

**Àrea:** Serveis Acadèmics

**Expedient:** HSE00002/2026

**Tipus de procediment:** Obert

**Objecte:** Servei de gestió documental de la Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya

**Assumpte:** Rectificació d'error material o de fet

## RESOLUCIÓ DE L'ÒRGAN DE CONTRACTACIÓ RELATIVA A LA RECTIFICACIÓ D'ERRORS

El Sr. Jordi Marín Puigpelat, en la seva condició d'Òrgan de Contractació,

### EXPOSA

**Primer.-** Que, en relació amb el procediment de licitació del contracte de referència, s'ha detectat un error en el Plec de Prescripcions Tècniques.

**Segon.-** Que, en concret, l'error detectat consisteix en:

- Que al Plec de Prescripcions Tècniques manca l'apartat XI relatiu a les condicions d'execució, on es detallen els acord de nivell de servei (ANS) i les penalitzacions

**Tercer.-** Que l'article 122.1 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic ("LCSP"), preveu que "[l]os pliegos de cláusulas administrativas particulares deberán aprobarse previamente a la autorización del gasto o conjuntamente con ella, y siempre antes de la licitación del contrato, o de no existir esta, antes de su adjudicación, y solo podrán ser modificados con posterioridad por error material, de hecho o aritmético. En otro caso, la modificación del pliego conllevará la retroacción de actuaciones".

Així mateix, l'article 124 de la LCSP preceptua que "[e]l órgano de contratación aprobará con anterioridad a la autorización del gasto o conjuntamente con ella, y siempre antes de la licitación del contrato, o de no existir esta, antes de su adjudicación, los pliegos y documentos que contengan las prescripciones técnicas particulares que hayan de regir la realización de la prestación y definan sus calidades, sus condiciones sociales y ambientales, de conformidad con los requisitos que para cada contrato establece la presente Ley, y solo podrán ser modificados con posterioridad por error material, de hecho o aritmético. En otro caso, la modificación del pliego conllevará la retroacción de actuaciones".

**Quart.-** Que, d'un simple anàlisi de l'error esmentat, es posa de manifest que és un error patent i clar, en la mesura que es tracta d'una simple equivocació material a l'hora de realitzar la formulació del document. En aquest sentit, cal tenir en compte que tant als Plec de Prescripcions tècniques com al Plec de Clàusules Particulars ja s'inclou informació relativa als Acords de Nivell de Servei (ANS) i penalitzacions. Aquest apartat XI complementa la informació que ja hi ha publicada als plecs. Addicionalment, la inclusió dels Acords de Nivell de Servei (ANS) i el quadre de penalitzacions associat és una part inherent a la gestió documental per garantir la qualitat del servei, i la seva omissió inicial no suposa una alteració substancial de les prestacions del contracte, sinó una concreció de les regles d'execució que han de regir la relació contractual.

**Cinquè.-** Que addicionalment, i tal com s'estableix en la normativa i jurisprudència, la resolució de dit error no implica un judici valoratiu, ni exigeix operacions de qualificació jurídica. Per tant, resulta procedent esmenar l'error anteriorment referit en el sentit de publicar novament el Plec de Prescripcions Tècniques amb les condicions d'execució: acord de nivell de servei (ANS) i penalitzacions afegides.

En virtut de tot allò exposat, per la present,

## RESOL

**Primer.- RECTIFICAR** el Plec de Prescripcions Tècniques, en l'apartat que s'indica tot seguit:

1. En el Plec de Prescripcions Tècniques no consta apartat XI:

Que ha de ser modificat pel text que segueix a continuació:

### **Apartat XI.-Condicions d'execució: acord de nivell de servei (ANS) i penalitzacions**

#### **ANS qualitatius**

- **Percentatge màxim de documents NO classificats a la FD corresponent:** el document s'assigna a un tipus o fitxa documental que no es correspon amb el format. Ex. Es registra com a PAU un document de >25 anys ( $\leq 0.5\%$ ) total FD errònia/total FD revisades.
- **Percentatge màxim de documents NO classificats a l'IDP correcte:** el document es registra a un IDP que no es correspon amb la persona que l'aporta. Ex. Es registra un TOUECG a nom d'una altra persona. ( $\leq 0.2\%$ ) total documents assignats erròniament a IDP/total documents revisats en mostra.
- **Percentatge màxim de metadades registrades erròniament:** les metadades introduïdes no es corresponen amb la informació existent al document. Ex. S'indica un valor erroni en la qualificació qualitativa de les PAU. Cada una de les metadades incorrectes malgrat estar a un mateix document es comptabilitzen com un error. ( $\leq 0.5\%$ ) total metadades errònies/total metadades revisades a la mostra
- **Percentatge màxim de validació incorrecta dels sistemes de verificació documental (CSV, signatures, etc):** es reflecteix a la metadada forma i a la metadada validesa electrònica dels documents a les diferents fitxes documentals. La validació del codi CSV no es fa, es fa de manera incorrecta i s'informa la metadada forma de manera errònia, de la mateixa manera pel que fa a QR, signatures electròniques o altres sistemes de validació. ( $\leq 0.2\%$ ) total errors metadada forma / total documents revisats

		Descripció	Valor	Pes	TOTAL
	1	<b>Percentatge màxim de documents NO classificats a la FD corresponent</b>	$\leq 3\%$	25%	

Qualitatius	2	Percentatge màxim de documents NO classificats a l'IDP correcte	$\leq 1\%$	35%	50%
	3	Percentatge màxim de metadades registrades erròniament	$\leq 3\%$	25%	
	4	Percentatge màxim de validació incorrecta dels sistemes de verificació documental (CSV, signatures, etc)	$\leq 3\%$	15%	

**% Acompliment ANS** = total de gestions penalitzades x Pes ANS/Nombre de gestions x 100

### ANS quantitativus

Per al compliment de les ANS quantitatives es tindrà en compte el temps transcorregut des de la recepció del document fins a la seva gravació que en cap cas hauria de ser de més de 72h hàbils en qualsevol format i via d'entrada.

Segons la via d'entrada l'ANS variarà.

- Per **plataforma web amb IA** o sense IA

**Temps de gravació de la documentació:** és el temps transcorregut des de la recepció del document fins a la introducció de les metadades corresponents

- 95% <= 48 hores

- Per **IT o altres sistemes com el paper que no siguin plataformes web sinó eines UOC** com formularis propis, impactes tràmit SAC o altres sistemes de treball que no tinguin assistència IA.

**Temps de gravació de la documentació:** és el temps transcorregut des de la recepció del document fins a la introducció de les metadades corresponents

- 95% <= 56 hores

- **Temps de gestió d'escalats des de Servei d'Atenció:** fa referència a totes les peticions des d'IRIS o CAU SAC cap al proveïdor que es deriven des dels Backoffice de la UOC per resoldre qüestions específiques com revisar la validesa d'un estudiant, gravar documentació no enregistrada, etc.

- 99% <= 48 hores

- **Temps de gestió ITs de documentació digital:** és el temps transcorregut des de la recepció de l'IT fins que queda tancat a l'eina CAU SAC.

- 95% <= 48 hores

- **Temps de gestió dels convenis de pràctiques:** és el temps transcorregut des de la recepció del document fins a l'entrega al del vicerectorat de la UOC per a la seva signatura.

- 100% <= 72 hores

		Descripció	Valor	Pes	TOTAL
	1	Temps de gravació de la documentació (plataforma web)	<=5%	40%	
	2	Temps de gravació de la documentació (altres sistemes)	<=5%	40%	

<b>Quantitatius</b>	<b>3</b>	<b>Temps de gestió d'escalats SAC</b>	<b>&lt;=10 %</b>	<b>2%</b>	<b>50%</b>
	<b>4</b>	<b>Temps de gestió ITs de documentació digital</b>	<b>&lt;=10 %</b>	<b>16%</b>	
	<b>5</b>	<b>Temps de gestió dels convenis de pràctiques</b>	<b>=0%</b>	<b>2%</b>	

El seguiment de les ANS es portarà a termini mitjançant un Power BI que haurà de contenir les dades relatives a tots els documents rebuts siguin de paper o digitals i per qualsevol de les portes d'entrades previstes.

És responsabilitat de l'empresa adjudicatària portar aquest control i vetllar pel compliment de les ANS de servei. Tal com s'indica al plec l'incompliment reiterat d'aquestes podrà comportar sancions que es vegin reflectides a la facturació mensual o inclús puguin generar una cancel·lació unilateral per part de la UOC del contracte.

La fórmula per establir el grau de penalització a aplicar a la facturació és la següent:

**% Acompliment ANS** = total de gestions penalitzades x Pes ANS/Nombre de gestions x 100

#### **Taula de penalitzacions**

<b>Total de grau d'incompliment</b>	<b>% penalització sobre la facturació de la convocatòria</b>
De 1 a 2	1
De 2 a 3	2
De 3 a 5	3
De 5 a 8	4
De 8 a 12	7
De 12 a 15	10
Més de 15	Motiu de resolució de contracte

#### **Revisió dels acords de nivell de servei**

Si hi ha un increment de l'activitat per causes de força major, per qüestions no planificades o per qüestions no previstes, la UOC es reserva el dret de no aplicar els Acords de Nivell de Servei tant pel que fa als ítems a valorar quantitativament com qualitativament.

**Segon.- ORDENAR LA PUBLICACIÓ** d'una nova versió del Plec de Prescripcions Tècniques al Perfil del Contractant d'aquesta entitat esmenat d'acord amb el que s'indica en la present Resolució.

**Tercer.- ORDENAR LA PUBLICACIÓ** de la present Resolució al Perfil del Contractant d'aquesta entitat als efectes oportuns.

Signa,

Sr. Jordi Marín Puigpelat  
Director General de la Fundació i  
Gerent de la Universitat Oberta de Catalunya