

ANEXO 4/2018 AL CONVENIO MARCO DE ENCOMIENDA DE GESTIÓN ENTRE LA UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Y LA EMPRESA PÚBLICA "TIC ULPGC S.L.U.", PARA LA PRESTACIÓN DE DETERMINADOS SERVICIOS DE ASISTENCIA TECNOLÓGICA

En Las Palmas de Gran Canaria, a 29 de Diciembre de 2017

REUNIDOS

De una parte, la **Excmo. Sr. D. Rafael Robaina Romero**, con DNI nº 43.646.191-B, Rector de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, en nombre y representación de dicha institución, en uso de las facultades que le atribuyen los artículos 81, 84.a) y 149.2 de los estatutos de la misma, aprobados por Decreto 127/2016, de 16 de diciembre, del Gobierno de Canarias.

Y de otra parte, el **Sr. D. Antonio Ballester Monzón**, con DNI 43.658.707-S, Gerente de la Sociedad TIC ULPGC S.L.U., con C.I.F. B35871631, inscrita en el Tomo: 1775, Libro: 0, Folio: 150, Sección: 8, Hoja: GC 35640, Inscripción: 1, del Registro Mercantil de Las Palmas de Gran Canaria, cargo para el que fue nombrado el día 1 de febrero de 2009 y con domicilio en la calle Juan de Quesada nº 30, CP 35001 de Las Palmas.

Los aquí reunidos se reconocen mutuamente la plena capacidad legal necesaria para el otorgamiento del presente documento, formalizándolo con la calidad con que actúan y en su virtud

EXPONEN

I

Que con fecha 12 de enero de 2006 fue firmado por el Excmo. Sr. Rector de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, ULPGC, y por el Consejo de Administración de la empresa pública TIC ULPGC S.L.U. el CONVENIO MARCO DE ENCOMIENDA DE GESTIÓN ENTRE LA UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Y LA EMPRESA PÚBLICA "TIC ULPGC S.L.U.", PARA LA PRESTACIÓN DE DETERMINADOS SERVICIOS DE ASISTENCIA TECNOLÓGICA, cuyo objeto es el establecimiento de las condiciones generales que habrán de regir la prestación de determinados servicios en materia tecnológica por parte de la empresa pública a la Universidad.

II

Que en la cláusula primera del mencionado convenio se estableció que los servicios concretos que habrá de prestar TIC ULPGC S.L.U. se determinarían pormenorizadamente en acuerdos singularizados, que se adscribirán al convenio en forma de anexos, y que serían firmados, por parte de la ULPGC, por el Excmo. Sr.

Rector de la ULPGC, y por parte de TIC ULPGC, S.L.U, por su gerente, en ejercicio de las capacidades que ostentan.

En consecuencia, ambas partes acuerdan la formalización del presente anexo con sujeción a los términos establecidos en la siguiente propuesta, presentada por TIC ULPGC S.L.U. y aceptada por el Servicio de Informática de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.

Proyecto “Soporte al Campus Virtual”

Necesidad

La ULPGC a través de su Directora de la Estructura de Teleformación y el Vicerrectorado de Investigación, Innovación y Transferencia, ha transmitido a TIC ULPGC la necesidad de mantener el Servicio de Campus Virtual que ha prestado hasta la fecha TIC ULPGC a la ULPGC.

Propuesta general

TIC ULPGC oferta un servicio de soporte al Campus Virtual consistente en la prestación de atención no presencial a los usuarios de la plataforma.

El servicio constará de:

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

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

- En el **número de teléfono 928 45 95 96**:
 - Atención telefónica a los usuarios: información general y resolución de incidencias.
 - En el contestador automático: se escuchan los mensajes para resolver las consultas o incidencias y dar respuesta al usuario.
- En la **cuenta de correo campusvirtual@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://teleformacion.ulpgc.es>, se realizará por el correo electrónico webtel@tic-ulpgc.es.

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

- Atención y resolución de incidencias y asesoramiento en el uso de la plataforma del Campus Virtual.
- En cuanto al acceso a MiULPGC (necesario para acceder a la plataforma del Campus Virtual):
 - Generación y envío de contraseñas de acceso a usuarios bajo demanda, previa comprobación de identidad del usuario.
 - Asesoramiento en los errores de acceso a la plataforma.
 - Detección y comunicación de errores en la plataforma Campus Virtual.
 - Alta puntual de docentes de nueva incorporación, de estudiantes de movilidad y de usuarios invitados en MiULPGC.
- Alta de usuarios bajo demanda:
 - Alta de usuarios en la plataforma del Campus Virtual dentro de un curso, materia o Entorno Virtual de Trabajo. Estos usuarios podrán ser externos o internos a la ULPGC, con un perfil de coordinador, docente, estudiante, PAS, técnico, becario, etc. Para el alta de docentes es necesaria la autorización expresa del Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado.
 - Alta de cuentas genéricas, por ejemplo evaluadores de ACREDITA o examinadores de Teleformación.
- Gestión de documentos PDF de asignaturas:
 - Carga, modificación de contraseña o eliminación de manuales PDF o libros blancos en la plataforma de Teleformación.
- Restauración de contenidos de materias manualmente cuando la réplica masiva que realiza la ULPGC no sea válida.
- Gestión de exámenes:
 - 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).
 - Asesoramiento sobre la creación de exámenes en la plataforma.
 - Atención y gestión de incidencias de los estudiantes sobre la inscripción en sus exámenes.
- Asesoramiento y atención de consultas acerca del Portafolios de la ULPGC.
- Asesoramiento a los coordinadores de la plataforma de cada titulación y gestión de las juntas de evaluación y salas de examinadores
- Gestión de consultas e incidencias de las administraciones de la ULPGC.
- Reuniones con los responsables de Teleformación para la coordinación ante los cambios de procedimientos o de herramientas.
- En caso de detectar errores en la plataforma del Campus Virtual o recibir incidencias que el gestor no puede resolver, entonces se generará una incidencia para informar al Servicio de Informática de la ULPGC.

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

Las tareas relativas a la **página Web de Teleformación**, <http://teleformacion.ulpgc.es>, consisten en:

- Gestión de contenidos bajo demanda.
- Actualizaciones periódicas y mantenimiento de la seguridad del Joomla.

En caso de sobrecarga de incidencias, habrá cierta preferencia a la plataforma de Teleformación, pudiendo la Directora de la Estructura de Teleformación marcar el orden de prioridad al realizar los trabajos.

Perfil de los recursos humanos

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

- **Perfil A:** telefonista y atención al usuario, especializado 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:** técnico de soporte, especializado tanto en la plataforma 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.

Infraestructura

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.

Descripción del servicio

El servicio se compone de la atención telefónica y de una bolsa de horas para la resolución de las tareas.

Descripción de la atención telefónica

El servicio de atención telefónica se prestará en horario de 9:00 a 14:00 y de 16:30 a 18:30, 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 1 de enero al 7 de enero de 2018, ambos inclusive.
- En Semana Santa: El 26, 27 y 28 de marzo de 2018.
- Del 16 de julio al 10 de septiembre de 2018, ambos inclusive.
- En Navidad a final de año: Del 24 al 31 de diciembre de 2018, 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 los técnicos.

Descripción de la bolsa de horas

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 a 15:00, de lunes a viernes, por uno o dos técnicos en función de la carga de trabajo. Las tareas que, excepcionalmente, requieran ser realizadas fuera del horario indicado, deberán ser acordadas previamente entre la Directora de la Estructura de Teleformación y el Gerente de TIC ULPGC.

No se prestará el servicio en días festivos, según calendario establecido por la ULPGC. Este servicio no se verá interrumpido por vacaciones de los técnicos.

Si se llegase a agotar la bolsa de horas antes de que concluya el periodo de vigencia de este contrato, el resto de tareas realizadas se facturarán a la finalización del mismo, a razón de 45,00 €/hora (*Operación no sujeta al IGIC por aplicación del artículo 9.º de la Ley 20/1991*). En caso de que una vez finalizado el contrato no se hubiesen consumido todas las horas de la bolsa, éstas no se acumularán para futuras renovaciones.

El número de horas de la bolsa será revisado con cada renovación del contrato, según la carga de trabajo real del periodo finalizado y la carga de trabajo prevista para el siguiente periodo.

Se establece una bolsa de 1.000 horas a consumir en 2018.

Duración del servicio

El servicio se prestará durante el año 2018 prorrogable a instancias de ambas partes, iniciándose el 1 de enero de 2018.

Seguimiento del servicio

TIC ULPGC entregará un informe mensual 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.

Precio y forma de pago

El precio a pagar por la ULPGC a TIC ULPGC S.L. en concepto de prestación de los servicios incluidos en la presente oferta se fija en 69.672 €, pagaderos en 12 facturas que se presentarán a la finalización de cada mes. *(Operación no sujeta al IGIC por aplicación del artículo 9.9º de la Ley 20/1991).*

Otras consideraciones

Las cláusulas incluidas en el presente anexo habrán de ser cumplidas por las partes firmantes en el marco del convenio al cual complementa.

Y para que así conste y en prueba de su conformidad, extienden el presente Anexo, por duplicado y a un solo efecto en el mismo lugar y fecha del encabezamiento.



Por la ULPGC
Excmo. D. Rafael Robaina Romero

Por TIC ULPGC S.L.
D. Antonio Ballester Monzón