

RESOLUCIÓN

Expediente nº: 65127/2024

Resolución con número y fecha establecidos al margen

Procedimiento: Resoluciones Extraordinarias del Rector

RESOLUCIÓN DEL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

HECHOS Y FUNDAMENTOS DE DERECHO

RESOLUCIÓN DEL RECTOR, POR LA QUE SE ENCARGA A LA EMPRESA PÚBLICA TIC ULPGC LA PRESTACIÓN DE DETERMINADOS SERVICIOS DE ASISTENCIA TECNOLÓGICA RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN AL CAMPUS VIRTUAL.

Teniendo en cuenta los siguientes

ANTECEDENTES

1º. La Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, en adelante ULPGC, es una institución de derecho público al servicio de la sociedad, con personalidad jurídica, patrimonio y otros recursos propios, a la que corresponde la prestación del servicio público de la educación superior mediante la docencia y la investigación. Goza de autonomía de acuerdo con la Constitución y el resto de la legislación vigente.

2º. La sociedad TIC ULPGC, es una sociedad mercantil, de naturaleza pública creada con fecha 29 de septiembre de 2005, siendo su fin y objeto social la prestación de todo tipo de servicios de carácter informático y de comunicaciones.

3º. La sociedad TIC ULPGC, tiene la consideración de medio propio personificado respecto de la ULPGC, de acuerdo con lo establecido en el artículo 1 de sus Estatutos.

4º. Existe crédito adecuado y suficiente en los Presupuestos de esta Universidad para dar cobertura presupuestaria a este Acto, con cargo al presupuesto de la Unidad de Gasto 02702, del programa A y concepto 2270699.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Primero. El Rector de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria es el órgano competente para dictar la presente Resolución a tenor de lo establecido en el artículo 81 de los Estatutos de la ULPGC, aprobados por Decreto 107/2016, de 1 de agosto (BOC núm. 153, de 9 de agosto).



Segundo. La sociedad TIC ULPGC, reúne los requisitos necesarios para ser considerada medio propio personificado de la ULPGC, de acuerdo con lo previsto en el artículo 32 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (LCSP). En este sentido:

- La ULPGC ejerce sobre la misma un control análogo al que ejerce sobre sus propios servicios, de modo que este encargo es de ejecución obligatoria para su destinataria.
- Dicha entidad realiza la parte esencial de su actividad con la ULPGC que la controla, en tanto que más del 80% de su actividad se lleva a cabo en el ejercicio de los cometidos que le han sido confiados por la propia ULPGC, tomando en consideración para el cálculo de dicho porcentaje los indicadores que, referidos a los tres últimos ejercicios, se relacionan en el párrafo 2 b) del citado artículo.
- No existe participación directa de capital privado en la misma.

Asimismo, la entidad ha dado cumplimiento a la obligación de publicar en la Plataforma de Contratación su condición de medio propio, con indicación de los poderes adjudicadores respecto de los que la ostenta, así como los sectores de actividad en los que, estando comprendidos en su objeto social, será apto para ejecutar las prestaciones que vayan a ser objeto de encargo.

Por último, cuenta con los medios personales y materiales apropiados para la realización del presente encargo.

Visto lo expuesto y en base a las competencias atribuidas,

RESOLUCIÓN

RESUELVO

Primero. Encargar a la sociedad TIC ULPGC, la prestación del servicio de Soporte al Campus Virtual, por un plazo de inicio el 1 de enero de 2025 y finalización 31 diciembre de 2025, de acuerdo con las prescripciones que se establecen en el anexo de esta Resolución.

Segundo. Aprobar como compensación a la prestación una tarifa que asciende a 70.393,96 € en el ejercicio 2025, y cuyo importe está consignado en los Presupuestos de la ULPGC en la aplicación presupuestaria UGA 02702, PROGRAMA A y CONCEPTO 2270699.

Tercero. Notificar el presente a la sociedad TIC ULPGC, haciéndole saber que la notificación implica la orden para iniciar la ejecución de las prestaciones objeto del encargo.

Cuarto. Esta Resolución ha de ser publicada en el Perfil de contratante de la ULPGC, a cuyos efectos será remitida al Servicio de Patrimonio y Contratación.



Quinto.- De conformidad con el artículo 44.2.e) de la LCSP, contra la presente Resolución podrá interponerse recurso especial en materia de contratación ante el Tribunal Administrativo de Contratos Públicos de la Comunidad Autónoma de Canarias, no procediendo la interposición de recursos administrativos ordinarios, por cualquier persona física o jurídica cuyos derechos o intereses legítimos, individuales o colectivos, se hayan visto perjudicados o puedan resultar afectados, de manera directa o indirecta, por las decisiones objeto del recurso, en el plazo de quince días hábiles a contar desde el día siguiente a aquel en que se haya publicado en el perfil de contratante.

EL RECTOR,
Lluís Serra Majem

En Las Palmas de Gran Canaria a fecha de firma electrónica.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE



ANEXO

Primero. Objeto y finalidad del encargo.

El objeto del encargo es la realización del servicio de **Soporte al Campus Virtual** que la empresa TIC ULPGC S.L.U. prestará a la ULPGC, bajo la coordinación de la **Dirección del Campus Virtual de la ULPGC**.

Segundo. Descripción del servicio.

Las principales tareas de atención al Campus Virtual serán de los siguientes tipos:

- **Acceso a MiULPGC** (El acceso a MiULPGC es necesario para entrar en las plataformas del Campus Virtual):
 - Generación y envío de contraseñas de acceso a usuarios y usuarias bajo demanda, previa comprobación de identidad de la persona.
 - Asesoramiento en cuanto al acceso a la plataforma, tanto para instrucciones de acceso como para la resolución de errores.
 - Detección y comunicación de errores en la plataforma Campus Virtual a sus responsables.
 - Alta puntual en MiULPGC de personal docente de nueva incorporación, de estudiantado de movilidad y de personas invitadas.
 - Detección y comunicación de errores en la plataforma Campus Virtual a sus responsables.
 - Creación de los partes que sean necesarios en caso de localizar errores.

- **Altas o bajas de usuarios y usuarias bajo demanda:**
 - Alta o baja de usuarios y usuarias, y gestión de roles en la plataforma del Campus Virtual dentro de un curso, materia o Entorno Virtual de Trabajo. Estas personas podrán ser externas o internas a la ULPGC, con un perfil de coordinación, personal docente, estudiantado, PAS, técnico, beca, etc. Para el alta de docentes o venia docendi en las plataformas de grados es necesaria la autorización expresa del Vicerrectorado de Profesorado, Organización Académica e Innovación Educativa (Dirección de Ordenación Académica), para el resto de las plataformas requiere la autorización expresa de la Dirección del Campus Virtual.
 - Alta de cuentas genéricas, por ejemplo, personal evaluador de ACREDITA o personal examinador y similares.
 - Alta o baja de usuarios y usuarias, y gestión de roles en la plataforma Elearning ULPGC.
 - Alta manual de cursos para usuarios y usuarias externos (estudiantado que no pertenecen a la ULPGC).
 - Alta masiva de usuarios y usuarias en cursos mediante fichero CSV, Excel o similar.
 - Actualización de datos personales de los usuarios y usuarias en las plataformas del Campus Virtual, previa comprobación de datos.

- **Atención a usuarias y usuarios del Campus Virtual:**





- Creación de documentación de procedimientos básicos de uso mediante tutoriales o manuales.
 - Atención y resolución de incidencias y asesoramiento en el uso de las plataformas.
 - Asesoramiento a la Dirección del Centro de Estructura de Teleformación, al personal coordinador de cada titulación, a los miembros de las Juntas de Evaluación y a los miembros de la sala de gestión de exámenes.
 - Gestión de consultas e incidencias de las administraciones de la ULPGC.
 - Asesoramiento a las personas que realizan consultas académicas para redirigirlo al servicio responsable, por ejemplo, Servicio de Informática, Servicio de Información al Estudiantado, administraciones presenciales y online, etc.
- **Gestión de exámenes del Centro Estructura de Teleformación:**
- Carga de fechas de exámenes según calendario establecido.
 - Carga puntual de exámenes de forma manual cuando sus características no permitan añadirlo a través de la edición de exámenes (por ejemplo, fórmulas, imágenes o tablas).
 - Carga manual y resolución de incidencias a los examinadores remotos, sedes fuera de Gran Canaria.
 - Asesoramiento sobre la creación de exámenes en la plataforma.
 - Atención y gestión de incidencias del estudiantado sobre la inscripción en sus exámenes.
- **Otros servicios:**
- Reuniones periódicas de coordinación con el Centro Estructura de Teleformación, Coordinador del Campus Virtual, Dirección del Campus Virtual, Vicerrectorado de Profesorado, Ordenación Académica e Innovación Educativa y Servicio de Informática, así como cualquier otro interviniente que se considere necesario para el buen desarrollo del tema a tratar.
 - Preparación anticipada y anual del nuevo Campus Virtual de cara al siguiente curso académico.
 - Gestión de contenidos bajo demanda de la página Web de Teleformación, <https://online.ulpgc.es>
 - Información general a personas que consultan sobre información de la página institucional de la ULPGC <http://www.ulpgc.es> y redirigirlas a los servicios adecuados o a la administración de su escuela o facultad.
 - Apoyo a la FULP en cuanto a la gestión de usuarios y usuarias, previa supervisión del Vicerrectorado.
 - Aplicación del Análisis DAFO (identificación de Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades) que se van recogiendo en base a lo que los usuarios transmiten, con la finalidad de buscar la mejora de funcionamiento de los módulos) las propuestas de mejoras se notifican mediante el envío de correos electrónicos a los responsables de plataforma, y siempre en base a una prioridad de importancia.
 - Asesoramiento y atención de consultas acerca del Portafolios de la ULPGC.
 - Restauración de contenidos de materias manualmente cuando la réplica masiva que realiza la ULPGC no sea válida. Gestión de contenidos de materias, mediante FTP, para copias de manuales y contenido de las asignaturas. Se hace uso de la herramienta OneDrive o SharePoint como gestores de almacenamiento de la copia hasta que es restaurada.





- Gestión de documentos PDF de asignaturas: carga, modificación o eliminación de manuales PDF, libros blancos o libros oficiales en la plataforma de Teleformación incluyendo la coordinación, cuando fuera necesario, con la Biblioteca Universitaria.
- Asesoramiento a los coordinadores de la plataforma de cada titulación y gestión de las juntas de evaluación y salas de examinadores.
- Asesoramiento y atención de consultas acerca del Portafolios de la ULPGC.
- Atención a incidencias y necesidades de cursos de Extensión Universitaria.
- Atención a incidencias y necesidades de cursos de Plan de Acción Formativa en Elearning (Formación Específica, Formación del PDI, Títulos Propios etc.)
- Generación de incidencias en OTRS para informar al Servicio de Informática.
- Apoyo a la ULPGC en evaluaciones ante tribunales de calidad.

Tercero. Procedimiento de actuación.

En caso de detectar errores en la plataforma del Campus Virtual o recibir incidencias que TIC ULPGC no puede resolver, entonces se generará una incidencia, mediante OTRS, correo electrónico o teléfono, para informar al Servicio de Informática de la ULPGC. Además, TIC ULPGC realizará la coordinación y el seguimiento que sea necesario entre las distintas unidades y el Servicio de Informática.

En general se realizará cualquier tipo de tarea técnica relacionada con el soporte al Campus Virtual, salvo aquellas que sean de carácter técnico de mayor nivel (programación informática o similar), dado que estas tareas son competencia exclusiva del Servicio de Informática de la ULPGC.

En caso de sobrecarga de incidencias se establecerá un sistema de colas con prioridad para realizar las tareas más importantes primero. En este sentido las tareas que afecten al funcionamiento directo del Centro de Estructura de Teleformación se considerarán prioritarias, siendo la Dirección quien establezca el orden de precedencia de estas tareas con el fin de garantizar una alta calidad de servicio.

Procedimiento a seguir:

Las tareas, según su origen, se recibirán de la siguiente manera:

- En el número de teléfono 928 45 95 96:
 - **Atención telefónica:** información general y resolución de incidencias.
 - En el **contestador automático:** se escuchan los mensajes para resolver las consultas o incidencias y dar respuesta a las personas.
- En las cuentas de correo campusvirtual@ulpgc.es y campustic@tic-ulpgc.es:
 - Resolución de las consultas o incidencias del Campus Virtual recogidas en el correo electrónico.
- En el gestor de incidencias de soporte al Campus Virtual:
 - Resolución de las consultas o incidencias.





- En la cuenta de correo webtel@tic-ulpgc.es:
 - La solicitud de gestión de contenidos de la Web de la Estructura de Teleformación, <http://online.ulpgc.es>, se realizará por el correo electrónico webtel@tic-ulpgc.es.

Tanto la cuenta de correo electrónico como las líneas telefónicas necesarias para la prestación del servicio serán facilitadas por la ULPGC, asimismo, la responsabilidad por una posible degradación o paralización del servicio debido a un mal funcionamiento, o no disponibilidad de esta infraestructura, será de la propia ULPGC.

TIC ULPGC entregará un informe mensual a la Dirección del Campus Virtual con el resumen de los trabajos realizados y el tiempo consumido de la bolsa de horas. En este informe se reflejará, además, cualquier incidencia que sea relevante mencionar para la mejora del servicio prestado.

Cuarto. Perfiles de recursos humanos y dedicación.

El servicio constará de:

- Una persona a tiempo completo como primera línea de soporte al Campus Virtual, atendiendo directamente a los usuarios y usuarias.
- Una bolsa de horas para la realización de otras tareas de soporte complementarias, que podrá ser utilizada de forma variable durante el periodo anual establecido en este contrato.

El servicio ofertado se prestará con dos perfiles de recursos humanos distintos:

- **Perfil A:** una persona en primera línea de atención directa a usuarios y usuarias, especializada en la recepción y resolución básica de incidencias, ya sea vía telefónica como atención a foros o correo electrónico. Este perfil se encargará de la atención telefónica, así como de resolver aquellas incidencias más básicas, sobre el uso de la plataforma.
- **Perfil B:** una persona especializada tanto en las plataformas como en la organización interna del Campus Virtual y que se encargará más de la resolución de las incidencias que de su recepción, así como de aspectos más avanzados del servicio.

El servicio se compone de las tareas de prestación de soporte a usuarios y usuarias del Campus Virtual, atención telefónica y de una bolsa de horas para la resolución de las tareas.

La bolsa de horas se emplea para la resolución de las tareas y podrán ser utilizadas de forma variable durante el periodo de vigencia de este contrato. De esta forma, la prestación del servicio se adaptará a las necesidades reales de carga de trabajo. Estas tareas se realizarán en horario de 8:00 h a 15:00 h, de lunes a viernes. Las tareas que, excepcionalmente, requieran ser realizadas fuera del horario indicado, deberán ser acordadas previamente entre la Dirección del Campus Virtual y la Gerencia de TIC ULPGC.

Se establece una bolsa de 1.000 horas a consumir en 2025.





El servicio de atención telefónica se prestará en horario de 9:00 h a 14:00 h y de 16:30 h a 18:30 h, los días laborables, cuando no cierre la ULPGC, de lunes a viernes. Este horario podrá modificarse, previo acuerdo por ambas partes, si la evolución del servicio así lo requiere.

Atendiendo a los calendarios académicos de la ULPGC, tanto de Teleformación como de las titulaciones presenciales y semipresenciales, el servicio de atención telefónica se prestará exclusivamente en horario de mañana durante los siguientes periodos:

- En Navidad a principio de año: Del 2 de enero al 6 de enero de 2025, ambos inclusive.
- En Semana Santa: El 14, 15 y 16 de abril de 2025.
- Del 15 de julio al 5 de septiembre de 2025, ambos inclusive.
- En Navidad a final de año: Del 19 al 31 de diciembre de 2025, ambos inclusive.

No se prestará el servicio en días festivos, según calendario establecido por la ULPGC. Este servicio no se verá interrumpido por las vacaciones de las personas que realizan este encargo, salvo en el periodo de cierre de agosto de la ULPGC.

La prestación del servicio de atención telefónica se realizará en instalaciones propias de la empresa TIC ULPGC, en el Edificio de La Granja, pudiendo los técnicos desplazarse a otros edificios de la ULPGC para las reuniones que sean necesarias. La prestación del servicio de la bolsa de horas se podrá realizar de forma presencial y en teletrabajo.

Quinto. Plazo de duración del encargo.

1. El encargo tendrá un plazo de ejecución de inicio el 1 de enero de 2025 y finalización 31 diciembre de 2025.
2. Este plazo podrá ampliarse cuando la sociedad no pueda cumplirlo por causas que no le sean imputables, al menos por un plazo igual al tiempo perdido.
3. Además, este plazo podrá prorrogarse siempre que el encargo no sufra una modificación sustancial.

Sexto. Tarifas y forma de pago.

1. El importe del presente encargo para la anualidad asciende a un total de 70.393,96 €.
La financiación del presente encargo para las anualidades posteriores será la estipulada en los Presupuestos de la ULPGC para tal fin, por lo que se encuentra supeditada a la existencia de crédito.
2. Para el cálculo del encargo se han tenido en cuenta los siguientes datos:
 - Coste de empresa mensual del personal: 5.866,16 €.
3. De acuerdo con el artículo 9.9º.C) de la Ley 20/1991, de 7 de junio, de modificación de los aspectos fiscales del Régimen Económico Fiscal de Canarias, no están sujetos al IGIC los servicios prestados en virtud de este encargo.





4. El abono de los créditos que financian el presente encargo se realizará en doce libramientos al finalizar cada mes, siendo necesaria la presentación previa de una factura por parte de TIC ULPGC, además de una memoria de las actuaciones realizadas en dicho mes dentro del mes siguiente.

Séptimo. Coordinación y responsable del encargo.

1. Este encargo se ejecutará bajo la coordinación de la Dirección del Campus Virtual de la ULPGC.
2. Por su parte, la sociedad TIC ULPGC, debe designar, al menos, a una persona responsable de encargo integrada en su propia plantilla.
3. De acuerdo con las instrucciones impartidas por la coordinación, la persona responsable del encargo tendrá entre sus obligaciones las siguientes:
 - a) Actuar como interlocutora de la sociedad, frente a la ULPGC, canalizando la comunicación entre el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al encargo y la ULPGC, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del encargo.
 - b) Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.
 - c) Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del encargo, de forma que no se altere la correcta ejecución del mismo.
 - d) Informar a la coordinación sobre las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

Octavo. Obligaciones.

1. La sociedad TIC ULPGC está obligada a realizar y acreditar la realización de las acciones enumeradas en el presente encargo, debiendo comunicar a la ULPGC las alteraciones se produzcan en las circunstancias y requisitos objetivos tenidos en cuenta para la concesión de este encargo.
2. Para la prestación de este encargo la sociedad TIC ULPGC, dispone de recursos humanos propios o, en su caso, si necesitara contratar personal temporal para cubrir dichas actividades derivadas de la ejecución de este encargo, deberá ponerlo en conocimiento de Dirección de la Estructura de Teleformación de la ULPGC, y actuar en consecuencia con estricto cumplimiento de los principios de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera.
3. En la gestión de este encargo se establecen los siguientes criterios de buenas prácticas:
 - La sociedad TIC ULPGC, ejercerá de modo real, efectivo y periódico el poder de dirección inherente a toda empresa en relación con su personal trabajador, asumiendo la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, sustituciones, obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, y la imposición de las sanciones disciplinarias que fueran procedentes. Igualmente, se responsabiliza, como empleadora, del





- cumplimiento de todas sus obligaciones con la Seguridad Social respecto al personal trabajador con el que va a ejecutar el encargo, en particular del abono de las cotizaciones y del pago de prestaciones, y cuantos otros derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre personal empleado y empleador.
- Corresponde exclusivamente a la sociedad TIC ULPGC, la selección del personal que, reuniendo, en su caso, los requisitos de titulación y experiencia exigidos, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del encargo, sin perjuicio de la verificación por parte de la ULPGC del cumplimiento de aquellos requisitos.
 - La sociedad TIC ULPGC, velará especialmente porque las personas trabajadoras adscritas a la ejecución del encargo desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada como objeto del mismo.
4. Los contratos que la sociedad TIC ULPGC, celebre en ejecución del presente encargo estarán sometidos a la LCSP, en los términos que sean procedentes, de acuerdo con la naturaleza de la entidad que los celebre, el tipo y el valor estimado de los mismos. En los términos previstos en el artículo 32.7 de la LCSP, el importe de las prestaciones parciales que el medio propio puede contratar con terceros no excederá del 50% de la cuantía del encargo.
5. La sociedad TIC ULPGC debe guardar sigilo respecto a los datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del encargo y hayan llegado a su conocimiento con ocasión del mismo.
6. También está obligada a respetar las disposiciones de la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de 2018 de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
Para tal fin, debe adoptar las medidas de índole técnica y organizativas que sean necesarias para garantizar la seguridad de los datos y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos y los riesgos a que estén expuestos.

Noveno. Seguimiento y control.

La sociedad TIC ULPGC deberá:

- a) Justificar anualmente el empleo de los fondos públicos recibidos en la realización de las referidas acciones mediante memoria justificativa de las actuaciones realizadas expedida por el órgano que tenga atribuidas las funciones de control de los fondos en la que se detallen los gastos imputados a las referidas actuaciones.
- b) Conservar los documentos justificativos de la aplicación de los fondos recibidos, incluidos los documentos electrónicos, en tanto puedan ser objeto de las actuaciones de comprobación e inspección.
- c) Disponer de los libros contables, registros diligenciados y demás documentos debidamente auditados en los términos exigidos por la legislación sectorial aplicable en cada caso, así como cuantos estados contables y registros específicos sean exigidos con la finalidad de garantizar el adecuado ejercicio de las facultades de comprobación y control.





- d) Facilitar toda la información que le sea requerida por la ULPGC y por los órganos de control interno y externo de la actividad económico-financiera de la misma y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- e) Someterse a las actuaciones de comprobación que se practiquen por la ULPGC, la Intervención General de la Comunidad Autónoma de Canarias, la Audiencia de Cuentas de Canarias y el Tribunal de Cuentas del Estado, aportando cuanta información le sea requerida en ejercicio de tales actuaciones.

Décimo. Modificaciones.

El presente encargo puede modificarse cuando las modificaciones no sean sustanciales y por razones de interés público.

