

**CONTRACTE RELATIU AL**  
**SERVEI D'ATENCIÓ DE CONSULTES TECNOLÒGIQUES PER A LA**  
**UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA**

**EXPEDIENT HSE00015/2025**

**PROCEDIMENT OBERT**  
**SUBJECTE A REGULACIÓ HARMONITZADA**

|                                        |
|----------------------------------------|
| <b>PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES</b> |
|----------------------------------------|

## Índex

|                                                                  |           |
|------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Context</b>                                                | <b>3</b>  |
| <b>2. Objecte del contracte</b>                                  | <b>4</b>  |
| <b>3. Abast del contracte</b>                                    | <b>5</b>  |
| 3.1 Atenció de consultes tecnològiques                           | 7         |
| <b>4. Descripció dels serveis</b>                                | <b>9</b>  |
| 4.1 Descripció de les tipologies de les Consultes Tecnològiques: | 11        |
| <b>5. Volumetria estimada</b>                                    | <b>14</b> |
| <b>6. Execució del servei</b>                                    | <b>15</b> |
| 6.1 Condicions generals per a l'execució del servei              | 15        |
| 6.2 Equip necessari per a l'execució del servei                  | 16        |
| 6.3 Formació                                                     | 17        |
| 6.4 Seguiment de la prestació del servei                         | 18        |
| <b>7. Altres condicions</b>                                      | <b>19</b> |
| 7.1 Horari del servei                                            | 19        |
| 7.2 Requisits i mitjans tècnics                                  | 20        |
| 7.3 Ubicació del servei                                          | 22        |
| <b>8. Pla de transició</b>                                       | <b>23</b> |
| 8.1 Fase de transferència de coneixement                         | 23        |
| 8.2 Fase de devolució                                            | 23        |
| <b>9. Acords de nivell (ANS)</b>                                 | <b>23</b> |
| 9.1 Sistema de penalitzacions                                    | 25        |

## 1. Context

La Universitat Oberta de Catalunya (en endavant, “la UOC”) és una universitat innovadora, arrelada a Catalunya i oberta al món, que forma les persones al llarg de la vida contribuint al seu progrés i al de la societat, alhora que duu a terme recerca sobre la societat del coneixement. El seu model educatiu es basa en la personalització i l'acompanyament de l'estudiant mitjançant l'e-learning; en aquest sentit, es tracta de la primera universitat a la xarxa a l'estat espanyol.

La UOC vol ser una universitat que, connectada en xarxa amb la resta d'universitats del món, impulsa la construcció d'un espai global de coneixement i la recerca frontera en societat del coneixement. Innova en el model educatiu propi que se centra en l'estudiant, oferint una formació de qualitat i personalitzable, per fomentar la seva competitivitat i contribuir al progrés de la societat.

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

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

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

Informació corporativa sobre la UOC:

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

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

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

## **2. Objecte del contracte**

L'objecte de contracte és la resolució de consultes tecnològiques i referents a l'avaluació que l'usuari dirigeix al Servei d'atenció de la UOC.

La resolució de les consultes es pot dur a terme tant de manera asíncrona com síncrona, en funció de les necessitats específiques i del canal de comunicació emprat. Ambdues modalitats s'apliquen seguint criteris d'atenció establerts i a través de les eines especialitzades disponibles.

Els objectius principals del contracte són els següents:

- Oferir una atenció personalitzada i de qualitat a tots els usuaris que es posin en contacte amb la UOC.
- Assegurar que el desenvolupament de les tasques del servei es realitza en concordança amb la missió, visió i valors de la UOC.
- Treballar de manera coordinada amb l'equip de Serveis d'Atenció, responsable del present contracte, per a la correcta consecució d'objectius.
- Potenciar la vinculació dels estudiants amb la UOC, oferint una atenció personalitzada i adaptada a la diversitat de realitats dels estudiants.
- Gestionar les consultes amb eficiència i optimitzant el temps de resposta
- Treballar per oferir respostes completes que assisteixen de manera global a l'estudiant i resolguin tots els seus dubtes.
- Oferir la informació concreta i suficient per evitar la rèplica de consultes dels estudiants.

- Oferir una experiència a l'usuari d'acord amb els estàndards d'excel·lència de la Universitat.

### **3. Abast del contracte**

Els espais de contacte i de relació de la UOC són de caràcter virtual, fet que configura una estructura d'atenció dissenyada per oferir una resposta global, accessible i coherent amb el model educatiu en línia. Aquesta estructura es fonamenta en la flexibilitat, la personalització i la proximitat digital, amb l'objectiu de garantir una experiència de qualitat per a tota la comunitat universitària, independentment del moment, lloc o canal des del qual es realitzi la interacció. L'usuari pot posar-se en contacte amb la UOC en qualsevol moment del dia durant els set dies de la setmana.

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

L'abast del contracte que es descriu en el present document inclou:

#### **1. Servei d'atenció virtual consultes tecnològiques (estudiantat, professorat i públic):**

El servei d'atenció virtual és, actualment, el canal principal per a la resolució de dubtes i incidències de caràcter tecnològic. Està disponible en:

- L'espai "Servei d'atenció" del Campus Virtual per al col·lectiu d'estudiants i professorat. Quan una persona necessita fer-nos arribar una consulta, accedeix a aquest espai, on primer es troba amb un recull de preguntes freqüents (FAQ). Aquestes tenen com a objectiu oferir una resposta immediata i autònoma, amb la voluntat de resoldre el dubte sense necessitat de formalitzar una consulta.

En cas que les FAQs no donin resposta a la necessitat plantejada, l'usuari pot iniciar una nova consulta seleccionant el motiu i el submotiu que millor s'ajustin a la seva situació. Aquesta classificació permet una gestió més eficient i personalitzada de les consultes.

- El formulari del portal (uoc.edu) “Vols contactar amb nosaltres? L’objectiu d’aquest servei és l’atenció de consultes de públic en general (l’assessorament comercial es fa des dels formularis “Estudia a la UOC”).

La UOC ha de garantir l’accés al Campus Virtual per part de l’estudiantat, professorat i personal de gestió especialment en relació amb la resolució d’incidències vinculades a l’accés i la identificació digital, com ara la generació de credencials, l’oblit o la caducitat de contrasenyes, la validació d’usuaris, entre d’altres.

Per aquest motiu, la universitat posa a disposició de l’estudiantat i de la resta d’usuaris un servei telefònic específic per l’atenció d’incidències d’accés al Campus Virtual i recuperació de la contrasenya.

## **2. Atenció de consultes tecnològiques durant l’avaluació (estudiantat i professorat):**

La UOC vol oferir una experiència d’avaluació continuada, digital, global, integrada i flexible. Per garantir-ho, es necessita la prestació d’un servei d’atenció omnicanal per a l’acompanyament i la resolució de consultes relacionades amb l’avaluació digital (contínua i final) de l’estudiantat de la UOC, que inclou informació sobre el model d’avaluació, tràmits associats, assistència tecnològica i suport durant tot el semestre acadèmic. També s’inclou l’acompanyament i atenció al col·lectiu del professorat en casuístiques relacionades amb l’avaluació.

Les característiques de l’avaluació a la UOC i la constant cerca d’un model que garanteixi l’excel·lència, fan que l’acompanyament a l’estudiantat durant aquests processos hagi de ser eficient i a temps.

En aquest sentit, tot i que actualment el canal principal de relació entre la UOC i el seu estudiantat és el telemàtic, existeixen casuístiques i tipologies de consulta on l’atenció podrà dur-se a terme mitjançant altres canals síncron, com ara telèfon o xat. En aquestes situacions, l’empresa adjudicatària haurà de disposar dels recursos necessaris per atendre les

consultes a través d'aquest mitjà, garantint la qualitat i la traçabilitat del servei.

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

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

### **3.1 Atenció de consultes tecnològiques**

El present servei té per objecte la prestació d'un servei integral d'atenció i assistència tecnològica omnicanal adreçat a l'estudiantat i al professorat de la UOC. L'objectiu és doble: garantir el suport necessari per accedir i utilitzar correctament tots els entorns digitals de la universitat, i oferir una assistència especialitzada i reforçada durant els processos d'avaluació, tant contínua com final.

El servei haurà de garantir una atenció eficient, personalitzada i continuada, adaptada a les necessitats de l'estudiantat, amb capacitat de resposta tant en modalitat asíncrona com, si escau, síncrona, i alineada amb els estàndards de qualitat i accessibilitat de la UOC.

Les tipologies de consulta que s'han d'atendre en el marc d'aquest lot inclouen, entre d'altres:

#### **1. Suport Tecnològic General i Accés**

- Accés al Campus Virtual: assistència en la recuperació de contrasenyes, accés al compte de Google, configuració del doble factor d'autenticació, creació de nous usuaris i resolució d'incidències generals d'accés.
- Aules virtuals: suport en l'accés a les aules, funcionament dels diferents apartats, lliurament d'activitats i accés a les eines integrades.

- Recursos digitals i físics: informació sobre la tramesa de materials, accés a recursos digitals i programari específic de les assignatures.
- Altres serveis tecnològics: suport en incidències relacionades amb Microsoft Office, connexió a la xarxa eduroam, accés a diferents apartats del Campus i gestió del perfil d'usuari.

## **2. Suport Especialitzat Durant l'Avaluació**

Aquest suport cobreix tot el semestre acadèmic i se centra en el procés d'avaluació digital i els tràmits associats:

- Informació sobre el model d'avaluació (contínua i final) establert per a cada assignatura, segons el que es defineix semestralment en el pla docent.
- Resolució de dubtes sobre tràmits relacionats amb l'avaluació, com ara inscripció a proves, lliurament d'activitats, o altres gestions administratives vinculades.
- Assistència tecnològica en el desenvolupament d'activitats d'avaluació contínua o en la realització de proves finals, incloent-hi incidències d'accés, problemes tècnics amb eines digitals o dificultats en la càrrega de documents.
- Informació sobre la publicació de qualificacions i terminis associats.
- Orientació sobre el procediment de revisió i al·legació de notes, incloent-hi els requisits i canals establerts per a fer-ho.
- Explicació dels requisits tècnics i del funcionament de les activitats d'avaluació, tant en l'avaluació contínua com en les proves finals.

El servei haurà de garantir una atenció eficient, personalitzada i continuada, adaptada a les necessitats de l'estudiantat i alineada amb els estàndards de qualitat i accessibilitat de la UOC.

Canals d'atenció actuals:

- Virtuals:
  - Formulari Servei d'atenció del Campus Virtual
  - Formulari d'atenció al públic
  - Xarxes Socials

- Xat integrat a l'aula
- Whatsapp
- Telefònic
  - Ajuda per a l'accés al campus
  - Suport tècnic durant l'avaluació

Tot i que actualment es disposa de canals de relació definits, es contempla la possibilitat d'obrir-ne de nous al llarg del desenvolupament del contracte, en funció de les necessitats que puguin sorgir o de les oportunitats de millora que es detectin.

#### 4. Descripció dels serveis

Un dels pilars fonamentals de l'objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques és l'oferta d'un servei d'atenció i acompanyament personalitzat a l'estudiantat i al públic en general. Aquest enfocament posa al centre la persona que es posa en contacte amb la UOC, amb l'objectiu de garantir una experiència d'atenció propera, empàtica i resolutiva, alineada amb els valors del model educatiu de la universitat.

L'atenció personalitzada no només implica la resolució de consultes, sinó també la capacitat d'escoltar, entendre i adaptar la resposta a les necessitats específiques de cada usuari, tenint en compte el context, el canal utilitzat i la naturalesa de la consulta. Aquest tracte diferencial és un dels elements que defineixen la qualitat del servei i contribueixen a la satisfacció i fidelització de la comunitat universitària.

Atesa la naturalesa global de la UOC, les persones que contacten amb el servei poden fer-ho des de qualsevol lloc del món. Per aquest motiu, el servei d'atenció ha de garantir la capacitat de comunicació en les tres llengües institucionals: català, castellà i anglès.

Hi distingim tres col·lectius objecte de contracte:

- **Públic en general:** persona que es posa en contacte amb la UOC a través de l'espai de contacte al portal [uoc.edu](https://uoc.edu). No és estudiant en actiu, però

presenta un interès potencial per l'oferta formativa de la UOC i l'admissió als programes del portafoli.

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

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

L'acompanyament personalitzat a cadascun dels col·lectius que es posen en contacte amb la Universitat a través del Servei d'atenció és un element clau per garantir una atenció de qualitat, propera i alineada amb els valors del model educatiu de la UOC. Aquest servei no només ha de resoldre consultes, sinó també oferir una experiència d'atenció centrada en la persona, adaptada a les seves necessitats i al seu context.

En aquest sentit, el present contracte estableix una sèrie de criteris essencials que han de regir la prestació del servei d'atenció, especialment pel que fa a les consultes de caràcter tecnològic, que són fonamentals per garantir l'accés i la participació activa de l'estudiantat en l'entorn virtual d'aprenentatge; aquests són:

1. Coneixement i enfocament global:
  - ◆ Coneixement profund del model educatiu, estructura i serveis de la UOC.
  - ◆ Tractament integral del cas, no només de la consulta puntual.
  - ◆ Anàlisi de la tipologia i contingut de les consultes per oferir respostes contextualitzades.
2. Personalització i qualitat de l'atenció:

- ◆ Personalització de les respostes, fins i tot quan es parteix de plantilles.
  - ◆ Adaptació del llenguatge i el to segons el col·lectiu i la situació.
  - ◆ Especial sensibilitat davant de situacions personals delicades (malaltia, discapacitat, violència masclista, etc.).
3. Multilingüisme i accessibilitat: El multilingüisme és un requisit per a tots els canals que s'habilitin per al servei d'atenció, és a dir, s'adaptarà la llengua en la que s'adreça l'usuari per a tots els canals .
- ◆ Atenció en la llengua en què s'adreça l'usuari: català, castellà o anglès.
  - ◆ Llenguatge inclusiu, clar, planer i entenedor.
  - ◆ Respostes empàtiques, positives i orientades a la resolució.
4. Característiques específiques de l'atenció tecnològica
- ◆ Acompanyament en l'accés al Campus Virtual i a les eines digitals.
  - ◆ Assistència en incidències relacionades amb contrasenyes, autenticació, accés a aules, lliurament d'activitats, ús de programari, etc.
  - ◆ Orientació sobre requisits tècnics, navegació i funcionament de l'entorn virtual.
  - ◆ Suport en tràmits tecnològics vinculats a l'avaluació (accés a proves, revisió de qualificacions, etc.).
5. Estil comunicatiu i criteris de resposta
- ◆ El to i el tipus de llenguatge el defineix la UOC.
  - ◆ Respostes enfocades a la resolució, evitant detalls interns innecessaris.
  - ◆ Compliment dels criteris d'ús de llengua i estil del Servei d'Atenció.
6. Millora contínua i eficiència
- ◆ Proactivitat en la detecció de problemes recurrents i reducció de consultes repetides.
  - ◆ Proposta de millores en els processos d'atenció i eficiència operativa.

#### **4.1 Descripció de les tipologies de les Consultes Tecnològiques:**

A continuació es detallen les característiques i l'abast dels serveis d'atenció a les consultes incloses en aquest lot únic, que cobreixen el suport tecnològic general i l'assistència especialitzada durant els processos d'avaluació.

## 1. Suport Tecnològic

Aquesta secció descriu l'acompanyament i assistència tecnològica per a la utilització diària dels entorns digitals de la UOC.

1. Accés al campus: Acompanyament i assistència tecnològica en:
  - ◆ El procés de recuperació de contrasenya
  - ◆ Accés al compte de Google
  - ◆ Configuració del doble factor
  - ◆ Creació de nous usuaris (nous estudiants)
  - ◆ Incidències "generals" d'accés al campus
2. Aules: Acompanyament i assistència tecnològica amb les incidències relacionades amb:
  - ◆ Accés a les aules
  - ◆ Funcionament dels diversos apartats de l'aula
  - ◆ El lliurament d'activitats des de l'aula
  - ◆ Accés a les eines
  - ◆ Configuració espais de l'aula
  - ◆ Introducció de qualificacions a l'aula
3. Recursos: Acompanyament, informació i assistència sobre:
  - ◆ Accés als recursos digitals
  - ◆ Incidències relacionades amb l'accés al programari de les aules
4. Carnet digital: Acompanyament i assistència en
  - ◆ Accés al carnet digital
5. Altres:
  - ◆ Paquet de microsoft office
  - ◆ Connexió a la xarxa eduroam

- ◆ Accés a diversos apartats del campus
- ◆ Incidències relacionades amb el perfil d'usuari

## **2. Suport a l'avaluació**

Aquesta secció descriu l'acompanyament, informació i assistència tecnològica especialitzada durant els processos d'avaluació contínua i proves finals.

### **2.1. Assistència Tècnica en Proves**

Acompanyament, informació i assistència tecnològica amb:

- Accés a l'activitat/prova: Incidències amb l'accés a la prova final o activitat de l'avaluació contínua.
- Pujada de l'activitat/prova: Problemes amb la pujada de la prova final o activitat de l'avaluació contínua a la plataforma.
- Funcionament de dispositius i entorn: Suport amb el funcionament dels dispositius o l'entorn per fer una prova final o activitat.
- Instal·lació de programari: Assistència amb la instal·lació del programari necessari per fer una prova final o activitat.
- Requisits i funcionament: Informació sobre el funcionament i els requisits tècnics per fer una prova final o activitat de l'avaluació contínua.

### **2.2. Suport Informatiu i Tràmits d'Avaluació**

Assistència i informació sobre els següents tràmits administratius vinculats al procés d'avaluació:

- Qualificacions: Termini de publicació de les notes i tràmits de revisió i al·legació de qualificacions.
- Full Personal d'Exàmens (FPE): Suport en la selecció i modificació del Full Personal d'Exàmens.
- Modificació FPE: Gestió de la modificació del FPE per motius justificats, incloent-hi incidències amb el reconeixement facial.
- Adaptació de proves: Informació i gestió de l'adaptació de les proves finals per necessitats especials.
- Encavalcaments: Gestió de la casuística d'encavalcament d'exàmens.

- Justificants: Emissió de justificant d'assistència.
- Opcions d'examen: Informació sobre presentar-se a l'examen per pujar nota i dret a examen per causes justificades.
- Alternatives i Canvis: Informació sobre l'alternativa de proves finals i canvi de dia de la defensa per motius justificats.

## 5. Volumetria estimada

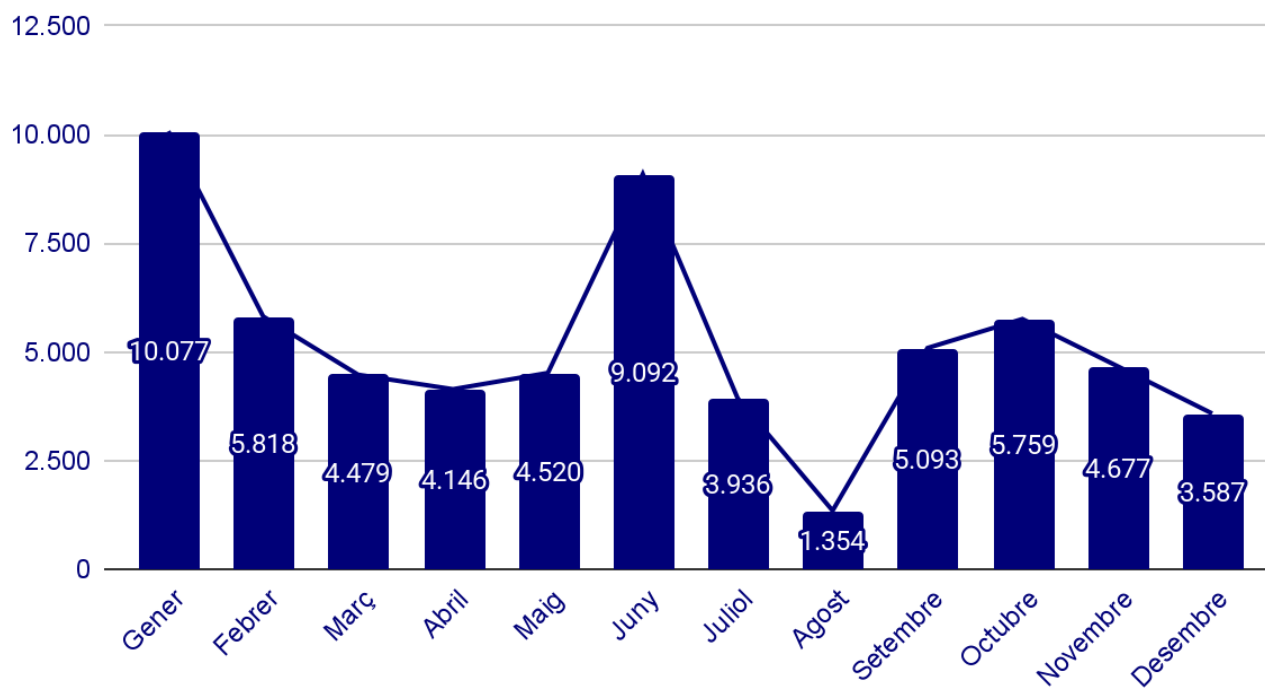
A continuació s'exposen els volums de consultes entrades i respostes corresponents a l'any 2024, es presenten les dades consolidades de l'any natural anterior per proporcionar una estimació fiable de la volumetria.

Ressaltem que aquests volums que s'indiquen en el present plec són indicadors orientatius i s'han d'interpretar com una estimació no vinculant al servei final que l'empresa adjudicatària haurà de gestionar durant la vigència del contracte. La UOC podrà demanar volums superiors o inferiors a l'exposat, responnent a diferents variables de transformació del servei.

| MES      | TOTAL CONSULTES |
|----------|-----------------|
| Gener    | 10.077          |
| Febrer   | 5.818           |
| Març     | 4.479           |
| Abril    | 4.146           |
| Maig     | 4.520           |
| Juny     | 9.092           |
| Juliol   | 3.936           |
| Agost    | 1.354           |
| Setembre | 5.093           |
| Octubre  | 5.759           |
| Novembre | 4.677           |
| Desembre | 3.587           |

|              |               |
|--------------|---------------|
| <b>TOTAL</b> | <b>62.538</b> |
|--------------|---------------|

## Consultes Lot 2 2024



## 6. Execució del servei

### 6.1 Condicions generals per a l'execució del servei

L'adjudicatari ha d'assumir els volums de consultes del servei d'atenció i ha de disposar de prou capacitat per poder dimensionar els seus recursos humans i tècnics per adaptar-se a necessitats futures.

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

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

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

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

## **6.2 Equip necessari per a l'execució del servei**

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

Així mateix, l'adjudicatària ha d'incloure un pla acció que es desencadeni a partir d'un volum determinat de consultes pendents de gestionar i que expliqui la capacitat de flexibilitat de l'empresa adjudicatària.

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

- Alta capacitat de comunicació oral i escrita.
- Expertesa en l'atenció omnicanal
- Proactivitat i iniciativa
- Autonomia i responsabilitat
- Capacitat de solucionar els problemes posant èmfasi en les causes i no en les conseqüències derivades.
- Orientació al client i a la resolució
- Perfecte coneixement gramatical i ortogràfic dels idiomes de relació amb els estudiants amb els nivells mínims especificats a continuació:
  - Català: C1 o superior
  - Castellà: C1 o superior
  - Anglès: B2 o superior

- Alt nivell d'empatia, posar-se a la pell de l'estudiant, i actuar sempre amb respecte i professionalitat.
- Experiència prèvia en serveis de característiques similars.
- Coneixement de l'àmbit universitari.
- Alta capacitat de treball en equip.
- Competències tècniques per utilitzar les tecnologies de la informació i la comunicació.
- Capacitat per gestionar un alt volum d'informació.
- Coneixement específic de cadascuna de les tipologies
- Compromís amb l'organització
- Flexibilitat i gestió del canvi
- Preocupació per l'ordre i la qualitat

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

L'estructura mínima de l'equip responsable de cada adjudicació ha de permetre:

- Una persona responsable de l'empresa adjudicatària la qual ha de mantenir la visió global de la contractació en totes les seves dimensions. També ha de garantir la comunicació amb els referents de la UOC per a la correcta realització del servei i tenir iniciativa per proposar millores per a l'optimització i eficiència de la prestació del servei licitat.

En qualsevol cas, la UOC podrà desestimar i sol·licitar la substitució de qualsevol persona assignada al servei per part de l'empresa, en cas que no presti el servei de forma adequada, l'empresa adjudicatària es compromet a dur a terme la substitució.

### **6.3 Formació**

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

Es realitzarà un pla de formació planificat en el calendari en les primeres dues setmanes després de l'adjudicació del contracte, per la qual cosa es contemplen dins del període de transició del servei.

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

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

L'empresa adjudicatària és la responsable de garantir en tot moment que el nivell de capacitat de l'equip és l'adequat per a la prestació del servei. La formació és obligatòria i es pot realitzar tant a les instal·lacions de la UOC com a les de l'empresa adjudicatària. Tanmateix, també es contempla que les formacions es puguin realitzar de manera virtual.

#### **6.4 Seguiment de la prestació del servei**

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

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

Per aquest motiu l'empresa adjudicatària haurà de presentar a la UOC el següent informe:

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

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

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

1. Reunions operatives setmanals:

- a. Activitat diària
- b. Previsió setmanal
- c. Informe qualitatiu

2. Reunions mensuals:

- a. S'analitzarà el grau d'acompliment dels ANS mitjançant els instruments de seguiment d'ANS de la UOC
- b. Facturació i seguiment de contracte

## 7. Altres condicions

### 7.1 Horari del servei

El servei ha de garantir una cobertura continuada les 24 hores del dia, els 7 dies de la setmana (7x24), per assegurar la disponibilitat permanent dels recursos i la capacitat de resposta davant qualsevol situació.

L'horari d'atenció directa amb capacitat de resolució general establert és el següent:

- De dilluns a divendres: De 8:00 a 20:00 hores.
- Caps de setmana i festius: De 8:00 a 20:00 hores.
- Cobertura Permanent (7x24 per a Incidències Crítiques)

Malgrat l'horari d'atenció directa, es garantirà una cobertura permanent les 24 hores del dia, els 7 dies de la setmana per a la gestió de:

- Incidències crítiques d'accés: Situacions relacionades amb l'accés al Campus o altres fallades que puguin afectar la continuïtat o la qualitat del servei tecnològic.
- Activitats d'Avaluació: Cobertura de la demanda generada pel procés d'avaluació (contínua i final), que requereix suport sense interrupcions.

Aquesta cobertura permanent ha d'incloure un mecanisme d'alerta i resposta àgil per assegurar la resolució o l'escalat adequat de qualsevol incidència fora de l'horari habitual.

L'equip de treball s'haurà d'ajustar de manera flexible a les necessitats reals de concurrència i volum del servei, adaptant la seva composició i intensitat en funció de les franges horàries de major activitat o demanda.

Cal preveure especialment que durant els períodes d'avaluació final —que tenen lloc dues vegades a l'any— el volum d'activitat es concentra de manera significativa en un interval de temps concret. Per tant, serà necessari preveure una intensificació dels recursos i una planificació específica per garantir la qualitat i la continuïtat del servei en aquests moments crítics.

## 7.2 Requisits i mitjans tècnics

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

- Ordinador de sobretaula o portàtil amb les següents característiques:
  - Processador Intel 3 de 13a generació o equivalent
  - 8 GB de memòria RAM
  - 256 GB de disc SSD
  - Pantalla de 13" o més
  - Recomanable un monitor alternatiu amb resolució major a la del portàtil (> 14")
- Programari base instal·lat:
  - SO Windows 11 PRO
    - Amb el compromís d'estar sempre al dia de les actualitzacions de seguretat recomanats pel fabricant.
  - Programari Antivirus instal·lat i actualitzat

El proveïdor s'ha de responsabilitzar de prendre les mesures de seguretat adients per mantenir els seus dispositius lliures de vulnerabilitats que puguin afectar a la UOC.

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

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

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

- La Fitxa de l'Estudiant, consisteix en una aplicació web, que prèvia identificació de l'usuari, proporciona dades específiques de l'estudiant per a poder resoldre el cas en global.
- Site Google de procediments i comunicats, la UOC disposa d'un site específic que serveix de contenidor dels procediments de gestió de les diferents tipologies d'entrada, així com per compartir informacions necessàries per a dur a terme l'atenció,
- Power BI: per als reports, el seguiment i l'extracció de dades.

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

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

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

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

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

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

### **7.3 Ubicació del servei**

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

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

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

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

## **8. Pla de transició**

### **8.1 Fase de transferència de coneixement**

La fase de transferència del servei començarà a partir de la signatura del contracte i és on es produeix la transferència del servei per part de la UOC cap a la nova adjudicatària. Durant aquesta fase l'adjudicatari entrant rebrà tota la informació necessària per poder fer la integració amb la nostra tecnologia i aplicatius, realitzant l'adaptació tecnològica per poder dur a terme el servei en les condicions estipulades al Plec de Prescripcions Tècniques.

Durant aquest període, l'adjudicatari entrant rebrà la documentació de traspàs necessària i tindrà a la seva disposició l'equip tècnic de la UOC per als aclariments necessaris sobre els processos involucrats en el servei.

### **8.2 Fase de devolució**

En la fase de devolució del contracte, l'Empresa sortint restarà obligada a prestar la màxima col·laboració per efectuar el traspàs del servei a una nova empresa adjudicatària.

Aquesta fase de devolució del servei, tindrà una limitació temporal màxima d'un mes en què s'haurà de completar la correcta transferència de coneixements i també s'hauran de finalitzar el servei en la totalitat de consultes que hagin entrat al Servei d'atenció fins al darrer dia del contracte vigent.

L'adjudicatari es compromet a seguir donant el servei i a transferir el coneixement o dades necessàries per a la correcta execució d'aquest. Durant aquest període, l'adjudicatari serà el responsable de les obligacions imposades als plecs que regeixen la present contractació.

## **9. Acords de nivell (ANS)**

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

### **1. Derivació a un altre servei:**

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

## 2. Temps de resolució de consultes:

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

2.2 Canal asíncron:

2.2.1 El 90% de les respostes s'han d'emetre abans d'una hora dins de l'horari convingut del servei.

2.2.2 El 90% de les consultes que entren fora de l'horari de servei, s'han de respondre abans de 14 hores.

## 3. Satisfacció en la resolució de la consulta:

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

## 4. Qualitat de les respostes emeses:

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

|                                  | Descripció                                          | Valor  | Pes |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------|--------|-----|
| <b>1</b>                         | Derivació a un altre servei                         | <= 20% | 20% |
| <b>2.1</b>                       | Temps de resolució de consultes -<br>Canal síncron  | >= 99% | 20% |
| <b>2.2</b><br>(2.2.1 i<br>2.2.2) | Temps de resolució de consultes -<br>Canal asíncron | >= 90% | 20% |
| <b>3</b>                         | Satisfacció en la resolució de la<br>consulta       | >= 85% | 20% |

|   |                                  |        |     |
|---|----------------------------------|--------|-----|
| 4 | Qualitat de les respostes emeses | >= 95% | 20% |
|---|----------------------------------|--------|-----|

## 9.1 Sistema de penalitzacions

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

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

L'import de les penalitzacions eventualment exigibles en cap cas podrà superar el 15% de l'import mensual mitjà del preu dels serveis i es calcula mitjançant aquestes fórmules.

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

**Grau d'incompliment TOTAL = Grau d'incompliment ANS 1 + Grau d'incompliment ANS 2 + Grau d'incompliment ANS 3 + Grau d'incompliment ANS 4 + Grau d'incompliment ANS 5**

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

| Grau d'incompliment TOTAL | % penalització sobre la facturació de la convocatòria |
|---------------------------|-------------------------------------------------------|
| De 10 a 20                | 10                                                    |
| De 21 a 30                | 15                                                    |
| Més de 30                 | Motiu de resolució del contracte                      |