstes a assumir per part de l'adjudicatari. Cal tenir present que són una estimació i que poden variar segons les necessitats de la UOC i de la mateixa evolució del projecte de transformació de l'avaluació digital.

A continuació adjuntem un quadre amb el detall d'hores i volums estimats de cada activitat pels dos semestres vinents del curs 2025-2026:

Semestre 2025-1:

Activitat	Hores estimades / Unitats
Gestió de tràmits previs a les activitats i proves d'avaluació final i gestió de fotografies.	1.050 hores
Revisió enunciats/formularis	50 hores
Configuració dels formularis de les activitats i proves finals.	2.350 hores
Participació activa en els grups de treball de la UOC	25 hores

d'Avaluació digital.	
Suport en la preparació de les proves orals síncrones i en l'atenció prèvia dels estudiants a la realització de la prova.	250 hores
Revisió informes de les activitats de simulació de la supervisió en línia.	18.000 informes
Videovigilància de les activitats i proves finals d'avaluació.	1.050 hores
Suport i atenció via telefònica en el procés de realització de les proves finals.	1.500 hores
Suport i atenció via xat per resoldre els dubtes acadèmics dels estudiants.	1.700 hores
Suport i atenció telefònica o via xat per resoldre les incidències amb la càmera web dels estudiants.	700 hores
Auditoria informes validació de la identitat amb o sense biometria.	5.000 informes
Auditoria informes supervisió en línia.	22.000 informes
Revisió dels informes de plagi.	800 informes
Suport en el procés de pas a correcció de les proves finals i en l'atenció de les consultes dels estudiants posteriors a la realització d'aquestes.	200 hores
Formació agents	300 hores
Equip coordinació	200 hores
Responsable del servei	100 hores

Semestre 2025-2:

Activitat	Hores estimades / Unitats
Gestió de tràmits previs a les activitats i proves d'avaluació final i gestió de fotografies.	1.050 hores
Revisió enunciats/formularis	100 hores
Configuració dels formularis de les activitats i proves finals.	1.500 hores
Participació activa en els grups de treball de la UOC d'Avaluació digital.	40 hores
Suport en la preparació de les proves orals síncrones i en l'atenció prèvia dels estudiants a la realització de la prova.	250 hores

Revisió informes de les activitats de simulació de la supervisió en línia.	25.000 informes
Videovigilància de les activitats i proves finals d'avaluació.	1.100 hores
Suport i atenció via telefònica en el procés de realització de les proves finals.	1.600 hores
Suport i atenció via xat per resoldre els dubtes acadèmics dels estudiants.	1.800 hores
Suport i atenció telefònica o via xat per resoldre les incidències amb la càmera web dels estudiants.	350 hores
Auditoria informes validació de la identitat amb o sense biometria.	2.300 informes
Auditoria informes supervisió en línia.	48.000 informes
Revisió dels informes de plagi.	400 informes
Suport en el procés de pas a correcció de les proves finals i en l'atenció de les consultes dels estudiants posteriors a la realització d'aquestes.	200 hores
Formació agents	320 hores
Equip coordinació	250 hores
Responsable del servei	80 hores

Finalment, de cara al càlcul del pressupost base de la licitació, hem establert per cada tipus d'activitat l'estimació màxima de volumetria d'activitat que es podria realitzar en el transcurs del contracte. A la taula següent queda reflectida aquesta informació corresponent a un semestre:

Estimació màxima d'un semestre

Activitat	Hores estimades / Unitats
Gestió de tràmits previs a les activitats i proves d'avaluació final i gestió de fotografies.	1.050 hores
Revisió enunciats/formularis	40 hores
Configuració dels formularis de les activitats i proves finals.	1.500 hores
Participació activa en els grups de treball de la UOC d'Avaluació digital.	25 hores
Suport en la preparació de les proves orals síncrones i en l'atenció prèvia dels estudiants a la realització de la prova.	200 hores

Revisió informes de les activitats de simulació de la supervisió en línia.	40.000 informes
Videovigilància de les activitats i proves finals d'avaluació.	1.200 hores
Suport i atenció via telefònica en el procés de realització de les proves finals.	1.600 hores
Suport i atenció via xat per resoldre els dubtes acadèmics dels estudiants.	2.000 hores
Suport i atenció telefònica o via xat per resoldre les incidències amb la càmera web dels estudiants.	700 hores
Auditoria informes validació de la identitat amb o sense biometria.	4.700 informes
Auditoria informes supervisió en línia.	100.000 informes
Revisió dels informes de plagi.	800 informes
Suport en el procés de pas a correcció de les proves finals i en l'atenció de les consultes dels estudiants posteriors a la realització d'aquestes.	200 hores
Formació agents	350 hores
Equip coordinació	500 hores
Responsable del servei	200 hores

8. DISPOSITIUS DURANT ELS DIES DE PROVES I RESERVA MATERIAL INFORMÀTIC

Els dies de realització de proves finals la UOC pot sol·licitar l'organització d'un dispositiu presencial a les seves instal·lacions situades al seu Campus de Rambla Plobenou 156 (Barcelona). En aquest cas l'adjudicatari haurà de mobilitzar el seu personal a les instal·lacions de la UOC per tal de dur a terme les tasques de suport i atenció als estudiants programades per aquelles proves finals d'avaluació.

En aquests casos, l'adjudicatari haurà de complir tots els requeriments establerts per part de la UOC pel que fa a la coordinació d'activitats empresarials i haurà d'aportar tota la informació del seu personal necessària per a l'accés a les seves instal·lacions i per l'acompliment de les normatives de prevenció de riscos laborals.

En cas que el personal de l'adjudicatari no disposi de portàtil d'empresa i/o perifèriques (ratolí i cascos amb micròfon) que reuneixin els requeriments tècnics i de seguretat necessaris, serà responsabilitat de l'adjudicatari el lloguer, transport, muntatge i ús del material informàtic necessari per a la realització de les tasques previstes a les instal·lacions de la UOC.

La UOC disposa a les seves instal·lacions de punts de treball dotats de monitor amb connexió hdmi, teclat, connexió a internet per wifi i cable Ethernet, dockstation amb cable USB C i punts d'alimentació elèctrica. Per tant, l'adjudicatari haurà d'aportar portàtil amb el seu respectiu carregador compatible, ratolí i cascos amb micròfon integrat en cas que l'activitat a realitzar ho requereixi.

La UOC facilitarà espais d'emmagatzematge segurs per aquest material durant tota la durada de la realització de les proves finals. La UOC també facilitarà punts de treball amb monitor

Abans de la contractació del material informàtic, l'empresa adjudicatària haurà de presentar a la UOC un pressupost on es detalli la quantitat de material llogat, les seves característiques i els serveis addicionals contractats (transport i personal de suport tecnològic). La UOC haurà de validar el pressupost per tal que l'empresa adjudicatària pugui confirmar la contractació i es reserva el dret de denegar-lo i demanar-ne una revisió o una nova proposta.

Requeriments tecnològics dels equips informàtics:

Ordinadors portàtils amb ports USB i a ser possible entrada USB C. És recomanable que la CPU tingui com a mínim 8 GB de memòria RAM i processador mínim Intel Core i3/Ryzen AMD 3, i indispensable en el cas que l'activitat a realitzar sigui la de videovigilància.

Navegador d'Internet: Les darreres versions de Firefox o Chrome.

Navegador	
Versions possibles	Versió recomanada
Chrome o Mozilla Firefox	Mozilla Firefox (la darrera versió) Chrome (la darrera versió)

Pel que fa al maquinari, es pot fer servir qualsevol equip informàtic que sigui capaç d'executar aquests sistemes operatius.

Sistema operatiu	
Versions possibles	Versió recomanada
Windows 11 o Windows 10	Windows 11

Tots els portàtils caldrà que tinguin un antivirus actualitzat instal·lat i un usuari configurat que no tingui privilegis d'administrador del dispositiu.

Adicionalment cal que tinguin el següent programari instal·lat:

- Paquet de Microsoft Office, especialment Word i Excel.
- MicroSIP com aplicació per a la realització de trucades de la qual la UOC facilitarà les dades per a la seva configuració.
- UDS Client i/o FortClient o qualsevol altre client que utilitzi la UOC com a proveïdor d'escriptori remot o VPN.
- Extensió de Chrome de Languagetool.

Alta d'usuaris als sistemes de la UOC:

Per al desenvolupament de les tasques i les activitats contemplades es requereix que tot el personal de l'adjudicatari disposi d'un usuari UOC, el qual tindrà uns permisos d'accés específics i individuals en funció de les tasques i activitats que hagi de realitzar.

Per tal de gestionar les altes i donar els permisos corresponents, cal que l'adjudicatari faciliti del seu personal la següent informació:

- Nom i cognoms
- Número document identificatiu
- Data de naixement
- Correu electrònic
- Activitats que realitzarà.
- Si disposa d'un usuari previ de la UOC.

L'adjudicatari haurà de facilitar aquesta informació amb un marge mínim d'una setmana a la realització de les activitats a la UOC per tal que es pugui garantir tot el procés d'alta i assignació de permisos.

9. DIRECCIÓ I SUPERVISIÓ DEL SERVEI

La direcció i supervisió del servei correspon a l'adjudicatari del contracte sent les seves funcions la direcció, control i coordinació del servei.

La UOC té la facultat de ser informada del desenvolupament dels serveis, la facultat d'inspeccionar i de ser informada del procés de prestació del servei, i pot ordenar o realitzar per si mateixa quan sigui procedent les anàlisis, assajos i proves dels serveis, així com establir sistemes de control de qualitat i dictar totes les disposicions que consideri oportunes per a l'estricta compliment del contracte.

Qualsevol observació o recomanació que la UOC vulgui fer a l'empresa adjudicatària haurà de dirigir-la per mitjà de l'esmentat coordinador o cap corresponent de l'empresa adjudicatària.

9.1 Mecanismes de seguiment i control del servei:

Es fixen els següents mecanismes de control i seguiment del servei, tal com s'han anat mencionat en apartats anteriors del present plec:

- ☐ Reunió de KickOff a l'inici de cada semestre on es compartirà la planificació prevista de les activitats a realitzar, el plantejament de dimensionament, les novetats del semestre i es farà retorn de les propostes de millora de l'informe de

valoració del semestre anterior.

- ☐ Es portaran a terme tantes reunions de seguiment com siguin necessàries per compartir l'estat de les activitats a realitzar, revisar la planificació, el dimensionament o les novetats del semestre.
- ☐ Informe de valoració de final, que cal presentar en un màxim d'un mes després de la finalització del darrer torn de proves. Aquest informe ha de contemplar un anàlisi quantitatiu i qualitatiu del desenvolupament de les activitats executades, establint conclusions amb relació a les dades extretes i fent propostes de millora per a futures edicions.
- ☐ Informe de valoració dels acords de nivell de servei definits en el punt 8 del present plec.
- ☐ Reunió de balanç de la convocatòria anterior on es comenta l'informe final presentat per l'adjudicatari, així com les possibles millores a aplicar de cara les properes convocatòries. També es comparteix el calendari de treball de cara la següent convocatòria.

10. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

Per tal de garantir una prestació del servei adequada, es determinen els acords de nivell de servei (ANS) següents que es calcularan i compartiran per part de la UOC per mitjà d'un informe al final de cada convocatòria, coincidint amb la reunió de balanç:

ANS quantitatius

1. Temps de gestió de les sol·licituds de tràmits previs a la realització de les activitats i proves finals entrades pels estudiants:

- ANS Temps de gestió: $95\% \leq 48$ hores.

2. Temps de gestió dels encàrrecs de revisió d'enunciats i formularis:

- ANS Temps de gestió: $75\% \leq 72$ hores.

3. Temps de gestió dels encàrrecs de configuració de les activitats i proves finals:

- ANS Temps de gestió: $75\% \leq 72$ hores.

4. Temps de gestió de les peticions dels estudiants sobre la realització de la prova oral síncrona.

- ANS Temps de gestió: $95\% \leq 48$ hores.

5. Temps de gestió revisió informes de les activitats de simulació de la supervisió en línia

- ANS Temps de gestió: $95\% \leq 48$ hores.

6. Temps de gestió suport i atenció telefònica o via xat per resoldre les incidències amb la càmera web dels estudiants.

- ANS Temps de gestió: $95\% \leq 10$ minuts.

7. Temps de gestió suport i atenció via telefònica en el procés de realització de les proves finals.

- ANS Temps de gestió: $95\% \leq 10$ minuts.

8. Temps suport i atenció via xat per resoldre els dubtes acadèmics dels estudiants.

- ANS Temps de gestió: $95\% \leq 5$ minuts.

9. Temps de gestió revisió informes generats de validació d'identitat o de supervisió en línia.

- ANS Temps de gestió: $95\% \leq 48$ hores.

ANS qualitatiu

10. Correcte gestió de tràmits previs a les proves finals

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

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

11. Correcte gestió de peticions de suport durant la realització de les proves i activitats d'avaluació final.

- a. Aplicació de tots els passos necessaris del procediment
- b. Escolta activa, to, claredat i adaptació a l'estudiant
- c. Informació facilitada.
- d. Aplicació correcta de les plantilles de respostes als estudiants.

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

12. Correcte revisió dels informes de validació d'identitat o de supervisió en línia.

- a. Aplicació de tots els passos necessaris del procediment.
- b. Detecció de les possibles irregularitats o falses irregularitats.
- c. Registre correcte i complert en el document o aplicació de la valoració.

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

* La mostra observada haurà de ser seleccionada de manera aleatòria i ha de contenir totes les tipologies de tràmits, tipus de suport i informes. Es tindran en compte tant les activitats valorades per l'adjudicatari com per la UOC.