

**CONTRATO RELATIVO AL**  
**SERVICIO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS TECNOLÓGICAS PARA LA**  
**UNIVERSIDAD ABIERTA DE CATALUNYA**

**EXPEDIENTE HSE00015/2025**

**PROCEDIMIENTO ABIERTO**  
**SUJETE A REGULACIÓN ARMONIZADA**

<b>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS</b>
--

**NOTA:** En caso de discrepancia entre el contenido de la versión original en catalán de este documento y sus anexos y la versión traducida al castellano, la versión catalana prevalecerá sobre la versión traducida al castellano.

## Índice

<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. Contexto

La Universitat Oberta de Catalunya (en adelante, “la UOC”) es una universidad innovadora, arraigada en Cataluña y abierta en el mundo, que forma las personas a lo largo de la vida contribuyendo a su progreso y al de la sociedad, a la vez que lleva a cabo investigación sobre la sociedad del conocimiento. Su modelo educativo se basa en la personalización y el acompañamiento del estudiante mediante el e-learning; en este sentido, se trata de la primera universidad a la red en el estado español.

La UOC quiere ser una universidad que, conectada en red con el resto de universidades del mundo, impulsa la construcción de un espacio global de conocimiento y la investigación frontera en sociedad del conocimiento. Innova en el modelo educativo propio que se centra en el estudiante, ofreciendo una formación de calidad y personalizable, para fomentar su competitividad y contribuir al progreso de la sociedad.

La UOC se caracteriza por un modelo educativo propio, basado en una metodología online de calidad, que sitúa la actividad del estudiantado al centro. El sistema educativo garantiza la flexibilidad, la personalización y la interactividad, además del trabajo colaborativo.

Siendo la virtualidad y el medio digital la esencia de la UOC los espacios de contacto de la comunidad educativa con la Universidad también responden a esta premisa.

El equipo de Servicios de Atención de la UOC tiene la misión de establecer las bases sistémicas para gestionar de manera adecuada, ágil y eficaz las consultas y quejas recibidas por parte de estudiantado, profesorado colaborador y público en general, promoviendo el acompañamiento personalizado en realidades diversas.

Información corporativa sobre la UOC:

- Web corporativo: [www.uoc.edu](http://www.uoc.edu)
- [Conoce la UOC - Universitat Oberta de Catalunya \(UOC\)](#)
- [Contacto y suyos - UOC \(Universitat Oberta de Catalunya\)](#)

En el presente documento se establecen los requisitos concretos y las condiciones marco que definen la contratación para el servicio de atención de consultas tecnológicas y de evaluación de los usuarios que se dirigen a la UOC.

Las determinaciones establecidas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante “PPT”), así como las contenidas en el Pliego de Cláusulas Particulares (en adelante “PCP”) constituyen normas vinculantes para el contratista, el cual realizará las prestaciones que constituyen el objeto del contrato con expés sumisión a estos.

## **2. Objeto del contrato**

El objeto de contrato es la resolución de consultas tecnológicas y referentes a la evaluación que el usuario dirige al Servicio de atención de la UOC.

La resolución de las consultas se puede llevar a cabo tanto de manera asíncrona como síncrona, en función de las necesidades específicas y del canal de comunicación empleado. Ambas modalidades se aplican siguiendo criterios de atención establecidos y a través de las herramientas especializadas disponibles.

Los objetivos principales del contrato son los siguientes:

- Ofrecer una atención personalizada y de calidad a todos los usuarios que se posen en contacto con la UOC.
- Asegurar que el desarrollo de las tareas del servicio se realiza en concordancia con la misión, visión y valores de la UOC.
- Trabajar de manera coordinada con el equipo de Servicios de Atención, responsable del presente contrato, para la correcta consecución de objetivos.
- Potenciar la vinculación de los estudiantes con la UOC, ofreciendo una atención personalizada y adaptada a la diversidad de realidades de los estudiantes.
- Gestionar las consultas con eficiencia y optimizando el tiempo de respuesta
- Trabajar para ofrecer respuestas completas que asisten de manera global al estudiante y resuelvan todas sus dudas.
- Ofrecer la información concreta y suficiente para evitar la réplica de consultas de los estudiantes.

- Ofrecer una experiencia al usuario de acuerdo con los estándares de excelencia de la Universidad.

### **3. Alcance del contrato**

Los espacios de contacto y de relación de la UOC son de carácter virtual, hecho que configura una estructura de atención diseñada para ofrecer una respuesta global, accesible y coherente con el modelo educativo en línea. Esta estructura se fundamenta en la flexibilidad, la personalización y la proximidad digital, con el objetivo de garantizar una experiencia de calidad para toda la comunidad universitaria, independientemente del momento, lugar o canal desde el cual se realice la interacción. El usuario puede posarse en contacto con la UOC en cualquier momento del día durante los siete días de la semana.

Nuestro compromiso es dar servicio y acompañamiento personalizado a cada una de las consultas que llegan al Servicio de atención de manera omnicanal.

El alcance del contrato que se describe en el presente documento incluye:

#### **1. Servicio de atención virtual consultas tecnológicas (estudiantado, profesorado y público):**

El servicio de atención virtual es, actualmente, el canal principal para la resolución de dudas e incidencias de carácter tecnológico. Está disponible en:

- El espacio “Servicio de atención” del Campus Virtual para el colectivo de estudiantes y profesorado. Cuando una persona necesita hacernos llegar una consulta, accede en este espacio, donde primero se encuentra con una compilación de preguntas frecuentes (FAQ). Estas tienen como objetivo ofrecer una respuesta inmediata y autónoma, con la voluntad de resolver la duda sin necesidad de formalizar una consulta.

En caso de que las FAQs no den respuesta a la necesidad planteada, el usuario puede iniciar una nueva consulta seleccionando el motivo y el submotiu que mejor se ajusten a su situación. Esta clasificación permite una gestión más eficiente y personalizada de las consultas.

- El formulario del portal (uoc.edu) “Quieres contactar con nosotros? El objetivo de este servicio es la atención de consultas de público en general (el asesoramiento comercial se hace desde los formularios “Estudia en la UOC”).

La UOC tiene que garantizar el acceso en el Campus Virtual por parte del estudiantado, profesorado y personal de gestión especialmente en relación con la resolución de incidencias vinculadas al acceso y la identificación digital, como por ejemplo la generación de credenciales, el olvido o la caducidad de contraseñas, la validación de usuarios, entre otros.

Por este motivo, la universidad posa a disposición del estudiantado y del resto de usuarios un servicio telefónico específico por la atención de incidencias de acceso al Campus Virtual y recuperación de la contraseña.

## **2. Atención de consultas tecnológicas durante la evaluación (estudiantado y profesorado):**

La UOC quiere ofrecer una experiencia de evaluación continuada, digital, global, integrada y flexible. Para garantizarlo, se necesita la prestación de un servicio de atención omnicanal para el acompañamiento y la resolución de consultas relacionadas con la evaluación digital (continua y final) del estudiantado de la UOC, que incluye información sobre el modelo de evaluación, trámites asociados, asistencia tecnológica y apoyo durante todo el semestre académico. También se incluye el acompañamiento y atención en el colectivo del profesorado en casuísticas relacionadas con la evaluación.

Las características de la evaluación a la UOC y la constante busca de un modelo que garantice la excelencia, hacen que el acompañamiento al estudiantado durante estos procesos tenga que ser eficiente y a tiempo.

En este sentido, a pesar de que actualmente el canal principal de relación entre la UOC y su estudiantado es el telemático, existen casuísticas y tipologías de consulta donde la atención podrá llevarse a cabo mediante otros canales síncrono, como por ejemplo teléfono o chat. En estas situaciones, la empresa adjudicataria tendrá que disponer de los recursos necesarios para atender las

consultas a través de este medio, garantizando la calidad y la trazabilidad del servicio.

La UOC tiene la necesidad de contratar los servicios de una empresa externa que pueda gestionar la atención de consultas tecnológicas de los estudiantes, profesorado y del público en general, para cubrir la volumetría estimada y las necesidades de personalización según cada tipo de consulta.

La atención de las consultas objeto de contrato requieren un grado de personalización y acompañamiento muy alto. Las realidades diversas de nuestro estudiantado hacen que cada caso sea único y excepcional, la resolución de estos casos tiene que responder, principalmente, a dar asistencia a todos aquellos estudiantes que necesiten resolver dudas e incidencias durante las diferentes etapas de la matrícula.

### **3.1 Atención de consultas tecnológicas**

El presente servicio tiene por objeto la prestación de un servicio integral de atención y asistencia tecnológica omnicanal dirigido al estudiantado y al profesorado de la UOC. El objetivo es doble: garantizar el apoyo necesario para acceder y utilizar correctamente todos los entornos digitales de la universidad, y ofrecer una asistencia especializada y reforzada durante los procesos de evaluación, tanto continua como final.

El servicio tendrá que garantizar una atención eficiente, personalizada y continuada, adaptada a las necesidades del estudiantado, con capacidad de respuesta tanto en modalidad asíncrona como, si procede, síncrona, y alineada con los estándares de calidad y accesibilidad de la UOC.

Las tipologías de consulta que se tienen que atender en el marco de este lote incluyen, entre otros:

#### **1. Apoyo Tecnológico General y Acceso**

- Acceso en el Campus Virtual: asistencia en la recuperación de contraseñas, acceso a la cuenta de Google, configuración del doble factor de autenticación, creación de nuevos usuarios y resolución de incidencias generales de acceso.

- Aulas virtuales: apoyo en el acceso en las aulas, funcionamiento de los diferentes apartados, entrega de actividades y acceso a las herramientas integradas.
- Recursos digitales y físicos: información sobre la remisión de materiales, acceso a recursos digitales y software específico de las asignaturas.
- Otros servicios tecnológicos: apoyo en incidencias relacionadas con Microsoft Office, conexión en la red eduroam, acceso en diferentes apartados del Campus y gestión del perfil de usuario.

## **2. Apoyo Especializado Durante la Evaluación**

Este apoyo cubre todo el semestre académico y se centra en el proceso de evaluación digital y los trámites asociados:

- Información sobre el modelo de evaluación (continua y final) establecido para cada asignatura, según el que se define semestralmente en el plan docente.
- Resolución de dudas sobre trámites relacionados con la evaluación, como por ejemplo inscripción a pruebas, entrega de actividades, u otras gestiones administrativas vinculadas.
- Asistencia tecnológica en el desarrollo de actividades de evaluación continua o en la realización de pruebas finales, incluyendo incidencias de acceso, problemas técnicos con herramientas digitales o dificultades en la carga de documentos.
- Información sobre la publicación de calificaciones y plazos asociados.
- Orientación sobre el procedimiento de revisión y alegación de notas, incluyendo los requisitos y canales establecidos para hacerlo.
- Explicación de los requisitos técnicos y del funcionamiento de las actividades de evaluación, tanto en la evaluación continua como en las pruebas finales.

El servicio tendrá que garantizar una atención eficiente, personalizada y continuada, adaptada a las necesidades del estudiantado y alineada con los estándares de calidad y accesibilidad de la UOC.

Canals de atenció actuals:



- Virtuales:
  - Formulario Servicio de atención del Campus Virtual
  - Formulario de atención al público
  - Redes Sociales
  - Chat integrado en el aula
  - Whatsapp
- Telefónico
  - Ayuda para el acceso en el campus
  - Apoyo técnico durante la evaluación

A pesar de que actualmente se dispone de canales de relación definidos, se contempla la posibilidad de abrir de nueces a lo largo del desarrollo del contrato, en función de las necesidades que puedan surgir o de las oportunidades de mejora que se detecten.

#### **4. Descripción de los servicios**

Uno de los pilares fundamentales del objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas es la oferta de un servicio de atención y acompañamiento personalizado al estudiantado y al público en general. Este enfoque posa en el centro la persona que se posa en contacto con la UOC, con el objetivo de garantizar una experiencia de atención próxima, empática y resolutive, alineada con los valores del modelo educativo de la universidad.

La atención personalizada no solo implica la resolución de consultas, sino también la capacidad de escuchar, entender y adaptar la respuesta a las necesidades específicas de cada usuario, teniendo en cuenta el contexto, el canal utilizado y la naturaleza de la consulta. Este trato diferencial es uno de los elementos que definen la calidad del servicio y contribuyen a la satisfacción y fidelización de la comunidad universitaria.

Atendida la naturaleza global de la UOC, las personas que contactan con el servicio pueden hacerlo desde cualquier lugar del mundo. Por este motivo, el servicio de

atención tiene que garantizar la capacidad de comunicación en las tres lenguas institucionales: catalán, castellano e inglés.

distinguimos tres colectivos objeto de contrato:

- **Público en general:** persona que se posa en contacto con la UOC a través del espacio de contacto al portal uoc.edu. No es estudiante en activo, pero presenta un interés potencial por la oferta formativa de la UOC y la admisión a los programas del portafoli.
- **Estudiante:** persona que tiene una relación académica con la universidad, y por tanto tiene uno o varios expedientes académicos. El estudiante puede encontrarse en diferentes momentos de su trayectoria académica: primera matrícula, rematrícula, un semestre sin matricular, realizando prácticas, etc. También se incluyen los estudiantes que han logrado todos los créditos e hitos de una titulación y que ya han obtenido el título oficial correspondiente.
- **Profesorado:** persona que mantiene una relación académica y contractual con la Universidad, y que desarrolla funciones docentes, de acompañamiento y de evaluación en una o varias asignaturas.

La distinción antes expuesta puede sufrir cambios durante la ejecución del contrato, por lo tanto, es importante poder tener en cuenta la adaptabilidad de los conceptos.

El acompañamiento personalizado a cada uno de los colectivos que se posan en contacto con la Universidad a través del Servicio de atención es un elemento clave para garantizar una atención de calidad, próxima y alineada con los valores del modelo educativo de la UOC. Este servicio no solo tiene que resolver consultas, sino también ofrecer una experiencia de atención centrada en la persona, adaptada a sus necesidades y a su contexto.

En este sentido, el presente contrato establece una serie de criterios esenciales que tienen que regir la prestación del servicio de atención, especialmente en cuanto a las consultas de carácter tecnológico, que son fundamentales para garantizar el acceso y la participación activa del estudiantado en el entorno virtual de aprendizaje; estos son:

1. Conocimiento y enfoque global:

- ◆ Conocimiento profundo del modelo educativo, estructura y servicios de la UOC.
- ◆ Tratamiento integral del caso, no solo de la consulta puntual.
- ◆ Análisis de la tipología y contenido de las consultas para ofrecer respuestas contextualizadas.

## 2. Personalización y calidad de la atención:

- ◆ Personalización de las respuestas, incluso cuando se parte de plantillas.
- ◆ Adaptación del lenguaje y el tono según el colectivo y la situación.
- ◆ Especial sensibilidad ante situaciones personales delicadas (dolencia, discapacidad, violencia machista, etc.).

## 3. Multilingüismo y accesibilidad: El multilingüismo es un requisito para todos los canales que se habiliten para el servicio de atención, es decir, se adaptará la lengua en la que se adreçi el usuario para todos los canales .

- ◆ Atención en la lengua en que se dirige el usuario: catalán, castellano o inglés.
- ◆ Lenguaje inclusivo, claro, planer y entendedor.
- ◆ Respuestas empáticas, positivas y orientadas a la resolución.

## 4. Características específicas de la atención tecnológica

- ◆ Acompañamiento en el acceso en el Campus Virtual y a las herramientas digitales.
- ◆ Asistencia en incidencias relacionadas con contraseñas, autenticación, acceso a aulas, entrega de actividades, uso de software, etc.
- ◆ Orientación sobre requisitos técnicos, navegación y funcionamiento del entorno virtual.
- ◆ Apoyo en trámites tecnológicos vinculados a la evaluación (acceso a pruebas, revisión de calificaciones, etc.).

## 5. Estilo comunicativo y criterios de respuesta

- ◆ El tono y el tipo de lenguaje lo define la UOC.
- ◆ Respuestas enfocadas a la resolución, evitando detalles internos innecesarios.

- ◆ Cumplimiento de los criterios de uso de lengua y estilo del Servicio de Atención.

#### 6. Mejora continua y eficiencia

- ◆ Proactivitat en la detección de problemas recurrentes y reducción de consultas repetidas.
- ◆ Propuesta de mejoras en los procesos de atención y eficiencia operativa.

### 4.1 Descripción de las tipologías de las Consultas Tecnológicas:

A continuación se detallan las características y el alcance de los servicios de atención a las consultas incluidas en este lote único, que cubren el apoyo tecnológico general y la asistencia especializada durante los procesos de evaluación.

#### 1. Apoyo Tecnológico

Esta sección describe el acompañamiento y asistencia tecnológica para la utilización diaria de los entornos digitales de la UOC.

1. Acceso en el campus: Acompañamiento y asistencia tecnológica en:
  - ◆ El proceso de recuperación de contraseña
  - ◆ Acceso a la cuenta de Google
  - ◆ Configuración del doble factor
  - ◆ Creación de nuevos usuarios (nuevos estudiantes)
  - ◆ Incidencias "generales" de acceso en el campus
2. Aulas: Acompañamiento y asistencia tecnológica con las incidencias relacionadas con:
  - ◆ Acceso en las aulas
  - ◆ Funcionamiento de los varios apartados del aula
  - ◆ La entrega de actividades desde el aula
  - ◆ Acceso a las herramientas
  - ◆ Configuración espacios del aula
  - ◆ Introducción de calificaciones en el aula

3. Recursos: Acompañamiento, información y asistencia sobre:
  - ◆ Acceso a los recursos digitales
  - ◆ Incidencias relacionadas con el acceso en el software de las aulas
4. Carné digital : Acompañamiento y asistencia en
  - ◆ Acceso al carné digital
5. Otros:
  - ◆ Paquete de microsoft office
  - ◆ Conexión en la red eduroam
  - ◆ Acceso en varios apartados del campus
  - ◆ Incidencias relacionadas con el perfil de usuario

## **2. Apoyo a la evaluación**

Esta sección describe el acompañamiento, información y asistencia tecnológica especializada durante los procesos de evaluación continua y pruebas finales.

### **2.1. Asistencia Técnica en Pruebas**

Acompañamiento, información y asistencia tecnológica con:

- Acceso a la actividad/prueba: Incidencias con el acceso a la prueba final o actividad de la evaluación continua.
- Subida de la actividad/prueba: Problemas con la subida de la prueba final o actividad de la evaluación continua a la plataforma.
- Funcionamiento de dispositivos y entorno: Apoyo con el funcionamiento de los dispositivos o el entorno para hacer una prueba final o actividad.
- Instalación de software: Asistencia con la instalación del software necesario para hacer una prueba final o actividad.
- Requisitos y funcionamiento: Información sobre el funcionamiento y los requisitos técnicos para hacer una prueba final o actividad de la evaluación continua.

### **2.2. Apoyo Informativo y Trámites de Evaluación**

Asistencia e información sobre los siguientes trámites administrativos vinculados al proceso de evaluación:

- Calificaciones: Plazo de publicación de las notas y trámites de revisión y alegación de calificaciones.
- Hoja Personal de Exámenes (FPE): Apoyo en la selección y modificación de la Hoja Personal de Exámenes.
- Modificación FPE: Gestión de la modificación del FPE por motivos justificados, incluyendo incidencias con el reconocimiento facial.
- Adaptación de pruebas: Información y gestión de la adaptación de las pruebas finales por necesidades especiales.
- Encabalgamientos: Gestión de la casuística de encabalgamiento de exámenes.
- Justificantes: Emisión de justificante de asistencia.
- Opciones de examen: Información sobre presentarse al examen para subir nota y derecho a examen por causas justificadas.
- Alternativas y Cambios: Información sobre la alternativa de pruebas finales y cambio de día de la defensa por motivos justificados.

## 5. Volumetría estimada

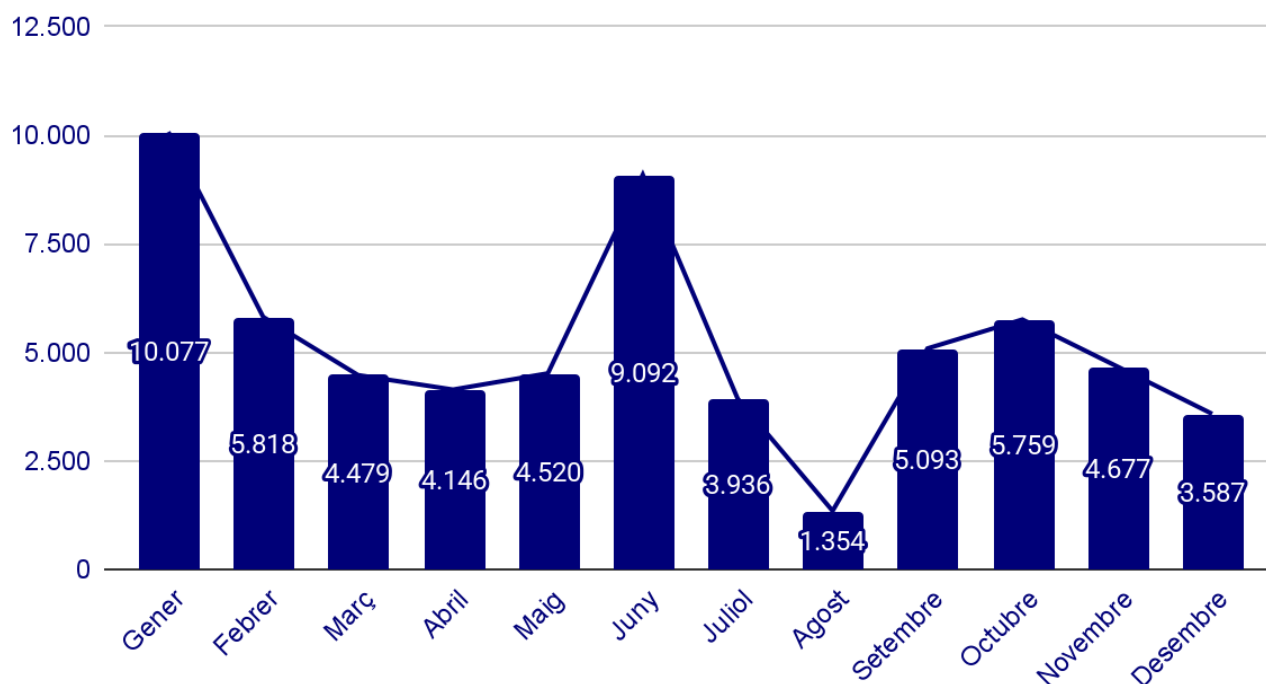
A continuación se exponen los volúmenes de consultas entradas y respuestas correspondientes en 2024, se presentan los datos consolidados del año natural anterior para proporcionar una estimación fiable de la volumetría.

Resaltamos que estos volúmenes que se indican en el presente pliego son indicadores orientativos y se tienen que interpretar como una estimación no vinculante al servicio final que la empresa adjudicataria tendrá que gestionar durante la vigencia del contrato. La UOC podrá pedir volúmenes superiores o inferiores al expuesto, respondiendo a diferentes variables de transformación del servicio.

MES	TOTAL CONSULTAS
Gener	10.077

Febrero	5.818
Marzo	4.479
Abril	4.146
Mayo	4.520
Junio	9.092
Julio	3.936
Agost	1.354
Septiembre	5.093
Octubre	5.759
Noviembre	4.677
Diciembre	3.587
<b>TOTAL</b>	<b>62.538</b>

## Consultes Lot 2 2024



## 6. Ejecución del servicio

### 6.1 Condiciones generales para la ejecución del servicio

El adjudicatario tiene que asumir los volúmenes de consultas del servicio de atención y tiene que disponer de suficiente capacidad para poder dimensionar sus recursos humanos y técnicos para adaptarse a necesidades futuras.

Todos los servicios y trabajos objeto del contrato podrán desarrollarse virtualmente en modalidad teletrabajo o presencialmente. Los puntos de trabajo donde trabajen perfiles aportados por el adjudicatario se consideran de ahora en adelante, centros de trabajo asociados al adjudicatario.

Los costes de las comunicaciones (voz y datos) y de las intercomunicaciones entre los centros de trabajo del adjudicatario y la UOC, ocasionados por la prestación del servicio, serán a cargo del proveedor adjudicatario.

La equipación y los recursos materiales y tecnológicos, y en especial aquellos que el proveedor adjudicatario disponga a sus dependencias para la ejecución del servicio,



será a cargo del adjudicatario. Los equipos conectados en la red de la UOC tendrán que ser configurados de acuerdo con los estándares y las políticas de la UOC.

La UOC proporcionará la herramienta para gestionar las consultas, pero tendrá que ser la empresa adjudicataria quién proporcionará las herramientas o recursos tecnológicos que puedan ser necesarios para el desarrollo de las actividades objeto del servicio, concretamente por la emisión de llamadas.

## **6.2 Equipo necesario para la ejecución del servicio**

Para prestar el servicio objeto de contratación, la empresa adjudicataria tiene que disponer de un equipo de personas que garantice las funciones descritas y el logro de los MÁS BIEN establecidos.

Así mismo, la adjudicataria tiene que incluir un plano acción que se desencadene a partir de un volumen determinado de consultas pendientes de gestionar y que explique la capacidad de flexibilidad de la empresa adjudicataria.

El equipo de trabajo tiene que tener el siguiente perfil:

- Alta capacidad de comunicación oral y escrita.
- Pericia en la atención omnicanal
- Proactivitat e iniciativa
- Autonomía y responsabilidad
- Capacidad de solucionar los problemas posando énfasis en las causas y no en las consecuencias derivadas.
- Orientación al cliente y a la resolución
- Perfecto conocimiento gramatical y ortográfico de los idiomas de relación con los estudiantes con los niveles mínimos especificados a continuación:
  - Catalán: C1 o superior
  - Castellano: C1 o superior
  - Anglès: B2 o superior
- Alto nivel de empatía, posar- se a la piel del estudiante, y actuar siempre con respeto y profesionalidad.
- Experiencia previa en servicios de características similares.

- Conocimiento del ámbito universitario.
- Alta capacidad de trabajo en equipo.
- Competencias técnicas para utilizar las tecnologías de la información y la comunicación.
- Capacidad para gestionar un alto volumen de información.
- Conocimiento específico de cada una de las tipologías
- Compromís con la organización
- Flexibilidad y gestión del cambio
- Preocupación por la orden y la calidad

El adjudicatario tiene que dimensionar adecuadamente el equipo para el cumplimiento de los MÁS BIEN teniendo presente la temporalidad de la carga de trabajo, los periodos de formación para la incorporación de nuevas personas al equipo y su curva de aprendizaje.

La estructura mínima del equipo responsable de cada adjudicación tiene que permitir:

- Una persona responsable de la empresa adjudicataria la cual tiene que mantener la visión global de la contratación en todas sus dimensiones. También tiene que garantizar la comunicación con los referentes de la UOC para la correcta realización del servicio y tener iniciativa para proponer mejoras para la optimización y eficiencia de la prestación del servicio licitado.

En cualquier caso, la UOC podrá desestimar y solicitar la sustitución de cualquier persona asignada al servicio por parte de la empresa, en caso de que no preste el servicio de forma adecuada, la empresa adjudicataria se compromete a llevar a cabo la sustitución.

### **6.3 Formación**

La formación inicial de transmisión de contenido y aprendizajes para el desarrollo de las funciones antes descritas estará a cargo del equipo interno de la UOC.

Se realizará un plan de formación planificado en el calendario en las primeras dos semanas después de la adjudicación del contrato, por lo cual se contemplan dentro del periodo de transición del servicio.

Así mismo, la UOC contempla varias píldoras formativas de contenido, que se llevarán a cabo durante toda la ejecución del contrato. Estas píldoras tienen el objetivo de reforzar consignas en vigor y transmitir nuevos conocimientos según la variabilidad y características de los procesos.

La UOC se compromete a ofrecer una formación constante y de calidad para ofrecer todas las herramientas necesarias a la empresa adjudicada para el desarrollo del servicio. Estas formaciones están previstas en horario laboral y la empresa adjudicataria tiene que tenerlas en consideración a la hora de dimensionar el servicio.

La empresa adjudicataria es la responsable de garantizar en todo momento que el nivel de capacitación del equipo es el adecuado para la prestación del servicio. La formación es obligatoria y se puede realizar tanto a las instalaciones de la UOC como las de la empresa adjudicataria. Aun así, también se contempla que las formaciones se puedan realizar de manera virtual.

#### **6.4 Seguimiento de la prestación del servicio**

La comunicación entre la empresa adjudicataria y la UOC se hará principalmente mediante comunicación virtual: correo electrónico, chat y videoconferencia.

Se tiene que llevar a cabo un control permanente para contrastar el estado real del servicio con los pactos establecidos a los MÁS BIEN, analizando las desviaciones y aplicando las medidas correctivas necesarias.

Por este motivo la empresa adjudicataria tendrá que presentar en la UOC lo siguiente informe:

1. Informe cualitativo (una vez al día): Incluye un resumen cualitativo sobre:
  - a. Temáticas principales de las consultas entradas
  - b. Detección de incidencias

Se tiene que entregar a primera hora de la mañana.

La comunicación entre la empresa y la UOC tiene que ser constante y eficaz, se contemplan las siguientes reuniones:

1. Reuniones operativas semanales:

- a. Actividad diaria
- b. Previsión semanal
- c. Informe cualitativo

2. Reuniones mensuales:

- a. Se analizará el grado de desempeño de los MÁS BIEN mediante los instrumentos de seguimiento de MÁS BIEN de la UOC
- b. Facturación y seguimiento de contrato

## 7. Otras condiciones

### 7.1 Horario del servicio

El servicio tiene que garantizar una cobertura continuada las 24 horas del día, los 7 días de la semana (7x24), para asegurar la disponibilidad permanente de los recursos y la capacidad de respuesta ante cualquier situación.

El horario de atención directa con capacidad de resolución general establecido es el siguiente:

- De lunes a viernes: De 8:00 a 20:00 horas.
- Fines de semana y festivos: De 8:00 a 20:00 horas.
- Cobertura Permanente (7x24 para Incidencias Críticas)

A pesar del horario de atención directa, se garantizará una cobertura permanente las 24 horas del día, los 7 días de la semana para la gestión de:

- Incidencias críticas de acceso: Situaciones relacionadas con el acceso en el Campus u otros fallos que puedan afectar la continuidad o la calidad del servicio tecnológico.
- Actividades de Evaluación: Cobertura de la demanda generada por el proceso de evaluación (continua y final), que requiere apoyo sin interrupciones.

Esta cobertura permanente tiene que incluir un mecanismo de alerta y respuesta ágil para asegurar la resolución o el escalado adecuado de cualquier incidencia fuera del horario habitual.

El equipo de trabajo se tendrá que ajustar de manera flexible a las necesidades reales de concurrencia y volumen del servicio, adaptando su composición e intensidad en función de las franjas horarias de mayor actividad o demanda.

Hay que prever especialmente que durante los periodos de evaluación final —que tienen lugar dos veces al año— el volumen de actividad se concentra de manera significativa en un intervalo de tiempo concreto. Por lo tanto, será necesario prever una intensificación de los recursos y una planificación específica para garantizar la calidad y la continuidad del servicio en estos momentos críticos.

## 7.2 Requisitos y medios técnicos

El punto de trabajo para atender las peticiones del servicio tiene que disponer de los siguientes requerimientos:

- Ordenador de sobremesa o portátil con las siguientes características:
  - Procesador Intel 3 de 13.<sup>a</sup> generación o equivalente
  - 8 GB de memoria RAM
  - 256 GB de disco SSD
  - Pantalla de 13" o más
  - Recomendable un monitor alternativo con resolución mayor a la del portátil (> 14")
- Software baso instalado:
  - SONIDO Windows 11 PRO
    - Con el compromiso de estar siempre al día de las actualizaciones de seguridad recomendados por el fabricante.
  - Software Antivirus instalado y actualizado

El proveedor se tiene que responsabilizar de tomar las medidas de seguridad adecuadas para mantener sus dispositivos libres de vulnerabilidades que puedan afectar en la UOC.

En ningún caso, el rendimiento de la equipación informática (ya sea por sus especificaciones técnicas como hardware o por efectos del software instalado) podrá

ser el responsable de la lentitud apreciable/manifiesta por los operadores o gestores a la hora de acceder y trabajar con todas las aplicaciones definidas por la UOC como necesarias para la prestación del servicio o en caso de posar en producción nuevos servicios.

La UOC provee de la herramienta de gestión de consultas (herramienta CAU) la cual es accesible por medio de la red después de la validación de los gestores de atención.

Por otro lado, se dispone de diferentes fuentes de información para poder gestionar las peticiones que llegan al servicio:

- La Ficha del Estudiante, consiste en una aplicación web, que previa identificación del usuario, proporciona datos específicos del estudiante para poder resolver el caso en global.
- Site Google de procedimientos y comunicados, la UOC dispone de un site específico que sirve de contenedor de los procedimientos de gestión de las diferentes tipologías de entrada, así como para compartir informaciones necesarias para llevar a cabo la atención,
- Power BI: para los reports, el seguimiento y la extracción de datos.

Además de las herramientas enumeradas, hará falta que la empresa adjudicataria haga uso de cualquier otra herramienta o aplicación que la UOC implemente durante el tiempo de ejecución del contrato.

Para garantizar los acuerdos de nivel del servicio (MÁS BIEN), se requiere alta disponibilidad de cara a la conexión/ salida a Internet desde las instalaciones del adjudicatario a través de, como mínimo, dos proveedores diferentes, así como de un gestor de banda ancha. La conmutación, en caso de avería, tiene que ser automática de forma que sea transparente para los gestores u operadores.

En ningún caso, el ancho de banda disponible de salida a Internet por el adjudicatario podrá ser el responsable de la lentitud apreciable/manifiesta por los operadores o gestores a la hora de acceder a todas las aplicaciones definidas por la UOC como necesarias para la prestación del servicio o en caso de posar en producción nuevos servicios.

Cada puesto de trabajo tiene que disponer de la infraestructura telefónica y telemática necesaria para prestar el servicio (hardware, software, conexiones, etc.).

La plataforma telefónica (recursos técnicos) tiene que estar dimensionada de forma que en ningún caso sea el elemento limitante en la capacidad de realizar llamadas de voz u otras, pudiendo absorber perfectamente los picos de actividad del servicio que se produzcan en cualquier momento, para poder aplicar las mejores alternativas para su gestión y su tratamiento.

Los costes de configuración inicial y futuras evoluciones de todos los elementos de la plataforma de atención telefónica tienen que estar incluidos al precio del servicio.

### **7.3 Ubicación del servicio**

Por la misma naturaleza del servicio del objeto contractual, la empresa contratista puede prestar sus servicios desde su propio centro de trabajo o instalaciones, excepto en aquellos casos en que se requiera su presencia en las instalaciones de la UOC.

En estos casos el centro de trabajo será las sedes del Campus UOC:

- Edificio Uno. Calle de Perú, 52. Barcelona
- Edificio O. Rambla del Poblenou, 156. Barcelona
- Edificio C - Hub Interdisciplinario de Investigación e innovación. Rambla del Poblenou, 154. Barcelona.

Los costes de cualquier desplazamiento a las dependencias de la UOC del personal del proveedor adjudicatario será a cargo del adjudicatario y con medios de transporte facilitados por él mismo.

## **8. Pla de transició**

### **8.1 Fase de transferencia de conocimiento**

La fase de transferencia del servicio empezará a partir de la firma del contrato y es donde se produce la transferencia del servicio por parte de la UOC hacia la nueva adjudicataria. Durante esta fase el adjudicatario entrante recibirá toda la información

necesaria para poder hacer la integración con nuestra tecnología y aplicativos, realizando la adaptación tecnológica para poder llevar a cabo el ser servicio en las condiciones estipuladas al Pliego de Prescripciones Técnicas.

Durante este periodo, el adjudicatario entrante recibirá la documentación bisiesta necesaria y tendrá a su disposición el equipo técnico de la UOC para las aclaraciones necesarias sobre los procesos involucrados en el servicio.

## **8.2 Fase de devolución**

En la fase de devolución del contrato, la Empresa saliente restará obligada a prestar la máxima colaboración para efectuar el traspaso del servicio a una nueva empresa adjudicataria.

Esta fase de devolución del servicio, tendrá una limitación temporal máxima de un mes en que se tendrá que completar la correcta transferencia de conocimientos y también se tendrán que finalizar el servicio en la totalidad de consultas que hayan entrado al Servicio de atención hasta el último día del contrato vigente.

El adjudicatario se compromete a seguir dando el servicio y a transferir el conocimiento o datos necesarios para la correcta ejecución de este. Durante este periodo, el adjudicatario será el responsable de las obligaciones impuestas a los pliegos que rigen la presente contratación.

## **9. Acuerdos de nivel (MÁS BIEN)**

Para garantizar una adecuada prestación del servicio, se determinan los Acuerdos de Nivel de Servicio (MÁS BIEN) siguientes.

### **1. Derivación a otro servicio:**

Del total de peticiones entradas, se podrá derivar a un servicio especializado un máximo del 20 %.

### **2. Tiempo de resolución de consultas:**

2.1 Canal síncrono: El 99 % de las respuestas se tienen que emitir antes de una hora dentro del horario convenido del servicio.



## 2.2 Canal asíncrono:

2.2.1 El 90 % de las respuestas se tienen que emitir antes de una hora dentro del horario convenido del servicio.

2.2.2 El 90 % de las consultas que entran fuera del horario de servicio, se tienen que responder antes de 14 horas.

## 3. Satisfacción en la resolución de la consulta:

Según el sistema de evaluación de la percepción de los servicios de atención de la UOC se tiene que obtener un mínimo del 85 % de satisfacción.

## 4. Calidad de las respuestas emitidas:

Según el sistema de evaluación de la calidad de los servicios de atención de la UOC se tiene que obtener un mínimo del 95 % de calidad.

	Descripción	Valor	Pes
1	Derivación a otro servicio	$\leq 20 \%$	20%
2.1	Tiempo de resolución de consultas - Canal síncrono	$\geq 99 \%$	20%
2.2 (2.2.1 y 2.2.2)	Tiempo de resolución de consultas - Canal asíncrono	$\geq 90 \%$	20%
3	Satisfacción en la resolución de la consulta	$\geq 85 \%$	20%
4	Calidad de las respuestas emitidas	$\geq 95 \%$	20%

## 9.1 Sistema de penalizaciones

El hecho que el adjudicatario incumpla en el informe mensual de MÁS BIEN los niveles de servicio especificados anteriormente podrá dar lugar a la aplicación de las

penalizaciones que se determinan, siempre que el incumplimiento sea debido a causas directamente y exclusivamente imputable al adjudicatario.

El adjudicatario en ningún caso será responsable ni podrá ser penalizado por el incumplimiento de los niveles de servicio que sean consecuencia de la acción u omisión de terceros ajenos al adjudicatario, o bien el incremento no planificado por parte de la UOC del volumen de actividad convenido por ambas partes y que supere más de un 20 % el crecimiento mensual considerado como normal.

El importe de las penalizaciones eventualmente exigibles en ningún caso podrá superar el 15 % del importe mensual mediano del precio de los servicios y se calcula mediante estas fórmulas.

**Grado de incumplimiento de ANTES = Total de gestiones penalizadas \* (Pes MÁS BIEN / Número de gestiones) \* 100**

**Grado de incumplimiento TOTAL = Grado de incumplimiento MÁS BIEN 1 + Grado incumplimiento MÁS BIEN 2 + Grado de incumplimiento MÁS BIEN 3 + Grado de incumplimiento MÁS BIEN 4 + Grado de incumplimiento MÁS BIEN 5**

Para los incumplimientos relativos MÁS BIEN, son de aplicación las penalizaciones fijadas a la presente mesa:

<b>Grado de incumplimiento TOTAL</b>	<b>% penalización sobre la facturación de la convocatoria</b>
De 10 a 20	10
De 21 a 30	15
Más de 30	Motivo de resolución del contrato