

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES
CONTRACTE RELATIU AL SERVEI D'ACTIVITATS DE BACKOFFICE
EXPEDIENT:HSE00020/2025

1. Objecte de la contractació	2
2. Objecte del procediment de contractació	2
3. Abast del servei	3
4. Tipus d'activitats	5
5. Volumes estimats del servei	6
6. Equip Humà	9
7. Requisits mínims per a la prestació del servei	10
8. Activitats de planificació, control i seguiment del servei per part de la UOC	15
9. Pla de transició i devolució del servei	16
10. Condicions d'execució: Acords de Nivell de Servei i Penalitzacions	17

1. Objecte de la contractació

Antecedents del servei

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

L'objectiu de la UOC els darrers 4 anys ha estat identificar activitats d'aquests serveis que fossin procedimentables amb la voluntat d'externalitzar-ne la gestió, sempre de manera planificada i realitzant un seguiment quantitatiu i qualitatiu de la prestació del servei. D'aquesta manera, un nombre important d'activitats s'han externalitzat durant els darrers anys amb bons resultats i han permès el canvi de rol dels equips interns de la UOC, que ja no disposen de perfils professionals centrats exclusivament en la prestació de servei cap als estudiants.

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

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

Els objectius del servei són:

- Donar resposta als volums d'activitat definits dins l'abast del servei.
- Prestar les diferents activitats encomanades amb els criteris de qualitat i el compliment dels acords de nivell de servei fixats per la UOC.
- Oferir un servei personalitzat, especialment en aquelles activitats que tinguin sortida directa cap als estudiants.
- Garantir la pro activitat, és a dir, l'anticipació en les possibles problemàtiques que es generin fruit del desenvolupament del servei.
- Generar documentació periòdica qualitativa i quantitativa de l'estat del servei a l'equip de direcció de la UOC.
- Proposar millores en l'eficiència de la gestió de les activitats.

3. Abast del servei

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

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

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

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

Servei de títol: inclou activitats relacionades en tot el procés d'emissió i registre dels títols universitaris, com per exemple: validació de les dades personals del document identificatiu i resolució d'impactes, acceptació de la sol·licitud de títol i emissió i enviament del resguard digital de títol, emissió del certificat substitutori del títol, entre d'altres.

Servei de certificats: La UOC ofereix un ventall de documents i certificats pels estudiants. L'empresa adjudicatària haurà de realitzar activitats relacionades amb l'emissió i preparació per l'enviament de certificats i altres documents a partir d'una sol·licitud, les quals poden tenir una taxa associada o no. Algunes d'aquestes activitats són: gestió de les sol·licituds de documents, personalització de cada document (atenció de les demandes particulars que s'inclouen a la sol·licitud), correcte emissió del document en l'idioma seleccionat (català, castellà o anglès), resolució de les consultes dels estudiants (IRIS), resolució d'impactes tràmits, revisió del càlcul de notes mitjanes numèriques als certificats acadèmics, entre d'altres. L'emissió dels documents serà per defecte en format digital.

Servei d'esports: La UOC fomenta la pràctica esportiva de la comunitat universitària participant en els campionats universitaris. L'empresa adjudicatària haurà de gestionar activitats relacionades amb aquest servei, com la inscripció a un Campionat de Catalunya Universitari, gestionar una Subvenció per desplaçament per a la participació en els campionats universitaris, i gestionar peticions de Campionats d'Espanya / Europeus / Mundials / altres peticions, entre d'altres.

Servei de Carnet Universitari: La UOC emet un carnet universitari digital a cada estudiant matriculat a determinades iniciatives en el semestre en curs. L'empresa adjudicatària haurà de gestionar activitats relacionades amb aquest servei, com la gestió de les peticions personalitzades d'altres i baixes.

Servei d'avaluació: Inclou activitats relacionades amb la realització de les proves finals i exàmens diversos, com per exemple: les sol·licituds de dret a examen i l'emissió de justificants d'assistència a activitats d'avaluació.

Servei de programació, expedient i requisits d'accés: Inclou activitats relacionades amb l'expedient acadèmic dels estudiants, com per exemple: adaptacions de l'expedient acadèmic a un nou pla d'estudis, sol·licitud d'itinerari acadèmic o menció, sol·licitud de canvi de tipus assignatura d'optatives a lliure elecció o a la inversa, tramitació de requeriments d'accés dels expedients antics, elaboració de plantilles per a la gestió digital de l'accés d'estrangers, gestió del trasllat d'expedients, gestió DNI's per titulacions pròpies, revisió de càlcul de numèriques, gestió de documentació amb signatura digital o format digital (recepció, registre i reclamació), omplir fitxes CFGS, i creació de plantilles, modificació de dades personals, entre d'altres.

Servei d'avaluació d'estudis previs i de reconeixement acadèmic de l'experiència professional: la UOC ofereix el tràmit d'avaluació d'estudis previs (AEP), el qual han de sol·licitar els estudiants que vulguin convalidar els estudis que han cursat en aquesta universitat o en qualsevol altra, i el tràmit de Reconeixement acadèmic de l'experiència professional (RAEP), que permet que es reconeguin assignatures, de pràctiques o altres, en funció de l'experiència professional demostrada a partir d'un seguit d'evidències. Inclou activitats com per exemple: resoldre sol·licituds d'AEP, creació de capçaleres de determinades assignatures quan es detecten plantilles noves, crear o fer versions de plantilles per cada pla de destí dels programes oberts, gestió de sol·licituds que s'han gestionat a través del Col·legi Oficial d'Enginyers Tècnics en Telecomunicació de Catalunya (COETIC), gestionar les peticions de reconeixement de

programes oberts i de postgraus i màsters fets a la UOC, gestionar les peticions de les aportacions de lliure elecció, i gestionar les sol·licituds de minor, entre d'altres.

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

Servei d'accés: inclou activitats relacionades amb el registre de documentació d'accés als estudis de Formació Permanent o doctorat.

4. Tipus d'activitats

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

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

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

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

per la UOC.

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

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

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

5. Volums estimats del servei

S'adjunta un quadre amb la distribució mensual de les gestions realitzades pels agents de les diferents activitats de gener a desembre de 2024. No s'inclouen activitats com les tasques de coordinació o formacions de l'equip.

SERVEI	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE	TOTAL PETICIONS ANUALS
	Peticions	Peticions	Peticions	Peticions	Peticions	Peticions	Peticions	Peticions	Peticions	Peticions	Peticions	Peticions	
AEP	2112	1377	248	104	2588	2163	1215	169	117	171	1975	2541	14780
AVALUACIÓ	356	196	36	8	6	218	337	12	7	0	0	0	1176
CERTIFICATS ACADÈMICS	188	395	383	224	213	221	572	212	297	306	152	86	3249
ESPORTS	12	26	21	1	0	1	2	1	1	6	2	2	75
EXPEDIENT	237	45	14	0	1	0	53	1	83	49	18	26	527
MATRÍCULA	1688	609	796	536	482	343	473	342	683	888	728	1132	8700
PROGRAMES	159	190	272	136	169	110	322	130	164	166	70	34	1922
RAEP	0	17	0	33	5	34	12	0	0	0	18	8	127
REQUISITS D'ACCÉS	164	614	337	81	158	131	233	17	43	79	47	59	1963
SERVEIS DE CAMPUS	378	415	285	148	131	120	3	3	260	33	11	2	1789

TÍTOLS	835	4991	1321	692	438	3125	4595	1506	820	680	318	2317	21638
TOTAL	6129	8875	3713	1963	4191	6466	7817	2393	2475	2378	3339	6207	55946

S'adjunta el volum d'hores de dedicació d'agents des de gener a desembre de 2024, afegint hores de coordinació i temps estimats de formació i reforç de procediments als agents.

SERVEI	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE	TOTAL HORES 2024
	Hores	Hores	Hores	Hores	Hores	Hores	Hores	Hores	Hores	Hores	Hores	Hores	
AEP	252,4	145,71	31,25	9,22	298,02	227,84	123,21	21,76	10,07	21,37	244,5	290,88	1676,23
AVALUACIÓ	14,76	14,6	1,15	0,26	0,2	7,24	17,61	0,53	0,23	0	0	0	56,58
CERTIFICAT S ACADÈMIC S	17,92	31,73	28,35	16,52	15,89	17,14	42,6	16,33	21,91	22,45	11,85	6	248,69
ESPORTS	0,84	1,82	1,47	0,07	0	0,07	0,14	0,07	0,07	0,4	0,13	0,13	5,21
EXPEDIENT	16,59	3,27	0,98	0	0,07	0	3,71	0,13	5,81	3,27	1,2	1,73	36,76
MATRÍCULA	86,49	40,28	49,58	32,5	29,41	15,15	20,44	18,96	37,37	83,01	70,44	62,97	546,6
PROGRAMES	119,25	142,5	204	102	126,75	82,5	241,5	97,5	123	124,5	52,5	25,5	1441,5
RAEP	0	1,36	0	2,64	0,4	2,72	0,96	0	0	0	1,5	0,67	10,25
REQUISITS D'ACCÉS	33,23	141,7	61,33	8,8	16,33	14,03	22,95	1,98	3	5,08	2,63	12,3	323,36
SERVEIS DE CAMPUS	31,5	34,58	22,59	12,16	10,92	9,99	0,25	0,25	21	2,27	0,77	0,14	146,42
TÍTOLS	35,78	180,87	50,32	24,88	16,13	151,73	137,87	50,17	29,4	24,87	11,63	113,28	826,93
COORDINACIÓ	168	160	168	152	168	160	184	160	160	184	160	160	1984
FORMACIÓ AGENTS I REFORÇ CONSIGNES	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	192
													7494,53

Tot seguit es facilita l'augment estimat d'hores de dedicació atenent al creixement esperat de diferents tràmits. L'augment estimat d'hores s'ha calculat aplicant un coeficient de creixement basat en les activitats que han tingut un creixement del volum d'activitat segons el comportament observat durant el primer semestre de 2025. Aquestes dades han de servir com a orientació del mínim d'hores necessàries per a donar cobertura a les activitats principals del servei:

SERVEI	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE	TOTAL HORES ACTIVITAT PREVISTES
AEP	441,70	254,99	54,69	16,14	521,54	398,72	215,62	38,08	17,62	37,40	427,88	509,04	2.933,40
AVALUACIÓ	26,57	26,28	10,00	10,00	10,00	14,48	24,65	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	171,98
CERTIFICATS ACADÈMICS	30,46	53,94	39,69	23,13	22,25	24,00	72,42	22,86	30,67	31,43	16,59	8,40	375,84
ESPORTS	0,92	2,00	1,62	0,08	0,08	0,08	0,15	0,08	0,08	0,44	0,14	0,14	5,81
EXPEDIENT	19,08	3,76	1,13	0	0,08	0	4,27	0,15	6,68	3,76	1,38	1,99	42,28
MATRÍCULA	112,44	52,36	64,45	42,25	38,23	24,24	32,70	24,65	48,58	107,91	112,70	100,75	761,26
PROGRAMES	155,03	185,25	265,20	117,30	145,76	107,25	313,95	126,75	141,45	143,18	60,38	29,33	1.790,81
RAEP	0	1,36	0	2,64	0,4	2,72	0,96	0	0	0	1,5	0,67	10,25
REQUISITS D'ACCÉS	59,81	255,06	92,00	10,56	19,60	16,84	27,54	2,38	3,60	6,10	3,16	22,14	518,77
SERVEIS DE CAMPUS	47,25	51,87	33,89	12,16	10,92	9,99	0,25	0,25	31,50	3,41	0,77	0,14	202,39
TÍTOLS	50,09	289,39	70,45	32,34	20,97	242,77	234,38	75,26	41,16	32,33	15,12	158,59	1.262,85
FORMACIÓ AGENTS I REFORÇ CONSIGNES	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	300
COORDINACIÓ	168	160	168	152	168	160	184	160	160	184	160	160	1984
													10.359,65

6. Equip Humà

Per tal de poder prestar el servei objecte de contractació, l'empresa adjudicatària ha de disposar d'un equip de persones suficient i mínim segons l'establert a l'apartat 7.1 del present plec i a l'apartat P del Quadre de Característiques del PCP (un responsable del servei, un coordinador/a i tres gestors) que garanteixi la correcta execució del contracte i l'assoliment dels acords de nivell de servei (en endavant ANS) establerts al punt 10.

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

L'equip de treball ha d'estar conformat per professionals amb les següents característiques:

- Alta capacitat organitzativa del treball a realitzar per donar sortida a l'activitat establerta en els terminis compromesos.

- Rigorositat, ordre i pulcritud amb el tractament de la documentació derivada de les activitats a gestionar.
- Pro activitat, és a dir, ha de tenir iniciativa i responsabilitat, i també ha de ser capaç de preveure o detectar els problemes per tal de ser més eficient.
- Capacitat de solucionar els problemes posant èmfasi en les causes i no en les conseqüències derivades.
- Alt nivell de coneixement gramatical i ortogràfic dels idiomes de relació amb els estudiants. Fonamentalment serien català, castellà (alt nivell parlat i escrit -català nivell C1 i disposar d'algun membre de l'equip amb C2 o superior) i anglès (almenys nivell B2)
- Alt nivell d'empatia, és a dir, posar-se a la pell de l'estudiant, i actuar sempre amb respecte i professionalitat.
- Alta capacitat de treball en equip.

L'empresa adjudicatària ha de dimensionar adequadament l'equip per a respondre satisfactòriament a les necessitats de la UOC i alhora donar compliment als acords de nivell de servei, tot tenint present la temporalitat de la càrrega de treball, els períodes de formació per a la incorporació de nous gestors en els pics d'activitat i la corba d'aprenentatge dels gestors.

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

7. Requisits mínims per a la prestació del servei

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

7.1. Organització dels recursos i horari

L'horari en el qual es contempla oferir el servei és de 8:00 a 17:00 de dilluns a divendres laborables, si bé pot exigir-se certa flexibilitat horària, en moments d'acumulació temporal de peticions, per poder donar sortida a les activitats sol·licitades sense arriscar els terminis establerts pels ANS, mitjançant acord amb l'empresa adjudicatària sobre aquesta variació horària temporal.

En aquests darrers casos, podrà estendre's l'horari fins a les 19 hores o a caps de setmana i festius. Els recursos destinats a cada franja horària s'han d'adaptar a les activitats previstes al moment del calendari acadèmic concret.

El servei es prestarà des de les dependències de l'empresa adjudicatària, que serà la que decideixi les condicions de treball en remot.

L'organització dels recursos consta de les figures següents:

• Responsable del servei: titulació universitària (Grau, Llicenciat o Enginyer Superior)

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

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

• Coordinador: titulació universitària (Grau, Llicenciat o Enginyer Superior)

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

- ☐ Cal que conegui àmpliament el contingut de les diferents activitats i l'organització del servei per mitjà d'un control i un seguiment dels indicadors.
- ☐ Ha de poder gestionar les activitats encarregades compaginant les seves funcions amb les tasques pròpies d'un gestor.
- ☐ Dur a terme explotacions de dades i elaborar informes periòdics de seguiment de l'activitat.
- ☐ Coordinar-se amb l'equip de gestors per tal d'organitzar l'activitat diària.
- ☐ Portar a terme un seguiment qualitatiu del servei realitzant les auditories que siguin necessàries i elaborant informes de millora del servei.
- ☐ Encarregar-se de la formació i capacitat inicial dels nous agents del servei, així com de les novetats que es puguin introduir en el servei.

☐ Capacitat per proposar millores i canvis en els circuits i procediments, així com plantejar els dubtes generals que puguin sorgir al respecte d'aquests.

• Gestors (mínim de 3) -

Són persones encarregades d'executar les activitats contemplades en aquest plec. Les funcions que se li atribueixen seran:

☐ Realitzar les activitats encarregades seguint els procediments establerts en cada cas i respectant els estàndards establerts.

☐ Han de tenir una alta capacitat de treball en equip per a garantir donar sortida a l'activitat planificada.

☐ Informar als responsable o coordinador de qualsevol incidència que impedeix la correcta prestació del servei.

☐ Capacitat per reportar al responsable/coordinador possibles millores i canvis en els circuits i procediments, així com les seves mancances de formació.

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

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

7.2. Tecnològics

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

- Ordinador de sobretaula o portàtil amb connexió a Internet per banda ampla i un monitor amb una resolució mínima de 1024x768 píxels.

- Es requereix que la CPU (ja sigui d'un ordinador de sobretaula o d'un portàtil) tingui com a mínim 8 GB de memòria RAM i un processador com a mínim Intel i3, sent un i5 el més recomanable.

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

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

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

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

- **GAT** és l'eina de gestió acadèmica a través de la qual es gestionen gran diversitat de tràmits, des de les diferents sol·licituds de certificats, l'acceptació del títol oficial, les modificacions de matrícula, les adaptacions d'expedient, trasllat d'expedient de la UOC a altres universitats, tancament d'expedients, etc.
- **Porta Signatura:** és l'aplicació vinculada al GAT que permet l'emissió de documents digitals amb signatura electrònica.
- **BART** és l'aplicació a través de la qual es gestiona el tràmit d'avaluació d'estudis previs i a través del qual s'exploren les sol·licituds rebudes i es resolen.
- **GEPAF** és l'eina a través de la qual es gestiona el full personal de proves finals d'avaluació i la validació de les sol·licituds de proves virtuals des de l'estranger.
- **Tramitador** eina de gestió dels requisits d'accés de les titulacions oficials de la UOC. Aquesta eina valida de manera automàtica que l'estudiant matriculat presenti la documentació que acredita els requisits legals d'accés de manera correcta i dintre del termini establert.
- **CAU:** és una solució d'integració de serveis d'atenció que permet tota la gestió de peticions de diferent naturalesa. És una aplicació de resolució (CAU) basada en Forms Services d'Oracle que permet interactuar amb diferents nivells d'atenció, aplicar procediments i plantilles de resolució.
- **Carnets:** eina de gestió de les sol·licituds d'altres i baixes de carnet d'estudiant

- **CUSTO:** eina per la gestió de la custòdia de títols oficials.
- **La Fitxa de l'Estudiant:** consisteix en una aplicació web, que prèvia identificació de l'usuari, proporciona dades agrupades procedents de les diferents bases de dades de la UOC.
- **Tercers:** base de dades de l'àrea de persones (eina on es dona d'alta els estudiants i les empreses)
- **Cofros:** eina per la gestió dels pagaments.
- **FIU:** eina per "refacturar" les matrícules amb origen GAT.
- **FUSION:** eina per a descarregar les factures de matrícula en format pdf.
- **Site de procediments i comunicats:** la UOC disposa d'un site específic que serveix de contingut dels procediments de gestió de les diferents activitats, així com per compartir informacions necessàries per a dur-les a terme i uns espais de comunicació per resoldre dubtes.
- **Reports i explotacions:** la UOC disposa d'eines d'explotació i reporting per extreure dades de l'activitat registrada a les diferents eines garantint un control de l'activitat pendent, la seva antiguitat, entre d'altres indicadors.
- **GDD:** eina de gestió i expedició de documents i certificats acadèmics.

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

Per tal de garantir els ANS es requereix alta disponibilitat de cara a la connexió/ sortida a Internet des de les instal·lacions de l'empresa adjudicatària a través de, com a mínim, dos proveïdors diferents. La commutació en cas d'avaria ha de ser automàtica de manera que sigui transparent per als gestors o operadors.

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

7.3. Formació

L'empresa adjudicatària és la responsable de garantir en tot moment que el nivell de capacitat de l'equip és l'adequat per a la prestació del servei. La formació inicial és

obligatòria i consistirà en l'aprenentatge i familiarització de les eines pròpies de la UOC, per dur a terme les tasques objecte del contracte de serveis. Es portarà a terme a les instal·lacions de l'empresa adjudicatària, o de manera remota, per part del personal de la UOC a l'equip de coordinació com als gestors. Davant de futures incorporacions i reforços, la formació anirà a càrrec de l'adjudicatari.

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

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

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

El seguiment del rendiment dels gestors persegueix dos objectius:

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

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

Les activitats de planificació i control han de permetre millorar el servei objecte de contractació. S'ha de dur a terme un control permanent per tal de contrastar l'estat real del servei amb els pactes establerts als ANS, analitzant les desviacions i aplicant les mesures correctives necessàries de conformitat amb l'objecte del contracte

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

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

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

Ítems següents:

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

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

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

9. Pla de transició i devolució del servei

Pla de transició

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

- Definició del marc temporal i els recursos necessaris per a portar a terme el pla de transició.

- Planificació detallada de la fase de captura del coneixement, la durada prevista i el seu grau d'implicació.
- Planificació detallada de la fase de transició pròpiament dita, la durada prevista fins a l'estabilització.

Devolució del servei

L'empresa adjudicatària resta obligada a prestar el servei d'acord amb les prescripcions establertes al Plec fins a l'expiració de la vigència contractual. En el supòsit d'expiració del terme contractual amb les pròrrogues, si es cau, o per motius de resolució anticipada del contracte, l'empresa adjudicatària queda obligat a prestar la màxima col·laboració per a efectuar el traspàs del servei a la nova empresa adjudicatària. En aquest sentit, l'empresa adjudicatària que finalitza el seu servei ha d'actualitzar tota la documentació, procediment i registres d'informació relatiu al mateix, informant dels sistemes utilitzats per al seu desenvolupament. Això mateix ha de donar un total accés a la informació necessària per al traspàs amb la més extensa col·laboració tècnica, tant a la UOC com a la nova adjudicatària, per tal de garantir la continuïtat del servei sense interrupcions i amb els nivells de qualitat necessaris. La pèrdua de continuïtat en el servei per motius imputables a la empresa adjudicatària podrà ésser objecte de reclamació de danys i perjudicis per part de la UOC

També serà necessari el retorn a la UOC, en un termini de 15 dies naturals des de la notificació de la finalització del contracte, de tot el material (sobres de la UOC) i tota la documentació (diligències, devolucions, etc.) que pugui tenir en la seva custòdia i que sigui imprescindible per a la prestació del servei con normalitat i sense que pugui crear una interrupció del mateix.

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

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

ANS quantitatius

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

1. Temps de gestió de les sol·licituds de tràmits entrades pels estudiants:

acceptació i resolució del tràmit

ANS Temps de gestió: 95%≤48 hores

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

ANS Temps de gestió: 95%≤48 hores

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

ANS Temps de gestió: 95%≤24 hores

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

ANS Temps de gestió: 95%≤24 hores

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

ANS Temps de gestió: 95%≤48 hores

6. Temps de gestió dels tràmits relacionats amb matrícula

ANS Temps de gestió: 95%≤24 hores

7. Temps de gestió dels Encàrrecs

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

ANS Temps de gestió: 75%≤72 hores

ANS qualitatiu*:

8. Correcte aplicació del procediment establert

- 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 correcte de les plantilles de respostes als estudiants

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

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

- a. La informació continguda és correcta
- b. Personalització de la resposta

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

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

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

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

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

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

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

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

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

		Descripció	Valor	Pes	
Quantitatius	1	Temps de gestió de les sol·licituds de tràmits entrades pels estudiants: acceptació i resolució del tràmit	$\geq 95\%$	5%	50%
	2	Temps de gestió de les sol·licituds d'emissió de documents: acceptació, generació i enviament del document	$\geq 95\%$	10%	

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

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