

Àrea: Àrea de Tecnologia
Expedient: HSE00006/2026
Tipus de procediment: Obert
Assumpte: Informe Justificatiu

L'Àrea de Tecnologia emet el següent:

INFORME
justificatiu de la necessitat i idoneïtat de la contractació relativa al “Servei d’Atenció a l’Usuari de l’Àrea de Tecnologia”

En base als següents motius:

Primer.- La Universitat Oberta de Catalunya, mitjançant l'Àrea de Tecnologia, ha de garantir al personal propi de la Universitat un suport adequat, àgil i eficaç en l'ús de les eines, aplicacions i serveis tecnològics corporatius necessaris per al desenvolupament ordinari de la seva activitat. En aquest context, resulta necessari disposar d'un Servei d'Atenció a l'Usuari capaç de gestionar de manera integral les consultes, incidències i peticions relatives als sistemes i aplicacions responsabilitat de l'Àrea de Tecnologia, assegurant la continuïtat operativa, la traçabilitat de les actuacions i una experiència d'usuari de qualitat. Addicionalment, la contractació respon a la necessitat d'evolució de l'actual model de servei cap a un model d'atenció integral amb govern extrem a extrem del cicle de vida del tiquet, reforç de la gestió del coneixement, incorporació progressiva d'assistència basada en intel·ligència artificial i capacitat d'adaptació a variacions de la demanda i a la futura incorporació d'altres àmbits funcionals de la Universitat.

Segon.- Per aquest motiu i en la mesura en què no es disposa dels mitjans suficients, es requereix contractar el Servei d'Atenció a l'Usuari de l'Àrea de Tecnologia amb el següent abast: prestació d'un servei integral d'atenció a l'usuari treballador de la UOC, com a finestra única de primer nivell per a les peticions tecnològiques vinculades a les aplicacions i equips del punt de treball; gestió completa del cicle de vida dels tiquets —registre, classificació, diagnòstic, seguiment, escalat, coordinació, resolució i tancament—; coordinació amb els nivells 2 i 3 de suport; manteniment i millora de la base de coneixement i de la documentació operativa; prestació del servei a través dels canals definits per la UOC; i possibilitat d'activar serveis de reforç i projectes d'integració de nous àmbits funcionals sota el mateix model de govern i operació.

Tercer.- El contracte tindrà una durada de dos (2) anys des de la formalització del contracte i es preveuen tres (3) pròrrogues de dotze (12) mesos cadascuna, de manera que la durada màxima del contracte serà de cinc (5) anys. Tenint en compte el pressupost base de licitació, que ascendeix a 2.597.973,15 euros (IVA inclòs), la durada del contracte anteriorment referida i l'import màxim destinat a modificacions contractuals previstes, es determina que el valor estimat del contracte serà de 6.560.888,70 euros (IVA exclòs).

Quart.- Es fa constar que es disposa de crèdit suficient per atendre les obligacions econòmiques que es deriven per aquesta Universitat del compliment del contracte objecte del present procediment de contractació. Així mateix, es fa constar que la quantitat indicada al pressupost base de licitació és el límit màxim de despesa que en virtut d'aquesta licitació podrà comprometre l'òrgan de contractació.

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

Pels motius exposats es sol·licita a l'Òrgan de Contractació que aprovi la contractació de referència i tramiti el procediment de contractació que correspongui per a la formalització del corresponent contracte.

Signa,

Enric Espejo Martinez
Director de l'Àrea de Tecnologia