



## 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

### I. 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.

### II. 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.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 1 / 9	ID. Documento nF87moU1qpAS6lAtHn1Ag\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
RAFAEL ROBAINA ROMERO en representación de Q3518001G - UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	Fecha de firma 25/11/2019 14:20:36	



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,

### 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 2020 y finalización 31 diciembre de 2020, 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 69.672 euros en el ejercicio 2020, y cuyo importe está consignado en los Presupuestos de la ULPGC en la aplicación presupuestaria UGA 02702, del 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.

En Las Palmas de Gran Canaria, en la fecha indicada en la firma,

**Rafael Robaina Romero,  
RECTOR**

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 2 / 9	ID. Documento nF87moU1qpAS6IAtHn1Ag\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
RAFAEL ROBAINA ROMERO en representación de Q3518001G - UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	Fecha de firma 25/11/2019 14:20:36	



## ANEXO

### Primero. Objeto y finalidad del encargo.

1. 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 de la Estructura de Teleformación de la ULPGC.

2. Descripción del servicio:

a. Actuaciones

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 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.
  - 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 Organización Académica y Profesorado.
  - Alta de cuentas genéricas, por ejemplo evaluadores de ACREDITA o examinadores de Teleformación.
  - Alta de usuarios en la plataforma Elearning ULPGC.
  - Alta de usuarios externos (estudiantes que no pertenecen a la ULPGC) manualmente en cursos.
- Gestión de documentos PDF de asignaturas:
  - Carga, modificación o eliminación de manuales PDF, libros blancos o libros oficiales en la plataforma de Teleformación.
- 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.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 3 / 9	ID. Documento nF87moU1qpASt6lAtHn1Ag\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
RAFAEL ROBAINA ROMERO en representación de Q3518001G - UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	Fecha de firma 25/11/2019 14:20:36	



- 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.
- Gestión y creación de los Entornos Virtuales de Trabajo en la plataforma de trabajo colaborativo para los docentes e investigadores de la ULPGC.
- Creación manual de cursos de otras enseñanzas bajo petición.
- 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.
- Reuniones periódicas de coordinación con los directivos de Teleformación, Director del Campus Virtual, Vicerrectorado y Servicio de Informática.
- 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, mediante OTRS, correo electrónico o teléfono, para informar al Servicio de Informática de la ULPGC. Además, el técnico del Campus Virtual realizará la coordinación y el seguimiento que sea necesario entre Teleformación y el Servicio de Informática.
- Gestión de contenidos bajo demanda de la página Web de Teleformación, <https://online.ulpgc.es>.
- Asesoramiento al usuario que realiza consultas académicas para redirigirlo al servicio responsable, por ejemplo Servicio de Información al Estudiante, administraciones presenciales y online, Servicio de Informática, etc.
- Actualización de datos personales de los usuarios en las plataformas del Campus Virtual, previa comprobación de datos.

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.

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.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 4 / 9	ID. Documento nF87moU1qpASt6lAtHn1Ag\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
RAFAEL ROBAINA ROMERO en representación de Q3518001G - UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	Fecha de firma 25/11/2019 14:20:36	



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](mailto: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](mailto: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](mailto: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 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.

c. Perfiles de recursos humanos y dedicación:

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.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 5 / 9	ID. Documento nF87moU1qpAS6lAtHn1Ag\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
RAFAEL ROBAINA ROMERO en representación de Q3518001G - UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	Fecha de firma 25/11/2019 14:20:36	



- 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.

El servicio se compone de la atención telefónica del técnico 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 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.

Se establece una bolsa de 1.000 horas a consumir en 2020.

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 2020, ambos inclusive.
- En Semana Santa: El 6, 7 y 8 de abril de 2020.
- Del 13 de julio al 11 de septiembre de 2020, ambos inclusive.
- En Navidad a final de año: Del 21 al 31 de diciembre de 2020, 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.

La prestación del servicio 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.

## Segundo. Plazo de duración del encargo.

1. El encargo tendrá un plazo de ejecución de inicio el 1 de enero de 2020 y finalización 31 diciembre de 2020.
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.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 6 / 9	ID. Documento nF87moU1qpAS6lAtHn1Ag\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
RAFAEL ROBAINA ROMERO en representación de Q3518001G - UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	Fecha de firma 25/11/2019 14:20:36	



**Tercero. Tarifas y forma de pago.**

1. El importe del presente encargo para la anualidad 2020 asciende a un total de 69.672 €.  
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: 5.806 €
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 libramiento de los créditos que financian el encargo se realizará al finalizar cada mes.

**Cuarto. Coordinación y responsable del encargo.**

1. Este encargo se ejecutará bajo la coordinación Dirección de la Estructura de Teleformación de la ULPGC.
2. Por su parte, la sociedad TIC ULPGC, debe designar, al menos, a un Responsable de Encargo (RE) integrado en su propia plantilla.
3. De acuerdo con las instrucciones impartidas por el Coordinador, el RE tendrá entre sus obligaciones las siguientes:
  - a) Actuar como interlocutor de la sociedad, frente a 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 al Coordinador sobre las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

**Quinto. 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

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 7 / 9	ID. Documento nF87moU1qpASt6lAtHn1Ag\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
RAFAEL ROBAINA ROMERO en representación de Q3518001G - UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	Fecha de firma 25/11/2019 14:20:36	



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 todo empresario en relación con sus trabajadores, 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 a los trabajadores con los 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 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 los trabajadores adscritos 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.

**Sexto. 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.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 8 / 9	ID. Documento nF87moU1qpAS6lAtHn1Ag\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
RAFAEL ROBAINA ROMERO en representación de Q3518001G - UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	Fecha de firma 25/11/2019 14:20:36	






- 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.

#### Séptimo. Modificaciones.

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

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 9 / 9	ID. Documento nF87moU1qpAsT6lAtHn1Ag\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
RAFAEL ROBAINA ROMERO en representación de Q3518001G - UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	25/11/2019 14:20:36	