

Informe tècnic de valoració de les ofertes presentades en el procediment de contractació relatiu al “Servei de gestió i logística de les proves finals i activitats d’avaluació de la Universitat Oberta de Catalunya”

Expedient HSE00019/2025

1. Antecedents

La convocatòria d’aquest procediment es va publicar en data 22 de setembre de 2025 al Perfil del Contractant d’aquesta entitat. El termini fixat per a la presentació de les proposicions era el dia 22 d’octubre de 2025 a les 14 hores.

Es van presentar les següents empreses

Lots	Empresa admesa
1	Produccions Grau Peiró, SL
2	Produccions Grau Peiró, SL

En data 24 d’octubre de 2025, es reuní la Mesa de Contractació per procedir a l’obertura del Sobre núm. 2, que conté la proposta tècnica la valoració de la qual depèn d’un judici de valor, i es remeteren als serveis tècnics perquè procedissin a la seva valoració.

2. Criteris d’adjudicació

De conformitat amb el que s’estableix en el Plec de Clàusules Particulars, els criteris d’adjudicació el valor dels quals es determina mitjançant un judici de valor són els següents:

Lot 1

TOTAL DE PUNTS que s’adjudiquen mitjançant els criteris d’adjudicació el valor dels quals es determina mitjançant un judici de valor	40 Punts
Criteris i subcriteris	Distribució de la puntuació
1.- Resum executiu	0 punts

2.- Equip de treball proposat.	2 punts
3. Metodologia de treball	21 punts
3.1. Tasques prèvies a la realització de les proves d'avaluació.	5 punts
3.2. Tasques durant les jornades de realització de les proves d'avaluació.	5 punts
3.3. Tasques posteriors a les jornades de realització de les proves.	5 punts
3.4. Plans d'acció i contingència.	6 punts
3.4.1. Incidències que es puguin produir a l'edifici de la seu d'exàmens.	2 punts
3.4.2. Incidències relacionades amb les previsions d'aules, enunciats o material informàtic.	2 punts
3.4.3. Incidències relacionades amb l'atenció a l'estudiant.	2 punts
4.- Pla d'adquisició i formació:	4 punts
4.1. Pla de formació inicial.	2 punts
4.2. Pla de formació de l'equip de treball.	2 punts
5.- Pla de transició del servei.	2 punts
6.- Pla de devolució del servei.	2 punts
7.- Planificació i seguiment del servei	9 punts
7.1. Proposta de documents de treball per a la planificació del servei.	5 punts
7.2. Proposta d'informe final.	4 punts

Millores: ☒ No	
Total	punts 40

Lot 2

TOTAL DE PUNTS que s'adjudiquen mitjançant els criteris d'adjudicació el valor dels quals es determina mitjançant un judici de valor	40 Punts
Criteris i subcriteris	Distribució de la puntuació
1.- Resum executiu	0 punts
2.- Equip de treball proposat.	2 punts
3. Metodologia de treball	20 punts
3.1. Tasques prèvies a la realització de les activitats i proves finals d'avaluació finals virtuals.	5 punts
3.2. Tasques de suport i atenció durant les activitats i proves d'avaluació finals virtuals.	5 punts
3.3. Suport en les tasques posteriors a les activitats i proves d'avaluació finals virtuals.	5 punts
3.4. Plans d'acció i contingència.	5 punts
4.- Pla d'adquisició i formació:	5 punts
4.1. Pla de formació inicial.	2 punts

4.2. Pla de formació de l'equip de treball.	3 punts
5.- Pla de transició del servei.	2 punts
6.- Pla de devolució del servei.	2 punts
7.- Planificació i seguiment del servei	9 punts
7.1. Proposta de planificació i dimensionament de les activitats.	3 punts
7.2. Proposta d'informe de seguiment de l'activitat del servei.	3 punts
7.3. Proposta d'informe final.	3 punts
Millores: ☒ No	
Total	40 punts

3. Valoració

Lot 1

3.1 Resum executiu (fins a 0 punts):

A) Produccions Grau Peiró, SL

L'apartat 1 de la proposta, compleix la funció de resumir la proposta tècnica, presentant-ne els punts principals i descrivint-los breument. Per tant, constitueix el sumari dels aspectes que s'exposen en els apartats posteriors.

Aquest apartat no té assignada puntuació.

3.2 Equip de treball proposat (fins a 2 punts):

A) Produccions Grau Peiró, SL

La proposta descriu l'equip de treball assignat al servei, incloent-hi el Coordinador del Servei, els Responsables de Seu, els Responsables d'Aula i el Personal de Suport amb els seus respectius perfils i funcions. A més, aporta dues figures especialitzades dins el Personal de Suport: el Cap de

Logística, i el Personal de manipulació de proves. Aquestes figures proposades afegixen valor a la proposta ja que duren a terme tasques específiques que vetllaran, d'una banda, per la correcta organització a les seues i, de l'altra, per la custòdia de les proves. La proposta, a més inclou un esquema que relaciona els rols i en detalla les funcions i responsabilitats assignades. Es valora positivament el disseny d'una estratègia enfocada a la plantilla estable i la baixa rotació, fet que promou la consolidació de l'experiència i la coherència operativa. Finalment, es posa èmfasi en la possibilitat d'adaptar-se a les necessitats de la UOC.

En definitiva, atès que l'objecte del criteri és valorar el nivell de detall, la coherència i l'adequació dels perfils a l'objecte contractual, la descripció dels perfils i les seves responsabilitats detallada a l'oferta es considera prou per assegurar el compliment dels requeriments del servei. La descripció dels rols compta amb la suficient informació detallada i coherent per tal d'atorgar la màxima puntuació d'aquest apartat. La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei, permetent l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat, per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 2 punts.

3.3 Metodologia de treball (fins a 21 punts):

A) Produccions Grau Peiró, SL

3.3.1. Tasques prèvies a la realització de les proves d'avaluació (fins a 5 punts)

La proposta ofereix una descripció de la metodologia per a les tasques prèvies que es considera apte i coherent amb l'abast del Plec Tècnic. Pel que fa a la planificació i coordinació, s'estableixen mecanismes clars per a la validació del calendari i la revisió inicial dels espais amb la UOC. El principal valor afegit rau en la detallada preparació tècnica, on es destaca la precisió el cycle complet de la gestió d'enunciats i altre material (recepció, distribució i manipulació amb seguretat), garantint-ne la custòdia i la confidencialitat. Un element d'especial rellevància és el procés de preparació dels espais, ja que planteja una adequació personalitzada per cada tipus de prova, segons les necessitats d'aquestes, per tal d'optimitzar-ne els espais. Quant a la provisió de material informàtic proposa millores gràcies a la contractació d'un sol proveïdor, fet que permet millora econòmica i homogeneïtzació dels procediments. A més, inclou l'ús d'un "checklist" per a l'adequació física i funcional dels equips, la qual cosa és vital per gestionar amb èxit les diverses tipologies de proves que conformen el servei, com ara les de nivell CIFALC, ECLA, o les d'FP. Finalment, destaca exemplificació gràfica del muntatge de les aules de les proves d'FP mesures de reducció del temps del muntatge de les aules de les proves de cada tipus de proves. La metodologia descrita per a la preparació de l'entorn juntament amb les propostes de valor afegit organitzatives permeten assegurar de forma clara i eficient la gestió logística d'aquesta diversitat de proves

La proposta cobreix tots els requisits de forma satisfactòria permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei, aportant elements complementaris, com ara l'anàlisi de les diferències clau entre cada tipus de proves i que permet organitzar les tasques prèvies de forma acurada i específica per a cada prova, que aporten un valor afegit amb relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, que permet l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat, motiu pel qual es considera oportú atorgar al licitador 5 punts.

3.3.2. Tasques durant les jornades de realització de les proves d'avaluació (fins a 5 punts)

La proposta presenta una metodologia d'execució del servei que cobreix amb detall i coherència

els requisits operatius durant la realització de les proves. La proposta descriu adequadament el flux de l'estudiant des de la recepció, destacant mesures per a la reducció del temps d'espera. Un aspecte valorable és la supervisió tècnica presencial permanent a la seu, que garanteix la capacitat per a la gestió autònoma i ràpida de les incidències. Es fa una descripció detallada dels protocols d'actuació dels responsables d'aula: revisió i preparació de l'aula, rebuda i repartiment dels estudiants dins l'aula, instruccions inicials, repartiment d'enunciats i fulls d'esborranys, recordatoris del temps restant, vigilància activa i procediment de recollida, registre al llistat d'assistència i custòdia dels enunciats i les proves realitzades, així com de la resta de documentació. Es fa una referència explícita a l'atenció a l'alumnat i la gestió de les NESE, demostrant l'adaptació de l'operativa.

A més, es detalla correctament el flux de l'estudiant i de l'examinador en les proves orals. Es fa una proposta detallada de l'organització de la part orals de les proves CIFALC, ECLA i diagnòstica C1 que inclogui l'acreditació dels examinadors, gestió peticions de canvi o de confirmació d'horaris, la convocatòria dels estudiants, la realització de la preparació i la distribució a les aules on es troben els examinadors

Es defineix amb claredat la custòdia de la documentació generada a l'aula (registre, incidències), mantenint la coordinació contínua amb la UOC, tant de la provisió d'enunciats i fulls d'esborrany a les aules com de la custòdia de les proves un cop realitzades.

En els punts claus del procés, s'afegeixen propostes de millora, que aporten valor afegit com ara la logística per a la reducció del temps d'espera en el repartiment d'etiquetes i la gestió d'incidències durant la recepció amb un procés detallat; l'ús d'un "checklist" per assegurar que es compleixen tots els passos necessaris del procés a l'aula; el protocol digital de seguiment del procés de custòdia de les proves (compartit amb la UOC), la proposta de seguiment en temps real de l'estat de les proves orals; i la proposta de contacte directe amb el professorat per tal d'agilitzar els dubtes d'enunciats que puguin sorgir durant les proves.

La proposta cobreix eficientment la totalitat dels aspectes demanats, cosa que permet assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei i aporta elements complementaris presenten un valor afegit amb relació a les necessitats demanades al plec, i això permet l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 5 punts.

3.3.3. Tasques posteriors a les jornades de realització de les proves (fins a 5 punts)

Es descriu un procés de finalització del servei que és complet i coherent, que s'ajusta als requisits del Plec Tècnic. L'empresa detalla la logística de tancament, que inclou el desmuntatge i l'ordenació de les aules d'FP així com el reaprofitament eficient del material, fet que contribueix directament a la gestió de costos i l'eficiència operativa i de temps i que es considera un element complementari que aporta valor afegit. Inclou un inventari i registre per al control de tot el material. Fa una descripció acurada del procés de recollida de tot el material, inclosa la senyalització i cartelleria. La proposta assegura un temps de desmuntatge de menys de 30 minuts, que es considera òptim.

Pel que fa a la documentació i els equips, s'estableix un flux clar per a la recollida i gestió final de la documentació generada durant les proves, juntament amb els equips informàtics (si s'escau), assegurant-ne la traçabilitat i la seguretat fins a la seva entrega final a la UOC. L'ús del "checklist" juntament amb el registre digital a temps real proposat, assegura que el nombre de proves coincideixi amb el nombre de presentats.

Un punt fort de la proposta és la inclusió d'una fase de valoració de l'execució, que preveu l'ús d'enquestes de satisfacció del personal i valoracions internes, en format digital automatitzat, la qual cosa permet recollir informació qualitativa directa dels professionals sobre com han viscut el servei i quins aspectes són millorables.

La descripció de totes les tasques de tancament i el procés de recollida de dades per al cicle de millora demostra un alt nivell de planificació. La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei, aportant elements complementaris que aporten un valor afegit amb relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, que permet l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 5 punts.

3.3.4. Plans d'acció i contingència (fins a 6 punts)

3.3.4.1. Incidències que es puguin produir a l'edifici de la seu d'exàmens (fins a 2 punts)

La proposta identifica diversos escenaris d'incidència a l'edifici (fallada elèctrica, incendi, climatització, manca d'espai) i, per a cadascun, s'estableix un Pla d'acció amb un Responsable assignat. L'anàlisi detalla accions que permeten una gestió ràpida i proactiva per part de l'adjudicatari, sense dependre exclusivament de la resposta immediata de la UOC. A més, es defineix la coordinació amb els responsables de l'edifici i els serveis d'emergència, i el Coordinador del Servei centralitza la informació per iniciar el protocol de comunicació i assegurar la traçabilitat de l'incident.

El detall i la coherència dels plans d'acció per gestionar la situació i minimitzar-ne l'afectació en l'estudiantat es consideren suficients i complets. La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei definits al plec de prescripcions tècniques.

3.3.4.2. Incidències relacionades amb les previsions d'aules, enunciats o material informàtic (fins a 2 punts)

S'especifiquen plans d'acció detallats per a la manca d'aules, errors de preparació o fallades de material. Respecte a les aules i espais, es plantegen accions preventives (validació d'aforament, reserva d'aules alternatives per a contingències). Pel que fa als enunciats i material d'examen, proposa la preparació d'un fitxer digital per a la reimpressió in situ de les proves que calgui, així com un mecanisme de doble control per evitar que falti material. A més, disposa de dispositius USB per poder traspasar els enunciats als ordinadors en el cas de fallada d'internet. Finalment, prèviament a les proves, realitza inspeccions tècniques dels dispositius per tal d'assegurar-ne el funcionament, el so, etc.

La proposta és eficient, amb fluxos d'acció clars i responsables assignats. La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei definits al plec de prescripcions tècniques, per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 2 punts.

3.3.4.3. Incidències relacionades amb l'atenció a l'estudiant (fins a 2 punts)

La proposta descriu un pla d'acció per gestionar les incidències de l'estudiantat que és apropiat i coherent. La gestió operativa es basa en la intervenció immediata dels Gestors de Seus. La proposta inclou protocols específics per a la correcta atenció a les NESE, assegurant que les

adaptacions prèviament establertes es puguin implementar efectivament durant la prova, la qual cosa cobreix un requisit de diversitat de l'alumnat. Addicionalment, l'empresa reforça el seu enfocament en el registre documental establint la canalització de totes les casuístiques mitjançant un sistema de gestió d'incidències propi. Aquesta pràctica garanteix la traçabilitat documental completa de l'incident.

S'estableix un mecanisme complet en el cas d'una incidència durant l'accés, l'acreditació o la identificació. Preventivament, tot el personal de seu haurà rebut formació per a la detecció d'aquests casos, i s'haurà verificat els documents que proporcionen els estudiants amb les dades de què ja disposa l'equip. S'integra un sistema per la comunicació d'incidències d'autenticació a temps real. Es proposa un circuit si les dades no són correctes, que facilita la identificació del cas i comunicació immediata a la UOC per a la seva resolució. Presenta, a més, un procediment per a la retirada de la prova en el cas que es detecti un comportament no autoritzat (possible còpia, suplantació o eines no autoritzades)

Les accions es detallen de forma coherent. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 2 punts.

3.4 Pla d'adquisició i formació (fins a 4 punts):

A) Produccions Grau Peiró. SL

3.4.1. Pla de formació inicial (fins a 2 punts)

L'apartat descriu un Pla de Formació Inicial amb quatre fases i un calendari. El pla va dirigit a responsables i coordinadors, com a punt inicial de formació que es completarà amb la resta de formació de l'equip.

La proposta presenta una planificació amb fites clares i una estructura de formació (teòrica, pràctica, avaluació) que permet assegurar l'adquisició eficient del servei.

La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei definits al plec de prescripcions tècniques, per aquest motiu s'atorga 2 punts.

3.4.2. Pla de formació de l'equip de treball (fins a 2 punts)

Es descriu una formació continuada basada en una **metodologia de cicles** que integra el *backlog* de millores, incloent-hi sessions abans de cada convocatòria i tallers de reciclatge. La proposta inclou a tot l'equip i presenta uns continguts específics per a cada perfil, descrivint el detall de quins continguts de formació rebrà. Presenta, a més, un marc temporal diferenciat per perfil i proves que inclou formacions des d'un mes abans i fins al mateix dia de les proves.

Aquesta proposta cobreix eficientment la necessitat de formació continuada i actualització amb casos concrets i continguts actualitzats. La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei definits al plec de prescripcions tècniques, per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 2 punts.

3.5 Pla de transició del servei (fins a 2 punts):

A) Produccions Grau Peiró, SL

L'apartat descriu un procés d'adquisició del servei que actua com a Pla de Transició. S'inclou la fase de "Kick-Off i planificació" per iniciar el servei i la "Simulàtoria/Mentoring" per assegurar la integració. Descriu les eines i recursos, així com identifica els rols claus. Finalment, compta amb la validació constant dels procediments per part de la UOC per tal de treballar d'una manera més eficient en el procés de transició.

Aquesta planificació amb fites inicials clares es consideren que cobreixen eficientment els aspectes demanats per a un pla de transició.

La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei definits al plec de prescripcions tècniques, per aquest motiu s'atorga 2 punts.

3.6 Pla de devolució del servei (fins a 2 punts):

A) Produccions Grau Peiró, SL

La proposta compleix parcialment amb el requisit. S'identifica la necessitat d'establir un procés de traspàs de coneixement, fent referència a la documentació a lliurar (històric d'incidències, documentació operativa i manuals). Pel que fa al temps, la proposta estableix un marc temporal global de quatre setmanes per a la realització de la devolució. No obstant això, la proposta presenta una manca de detall significativa, ja que, tot i esmentar aquest període global, no concreta ni defineix un cronograma desglossat per a cadascuna de les fases del procés de devolució.

Aquesta absència de detall temporal i metodològic desglossat fa que la proposta no es pugui considerar plenament satisfactòria. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 1 punt.

3.7 Planificació i seguiment del servei (fins a 9 punts):

A) Produccions Grau Peiró, SL

3.7.1. Proposta de documents de treball per a la planificació del servei (fins a 5 punts)

L'apartat és molt detallat i compleix plenament els requeriments d'aquest criteri, justificant la màxima puntuació. En essència, presenta una proposta de document per a l'adequació d'espais per a la realització de les proves, un document per planificar els horaris de les proves orals CIFALC i ECLA, un document per a l'assignació d'estudiants a les aules de proves d'FP, un document per a la provisió de material informàtic i un document per a la proposta de dimensionament de personal segons les necessitats. L'empresa no es limita a citar els documents, sinó que aporta exemples gràfics i models concrets de la documentació que faran servir per a la planificació, el seguiment i el control. Aquesta aportació inclou models de documents de treball essencials com el "Cronograma de Fites" (amb tasques setmanals), els "Checklist d'Accés" (per a la verificació de l'estudiantat), les "Plantilles de Planificació de Personal" i la "Taula de Seguiment" de les proves.

La presentació d'aquests documents, que es troben estructurats i amb un alt nivell de concreció, demostra una sòlida preparació i organització per a la planificació i el control rigorós de l'execució del servei. La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent

assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei, aportant elements complementaris que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, permetent l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat, per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 5 punts.

3.7.2. Proposta d'informe final (fins a 4 punts)

L'apartat 7.2 "Proposta d'informe final" de la proposta descriu els continguts dels informes de tancament del servei amb un alt nivell de detall.

Presenta una proposta d'acta de seu completa, un informe final de convocatòria d'FP i de la resta de proves (CIFALC, ECLA i Diagnòstica), i proposa i resumeix reunions de tancament i valoració de la convocatòria.

Els informes previstos no es limiten a un resum descriptiu, sinó que inclouen elements d'anàlisi i de valoració, com ara taules d'indicadors que aporten dades quantitatives i qualitatives consolidades, i que permeten fer comparatives entre seus i edicions anteriors. Un aspecte destacat és la inclusió del resum de les enquestes de satisfacció del personal i de les valoracions internes, garantint que la informació qualitativa es reculli i s'analitzi.

El nivell de detall d'aquesta proposta d'informe final, que lliga la informació quantitativa amb el *feedback* del personal per al cicle de millora, es considera complet i permet assegurar una traçabilitat clara i un seguiment del servei adequat.

La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei, aportant elements complementaris que aporten un valor afegit amb relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, que permet l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 4 punts.

Lot 2

3.1 Resum executiu (fins a 0 punts):

A) Produccions Grau Peiró, SL

El resum executiu presentat és coherent i sintetitza de manera clara i concisa la proposta de valor, la metodologia general, l'equip i el compromís amb els objectius del servei.

Tot i ser un aspecte positiu, no s'atorga puntuació d'acord amb els criteris de valoració.

3.2 Equip de treball proposat (fins a 2 punts):

A) Produccions Grau Peiró, SL

La proposta presenta un equip de treball amb perfils professionals i un organigrama que es consideren idonis per a les tasques generals del servei. Es creen equips especialitzats en tasques concretes que creen una xarxa completa per a cobrir tots els procediments, inclosa la interlocució amb la UOC:

Aquest detall en l'organització assegura la màxima eficiència. La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el

compliment dels requeriments del servei, que permet l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat, per tant, s'atorguen 2 punts al licitador.

3.3 Metodologia de treball (fins a 20 punts):

A) Produccions Grau Peiró, SL

3.3.1. Tasques prèvies a la realització de les activitats i proves finals d'avaluació finals virtuals (fins a 5 punts)

La metodologia per a la fase prèvia es valora pel seu alt nivell de rigor i exhaustivitat. La proposta descriu de forma eficient els procediments de planificació, la gestió de les eines tecnològiques, i la preparació de la documentació i els protocols de coordinació. S'inclou un detall funcional sobre la validació de les dades dels estudiants i la gestió prèvia de configuració, oferint una clara garantia d'estabilitat i preparació operativa abans de l'inici de les proves. Presenta el circuit concret per a cada tràmit junt amb propostes de millora.

En concret, s'estableix el mecanisme i rols específics per a la gestió i registre de fotografies proposant com a millora una plantilla de resposta indexada per a millorar qualitat en les comunicacions, i agilitat en la resposta. D'altra banda, descriu el circuit operatiu per als diversos tràmits previs (NESE, encavalcaments, millora de nota, etc.). Pel que fa a la revisió d'enunciats, presenta el circuit i rols implicats, i en destaca les garanties de traçabilitat i control en temps real que es proposa. Pel que fa a la configuració en formularis i la revisió d'informes de supervisió en línia en descriu el circuit i en destaca l'ús d'un "checklist" compartit. Quant al seguiment en els grups de treball de la UOC, planeja presentar en les trobades propostes d'optimització i l'experiència de l'equip. Finalment, es proposa el circuit de suport a les POV i atenció prèvia a l'estudiant, inclosa la creació d'un repositori de protocols intern.

En definitiva, la metodologia per a les tasques prèvies és òptima i cobreix tots els aspectes demanats de forma eficient. La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei, aportant elements complementaris que aporten un valor afegit amb relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, i això permet l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat, per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 5 punts.

3.3.2. Tasques de suport i atenció durant les activitats i proves d'avaluació finals virtuals

La metodologia especifica amb gran claredat els fluxos de treball per a la gestió de les comunicacions multicanal, l'aplicació dels protocols d'escalada per a les incidències (tècniques i acadèmiques) i els mecanismes d'aplicació de les plantilles de resposta. En cadascun dels apartats especifica un entramat de rols que optimitza la definició de tasques per a una organització eficient, preparada per a contingències i amb compliment dels ANS. El nivell de detall en la gestió de les interaccions crítiques amb l'estudiantat assegura de forma òptima la prestació del servei.

La proposta descriu amb gran detall el circuit operatiu de les videovigilàncies i proposa un panell de supervisió a temps real que permeti distribuir la càrrega de feina. D'altra banda, planteja el suport i atenció via telefònica, fent especial èmfasi en l'anàlisi de casuístiques per a aplicar els protocols corresponents. Pel que fa a la resolució de dubtes d'enunciats per xat, planteja eines informàtiques concretes (com Notion o Confluence) per indexar les respostes. Finalment, el suport per a incidències amb càmera web queda descrit correctament, amb una especialització de rols

que en garanteix l'agilitat i eficiència.

En definitiva, la metodologia de suport durant el servei és completa, exhaustiva i eficient en tots els aspectes clau. La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei, aportant elements complementaris que aporten un valor afegit, com ara la proposta d'eines ofimàtiques concretes per a la resposta adequada de dubtes d'enunciats, amb relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, que permet l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat, per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 5 punts.

3.3.3. Suport en les tasques posteriors a les activitats i proves d'avaluació finals virtuals (fins a 5 punts)

La metodologia per a la fase posterior demostra un cicle de tancament altament eficient i complet, fonamentat en la gestió post-prova i el control de la informació. La proposta detalla els procediments immediats de control i seguiment que s'inicien just després de la realització de les proves. Això inclou l'organització i la gestió de la informació de les consultes i incidències dels estudiants rebudes durant el període d'avaluació. Es fa especial èmfasi en la gestió de les consultes i sol·licituds rebudes *a posteriori*, un punt crític que requereix metodologia per a la seva correcta canalització i resolució. Un element clau de la proposta és la cobertura de la tasca de revisió dels informes de simulació de la supervisió en línia com a part del control de qualitat dels processos d'avaluació. La coherència de la metodologia en aquesta fase assegura la traçabilitat documental, la correcta manipulació de les dades de plagi (quan apliqui) i la preparació de les bases per a l'anàlisi de resultats. Finalment, respecte al suport en el procés de pas a correcció de les proves finals, garanteix una revisió dels casos amb rols especialitzats per a casos complexos, i planteja un registre de seguiment individualitzat que en redueix el temps i de gestió i l'índex d'error.

El nivell de detall en la gestió de la documentació i les dades operatives immediates garanteix el compliment de tots els requeriments de la fase de suport posterior.

En definitiva, la metodologia per a les tasques posteriors és completa, eficient i cobreix tots els aspectes demanats, enfocant-se en la gestió de les consultes post-prova i la validació de la informació resultant. La proposta especifica rols específics per a cada gestió, procediments concrets per a casos complexos i circuits operatius personalitzats. La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei, aportant elements complementaris que aporten un valor afegit amb relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, que permet l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 5 punts.

3.3.4. Plans d'acció i contingència (fins a 5 punts)

La proposta de l'empresa demostra una sòlida i eficient capacitat d'anticipació a les situacions crítiques, un requisit fonamental per a la continuïtat d'un servei d'aquesta naturalesa. La planificació s'articula entorn de dos eixos que cobreixen tots els requisits de l'apartat.

En primer lloc, la metodologia aborda de forma efectiva la gestió de puntes de treball i l'escalabilitat, una realitat constant en períodes de proves. La proposta no es limita a l'enumeració d'augment d'hores, sinó que especifica els mecanismes d'escalabilitat de l'equip a través de la mobilització de personal de suport prèviament format. Això inclou l'aplicació de rondes i torns amb

marge de cobertura suficient i la garantia que el personal de reforç ha rebut una formació específica en protocols i eines, assegurant que l'increment sobtat del volum no minva la qualitat de l'atenció.

En segon lloc, el pla de contingència i gestió de riscos presentat és robust i detallat. Identifica els riscos potencials (com la caiguda d'aplicacions o la indisponibilitat d'eines crítiques) i defineix protocols d'actuació clars i concrets. Es descriuen els procediments d'escalada d'incidències i els mecanismes de comunicació interna i externa d'emergència. Aquesta anticipació a la fallada operativa permet assegurar la prestació mínima del servei en condicions adverses i minimitzar l'impacte d'una eventual interrupció, fet clau per a un servei crític com l'avaluació. Planteja solucions als diversos escenaris de risc previstos, quant als informes de plagi, les incidències en el lliurament d'informes i les desviacions en els temps de revisió, aportant un diagrama de flux dels diversos mecanismes emprats de resolució.

En definitiva, els plans d'acció i contingència són eficients, clars i cobreixen tots els aspectes demanats amb un alt nivell de detall i robustesa en la gestió de riscos. Aporta elements de valor afegit, com ara un sistema de monitoratge a temps real durant les proves que recull dades constants i permet al Responsable de servei activar els protocols necessaris de forma diligent. La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei, aportant elements complementaris que aporten un valor afegit amb relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, cosa que permet l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 5 punts.

3.4 Pla d'adquisició i formació (fins a 5 punts):

A) Produccions Grau Peiró, SL

4.1. Pla de formació inicial

La proposta descriu amb alt nivell de detall i coherència el procés d'immersió inicial de l'equip de treball. El pla defineix amb claredat els objectius i els continguts formatius, cobrint aspectes crucials com la cultura UOC, l'ús de les eines tecnològiques i els protocols d'atenció al servei. A més, l'oferta inclou l'especificació d'un mecanisme d'avaluació per assegurar l'adquisició dels coneixements i habilitats necessaris abans de l'inici efectiu del servei. Aquesta metodologia robusta garanteix que tot el personal nou estigui plenament preparat i acreditat abans d'interactuar amb els usuaris.

En definitiva, el pla de formació inicial és excel·lent, completament adequat i garanteix l'acreditació de coneixements de forma rigorosa.

La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei definits al plec de prescripcions tècniques, per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 2 punts.

4.2. Pla de formació de l'equip de treball

El Pla de formació continuada és eficient i proactiu, ja que està orientat a la millora constant i a l'actualització de coneixements, fet crucial en un entorn tecnològic en evolució. La metodologia proposada se centra en la detecció de necessitats formatives a partir del seguiment del servei (anàlisi d'incidències, *feedback* i resultats), garantint així que la formació sigui pertinent i de valor afegit. Es defineixen continguts d'actualització de processos i eines, i s'estableixen mecanismes

de seguiment clars per avaluar l'impacte de la formació en l'acompliment de l'equip. Aquesta estratègia demostra un compromís amb la qualitat sostinguda de l'equip. Proposa diversos tipus de modalitat formativa, fet que es valora positivament per aconseguir incloure un punt de motivació en el que s'està aprenent. La proposta detalla i desglossa les formacions específiques per a cada perfil, adaptant-se a les necessitats del servei. S'estipula un marc temporal que s'inicia 3 mesos abans i acaba una setmana abans de l'inici de les proves.

En definitiva, el pla de formació de l'equip de treball és eficient, orientat a la millora i perfectament integrat amb el cicle de seguiment de la qualitat del servei.

La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei definits al plec de prescripcions tècniques. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 3 punts.

3.5 Pla de transició del servei (fins a 2 punts):

A) Produccions Grau Peiró, SL

El Pla de Transició del Servei detalla un pla de treball per a l'arrancada inicial que inclou fases de Preparació/Planificació i Execució/Estabilització. Es defineixen fites clau, la seva planificació en el temps i els mecanismes de control. Descriu el paper que juga cada agent (UOC-empresa sortint-empresa entrant).

En definitiva, la proposta és eficient i garanteix l'arrancada i l'estabilització del servei. La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei definits al plec de prescripcions tècniques. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 2 punts.

3.6 Pla de devolució del servei (fins a 2 punts):

A) Produccions Grau Peiró, SL

La proposta compleix parcialment amb el requisit. S'identifica la necessitat d'establir un procés de traspàs de coneixement correcte. Pel que fa al temps, la proposta estableix un marc temporal global de quatre setmanes per a la realització de la devolució. No obstant això, la proposta presenta una manca de detall significativa, ja que, tot i esmentar aquest període global, no concreta ni defineix un cronograma desglossat per a cadascuna de les fases del procés de devolució.

Aquesta absència de detall temporal i metodològic desglossat fa que la proposta no es pugui considerar plenament satisfactòria. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 1 punt.

3.7 Planificació i seguiment del servei (fins a 9 punts):

A) Produccions Grau Peiró, SL

3.7.1. Proposta de planificació i dimensionament de les activitats

La proposta cobreix aquest criteri de forma òptima, demostrant una visió experta en la gestió del volum de servei. El licitador articula el dimensionament de l'equip de treball amb una metodologia que parteix de l'anàlisi de les dades de volum de servei proporcionades al Plec Tècnic. Aquesta

anàlisi es tradueix en una planificació de la distribució dels recursos que té en compte les necessitats cícliques de càrrega i les puntes de feina. La qualitat de la proposta es reflecteix en la presentació d'un esquema clar, detallat i quantitatiu que explicita l'estructuració de rols necessària per cobrir eficientment el servei. Aquesta estructuració va més enllà de la simple descripció, ja que integra la planificació temporal de les activitats amb l'assignació de personal de manera coherent.

En definitiva, la proposta de planificació i dimensionament és òptima, demostra un coneixement expert de les dades del Plec i garanteix l'adequació dels recursos a les necessitats cícliques mitjançant un esquema quantitatiu de rols. La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei definits al plec de prescripcions tècniques, per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 3 punts.

3.7.2. Proposta d'informe de seguiment de l'activitat del servei

La proposta assoleix la màxima puntuació perquè la definició dels mecanismes de seguiment és quantitativa, eficaç i transparent. El licitador articula el seguiment del servei al voltant dels 9 Acords de Nivell de Servei (ANS) quantitatius definits al Plec, garantint una avaluació sistemàtica i objectiva de l'activitat. La qualitat de la proposta resideix en la claredat del sistema de mesura i *reporting*. Es detallen els fluxos de treball que permeten la captura de dades fiable i la generació periòdica d'informes de seguiment. Aquesta metodologia assegura que el control de l'activitat serà rigorós, mesurable i totalment alineat amb els objectius d'eficiència operativa establerts per la UOC. La proposta compleix amb la màxima exigència de claredat en el monitoratge del servei.

En definitiva, la proposta d'informe de seguiment és òptima, mesurable i robusta, garantint la traçabilitat i el *reporting* eficaç dels ANS requerits. La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei definits al plec de prescripcions tècniques. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 3 punts.

3.7.3. Proposta d'informe final

La proposta d'informe final és completa i proactiva, anant més enllà de la simple exposició de dades per convertir-se en una eina de millora. El document s'estructura a partir de la informació consolidada obtinguda dels ANS quantitatius i l'anàlisi dels ANS qualitatis definits al plec. Es planteja una reunió de tancament i avaluació on s'analitza resultats globals, la revisió qualitativa i la validació del *backlog* de millores. Aquesta metodologia assegura que l'informe final no només avaluï el rendiment passat, sinó que esdevingui una eina de planificació per a la millora contínua del servei, garantint la coherència institucional.

En definitiva, la proposta d'informe final és completa, coherent i serveix eficaçment com a eina de millora contínua. La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei definits al plec de prescripcions tècniques per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 3 punts.

Puntuació final

Per tot el que s'ha exposat, es conclou que les puntuacions obtingudes pel licitador en relació amb les seves propostes avaluables mitjançant judici de valor són les següents:

Lot 1

Taula de puntuació		
Puntuació màxima	Punts (màxima puntuació)	Produccions Grau Peiró
1. Resum executiu	0 punts	0 punts
2. Equip de treball proposat.	2 punts	2 punts
3. Metodologia de treball	20 punts	20 punts
4. Pla d'adquisició i formació	4 punts	4 punts
5. Pla de transició del servei.	2 punts	2 punts
6. Pla de devolució del servei.	2 punts	1 punt
7. Planificació i seguiment del servei	9 punts	9 punts
Total	40 punts	39 punts

Lot 2

Taula de puntuació		
Puntuació màxima	Punts (màxima puntuació)	Produccions Grau Peiró
1. Resum executiu	0 punts	0 punts
2. Equip de treball proposat.	2 punts	2 punts
3. Metodologia de treball	20 punts	20 punts

Taula de puntuació		
Puntuació màxima	Punts (màxima puntuació)	Produccions Grau Peiró
4. Pla d'adquisició i formació	4 punts	4 punts
5. Pla de transició del servei.	2 punts	2 punts
6. Pla de devolució del servei.	2 punts	1 punt
7. Planificació i seguiment del servei	9 punts	9 punts
Total	40 punts	39 punts

Finalment, les puntuacions totals obtingudes pel licitador, ordenades en ordre decreixent, són les següents:

Lot 1	Produccions Grau Peiró	39 punts
Lot 2	Produccions Grau Peiró	39 punts

A Barcelona,

Signat,

Esther Gonzalvo Villegas
Directora de l'àrea de Serveis Acadèmics