

Àrea: Acompanyament i orientació

Expedient: HSE00015/2025

Tipus de procediment: Obert subjecte a regulació harmonitzada

Assumpte: Informe Justificatiu

La directora de l'àrea d'Acompanyament i orientació emet el següent:

INFORME

justificatiu de la necessitat i idoneïtat de la contractació relativa a “Servei d’atenció de consultes tecnològiques de la Universitat Oberta de Catalunya”

En base als següents motius:

Primer.- La Universitat Oberta de Catalunya (UOC) necessita la contractació d'un servei extern per a l'atenció de consultes tecnològiques i consultes referents a l'avaluació. Aquesta necessitat es desprèn del model educatiu en línia de la UOC, on la virtualitat i el mitjà digital són essencials per a la interacció amb la comunitat universitària. Així, aquest Servei ha de permetre donar resposta a les incidències, dubtes i a l'assistència que per part de tota la comunitat usuària (estudiants, professorat i públic en general) pot ser requerida perquè el sistema virtual i en línia que configura el seu model educatiu sigui efectiu i eficaç i mitjançant una atenció propera, empàtica i resolutiva en qüestions com l'accés al Campus Virtual, el funcionament de les aules, els recursos digitals, el carnet digital, l'assistència en la recuperació de contrasenyes, la configuració del doble factor d'autenticació, la creació de nous usuaris, problemes amb el programari de les aules o l'accés a recursos digitals i altres serveis tecnològics així com un acompanyament i resolució de consultes en l'avaluació digital, contínua i final.

Segon.- Per aquest motiu i en la mesura en què no es disposa dels mitjans suficients, es requereix contractar el servei d'atenció de consultes tecnològiques de la Universitat Oberta de Catalunya amb el següent abast:

- El servei d'atenció de consultes tecnològiques, que també consta d'un front office que atén als estudiants i altres usuaris a través del canal telemàtic i canal telefònic.
- El servei síncron, que atén consultes dels estudiants i altres usuaris a través d'un canal síncron.

Tercer.- El contracte tindrà una durada d'un (1) any, comptat a partir de la data de formalització, i es preveuen tres (3) pròrroques de dotze (12) mesos cadascuna, de manera que la durada màxima del contracte serà de quatre (4) anys.

Tenint en compte el pressupost base de licitació, que ascendeix a 468.957,34 euros (IVA inclòs), la durada del contracte anteriorment referida i l'import màxim destinat a modificacions contractuals previstes, es determina que el valor estimat del contracte serà d'1.666.542,61 euros (IVA exclòs).

Quart.- Es fa constar que es disposa de crèdit suficient per atendre les obligacions econòmiques que es deriven per aquesta Universitat del compliment del contracte objecte del

present procediment de contractació. Així mateix, es fa constar que la quantitat indicada al pressupost bàsic de licitació és el límit màxim de despesa que en virtut d'aquesta licitació podrà comprometre l'òrgan de contractació.

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

Pels motius exposats es sol·licita a l'Òrgan de Contractació que aprovi la contractació relativa al "Servei d'atenció de consultes tecnològiques de la Universitat Oberta de Catalunya" i tramiti el procediment de contractació que correspongui per a la formalització del corresponent contracte.

Signa,

Elisenda Farràs Bigas
Directora de l'àrea d'Acompanyament i orientació