RESOLUCIÓN DEL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA POR LA QUE SE ENCARGA A LA EMPRESA PÚBLICA TIC ULPGC S.L.U. LA PRESTACIÓN DE DETERMINADOS SERVICIOS DE ASISTENCIA TECNOLÓGICA RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN AL CAMPUS VIRTUAL

Teniendo en cuenta los siguientes

I. ANTECEDENTES

Primero. La sociedad mercantil pública TIC ULPGC S.L.U., constituida con fecha de 29 de septiembre de 2005 por la ULPGC -al amparo de las facultades reconocidas en el artículo 84 de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, mediante el cual las universidades pueden crear empresas con el objeto de promocionar y desarrollar sus fines-, tiene por objeto la prestación de toda clase de servicios relacionados con las tecnologías de la información y comunicación.

Segundo. Desde su constitución y hasta la fecha, TIC ULPGC S.L.U. ha venido ejecutando encargos efectuados por la ULPGC que tienen por objeto la prestación de determinados servicios de asistencia relacionada con las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras, un servicio de soporte al Campus Virtual consistente en la prestación de atención no presencial a los usuarios de la plataforma.

Tercero: Debido a las restricciones presupuestarias y a las limitaciones para la incorporación de nuevos efectivos, la ULPGC carece de medios técnicos y humanos suficientes para asumir la gestión de determinadas actividades de carácter técnico necesarias para el funcionamiento del Campus Virtual. Por ello, y por razones de eficacia, resulta adecuado encomendar la gestión de las actividades de atención telefónica, resolución de incidencias y asesoramiento en el uso de la plataforma del Campus Virtual a la comunidad universitaria, a un ente instrumental propio de la ULPGC, como es la empresa pública TIC ULPGC S.L.U. cuyo objeto social es la prestación de toda clase de servicios relacionados con las tecnologías de la información y comunicación. Todo ello bajo la dirección técnica y estratégica de la ULPGC.

II. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Primero: De acuerdo con lo previsto en el artículo 81 de los Estatutos de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, aprobados por Decreto 107/2016, de 1 de agosto (BOC nº 153, de 9 de agosto), el Rector es el órgano competente para dictar esta Resolución.

Segundo: TIC ULPGC S.L.U., según se reconoce expresamente en sus estatutos, constituye un medio propio y ente instrumental de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, a los efectos previstos en el artículo 4.1 n) del texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado por Real Decreto legislativo 3/2011, de 14 de noviembre. En este sentido, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 24.6 del mismo texto, su capital es íntegramente público, realiza la parte esencial de

su actividad para la institución universitaria, y ésta ostenta sobre la mercantil un control análogo al que puede ejercer sobre sus propios servicios. Es por ello que TIC ULPGC S.L.U., puede recibir de la Universidad encargos para la realización de determinadas prestaciones, relacionadas con los fines de aquella, que le resultan de obligado cumplimiento.

Por cuanto antecede,

RESUELVO

Primero: Encargar a TIC ULPGC S.L.U. la prestación del servicio de **SOPORTE AL CAMPUS VIRTUAL** de acuerdo con las prescripciones que se establecen en el Anexo a esta Resolución.

Segundo: Notificar esta Resolución a TIC ULPGC S.L.U. haciéndole saber que dicha comunicación implica la orden para iniciar los trabajos objeto del encargo.

Tercero: Trasládese al Estructura de Teleformación de la ULPGC la presente resolución, a efectos de que lleve a cabo la supervisión del cumplimiento de la misma y emita el oportuno informe en caso contrario.

ANEXO

ENCARGO A TIC ULPGC S.L.U. DEL SERVICIO DE SOPORTE AL CAMPUS VIRTUAL

Primero.- Objeto. La presente resolución tiene por objeto determinar el servicio de soporte al Campus Virtual que la empresa TIC ULPGC S.L.U. prestará a la ULPGC, bajo la coordinación de la Dirección de la Estructura de Teleformación de la ULPGC, los métodos, recursos humanos y materiales que se emplearán en la realización de la misma, así como el precio a pagar por la ULPGC.

Segunda.- Descripción del servicio a prestar por TIC ULPGC S.L.U.

A. ÁMBITO DE APLICACIÓN

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):

- o Generación y envío de contraseñas de acceso a usuarios bajo demanda, previa comprobación de identidad del usuario.
- o Asesoramiento en los errores de acceso a la plataforma.
- o 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:

- o 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).
- o 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.

B. 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 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.

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.

C. PERFILES DE RECURSOS HUMANOS

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.

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.

D. HORAS DE TRABAJO DEDICADAS AL SERVICIO.

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

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 2019, ambos inclusive
- En Semana Santa: El 15, 16 y 17 de abril de 2019.
- Del 15 de julio al 10 de septiembre de 2019, ambos inclusive.
- En Navidad a final de año: Del 24 al 31 de diciembre de 2019, 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.

E. LUGAR EN EL QUE SE GESTIONARÁ DEL SERVICIO

La prestación del servicio se realizará en instalaciones propias de la empresa TIC ULPGC SLU, en el Edificio de La Granja, pudiendo los técnicos desplazarse a otros edificios de la ULPGC para las reuniones que sean necesarias.

F. MEDIOS MATERIALES

TIC ULPGC SLU aportará los medios materiales necesarios para la tarea encomendada: equipos informáticos.

G. 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. 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 9.9º 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 2019.

H. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

TIC ULPGC SLU 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.

Tercera. Precio del servicio y forma de pago por parte de la ULPGC.

El precio a pagar por la ULPGC a TIC ULPGC SLU en concepto de prestación del servicio descrito en la presente resolución se fija en 69.672,00 €. El pago de este importe se hará en cuotas mensuales, a mes vencido, previa presentación de una factura detallada por parte de TIC ULPGC SLU.

Estas operaciones no están sujeta al IGIC por aplicación del artículo 9.9º de la Ley 20/1991.

La ULPGC puede realizar una revisión del precio pactado en el supuesto de que se observe una disminución del precio de mercado del servicio incluido en la presente resolución. El pago estipulado estará condicionado a la efectiva prestación del servicio objetos de esta resolución.

En el caso de que, en algún período de tiempo, la ULPGC no recibiera el servicio objeto de esta resolución o lo recibiera de forma defectuosa, ésta deberá determinar en qué proporción se ha producido la falta de prestación o su prestación defectuosa. Esta proporción será deducida del precio pactado.

Cuarta. Vigencia y duración

La vigencia del presente encargo comienza desde el 1 de enero de 2019 y se extiende hasta final del año, 31 de diciembre de 2019, sin perjuicio de posibilidad de revocación por motivos de interés general. El presente encargo podrá ser prorrogado, cuando así convenga al interés general, por periodos anuales.

EL REC

En Las Palmas de Gran Canaria, a 31 de diciembre de 2018

Rafael Robaina Romero

7/7



RESOLUCIÓN DEL RECTOR DE LA ULPGC POR LA QUE SE RECTIFICAN ERRORES MATERIALES PADECIDOS EN LA RESOLUCIÓN DEL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA POR LA QUE SE ENCARGA A LA EMPRESA PÚBLICA TIC ULPGC S.L.U. LA PRESTACIÓN DE DETERMINADOS SERVICIOS DE ASISTENCIA TECNOLÓGICA RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN AL CAMPUS VIRTUAL

Teniendo en cuenta los siguientes,

ANTECEDENTES

Único. En el punto segundo de los fundamentos jurídicos de la resolución del Rector que tiene por objeto "Encargar a TIC ULPGC S.L.U. la prestación del servicio de SOPORTE AL CAMPUS VIRTUAL de acuerdo con las prescripciones que se establecen en el Anexo", se ha incurrido en error material al hacer referencia al texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado por Real Decreto legislativo 3/2011, de 14 de noviembre como fundamento jurídico, cuando la fundamentación debería haberse hecho de acuerdo con lo previsto en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Primero. El artículo 109.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece que las Administraciones públicas podrán rectificar en cualquier momento, de oficio o a instancia de los interesados, los errores materiales, de hecho o aritméticos existentes en sus actos.

En relación al precepto señalado, una reiterada doctrina del Tribunal Supremo (por todas la STS de 15 de febrero de 2006), indica que el error material rectificable requiere que se trate de simples equivocaciones elementales, que se aprecie por sí mismo, sin necesidad de mayores razonamientos, y por exteriorizarse "prima facie" por su sola contemplación, por lo que, para poder aplicar el mecanismo procedimental de rectificación de errores materiales o de hecho, se requiere que concurran, en esencia, alguna de las siguientes circunstancias: 1) que se trate de simples equivocaciones elementales de nombres, fechas, operaciones aritméticas o transcripciones de documentos, 2) que el error se aprecie teniendo en cuenta exclusivamente los datos del expediente administrativo en el que se advierte, 3) que el error sea patente y claro sin necesidad de acudir a interpretaciones de normas jurídicas aplicables 4) que no proceda de oficio la revisión de actos administrativos firmes y consentidos; 5) que no se produzca una alteración fundamental en el sentido del acto; 6) que no padezca la subsistencia del acto administrativo y 7) que se aplique con un hondo criterio restrictivo.

Vista la demás normativa de general y pertinente aplicación en materia de contratación administrativa, en uso de las facultades que me confiere el artículo 28.2 b) del Reglamento Orgánico de la Consejería de Economía y Hacienda, aprobado por el Decreto Territorial 12/2004, de 10 de febrero

RESUELVO

Primero: Rectificar el error material advertido en el punto segundo de los fundamentos jurídicos de la resolución del Rector de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria por la que se encarga a TIC ULPGC S.L.U. la prestación de determinados servicios de asistencia tecnológica relacionados con la atención al Campus Virtual.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria			
Página 1 / 2	ID. Documento 9z0T9dtXtKLr5.DDMnLECA\$\$		
Este documento ha sido	Fecha de firma		
RAFAEL ROBAINA RO	25/02/2019 08:09:39		





Así, donde dice:

"Segundo: TIC ULPGC S.L.U., según se reconoce expresamente en sus estatutos, constituye un medio propio y ente instrumental de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, a los efectos previstos en el artículo 4.1 n) del texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado por Real Decreto legislativo 3/2011, de 14 de noviembre. En este sentido, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 24.6 del mismo texto, su capital es íntegramente público, realiza la parte esencial de su actividad para la institución universitaria, y ésta ostenta sobre la mercantil un control análogo al que puede ejercer sobre sus propios servicios. Es por ello que TIC ULPGC S.L.U., puede recibir de la Universidad encargos para la realización de determinadas prestaciones, relacionadas con los fines de aquella, que le resultan de obligado cumplimiento."

Debe decir:

"Segundo. TIC ULPGC S.L.U., según se reconoce expresamente en sus estatutos, constituye un medio propio y ente instrumental de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, a los efectos previstos 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. En este sentido, y de acuerdo con lo establecido en dicho artículo, su capital es íntegramente público, realiza la parte esencial de su actividad para la institución universitaria, y ésta ostenta sobre la mercantil un control análogo al que puede ejercer sobre sus propios servicios. Es por ello que TIC ULPGC S.L.U., puede recibir de la Universidad encargos para la realización de determinadas prestaciones, relacionadas con los fines de aquella, que le resultan de obligado cumplimiento."

Segundo: Notifíquese la presente Resolución a TIC ULPGC.

En Las Palmas de Gran Canaria,

Suscrito con firma electrónica por EL RECTOR DE LA ULPGC Rafael Robaina Romero

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria			
Página 2 / 2	ID. Documento 9z0T9dtXtKLr5.DDMnLECA\$\$		
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		Fecha de firma	
RAFAEL ROBAINA RO	25/02/2019 08:09:39		

