

693072-2025 - Licitación

España – Servicios de atención al cliente – Servicio de atención de consultas tecnológicas para la Universitat Oberta de Catalunya

OJ S 202/2025 21/10/2025

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: FUNDACIÓ UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA

Correo electrónico: contractacio@uoc.edu

Naturaleza jurídica del comprador: Entidad con derechos especiales o exclusivos

Actividad del poder adjudicador: Educación

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Servicio de atención de consultas tecnológicas para la Universitat Oberta de Catalunya
Descripción: Servicio externo para el cuidado de consultas tecnológicas y consultas referentes a la evaluación. Este Servicio debe permitir dar respuesta a las incidencias, dudas ya la asistencia que por parte de toda la comunidad usuaria (estudiantes, profesorado y público en general) puede ser requerida para que el sistema virtual y online que configura su modelo educativo sea efectivo y eficaz y mediante una atención cercana, empática y resolutive en cuestiones como el acceso al Campus Virtual, el funcionamiento de las recuperación de contraseñas, la configuración del doble factor de autenticación, la creación de nuevos usuarios, problemas con el software de las aulas o el acceso a recursos digitales y otros servicios tecnológicos, así como un acompañamiento y resolución de consultas en la evaluación digital, continua y final. (Inscripción a pruebas, entrega de actividades, asistencia técnica durante las pruebas [problemas de acceso, técnicos con herramientas, carga de documentos] y orientación sobre la revisión y alegación de notas).

Identificador del procedimiento: 3fd621fb-ac83-4906-9200-cc226b6adb27

Identificador interno: HSE00015/2025

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79342320 Servicios de atención al cliente

2.1.2. Lugar de ejecución

Dirección postal: Rambla del Poblenou, 154 156 Rambla del Poblenou, 154 156 Rambla del Poblenou, 154 156

Localidad: Barcelona

Código postal: 08018

Subdivisión del país (NUTS): Barcelona (ES511)

País: España

2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 1 666 542,61 EUR

2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Documento de contratación

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

Título: Servicio d'atención de consultas tecnológicas para la Universitat Oberta de Catalunya

Descripción: Servicio externo para la atención de consultas tecnológicas y consultas referentes a la evaluación. Este Servicio debe permitir dar respuesta a las incidencias, dudas y la asistencia que por parte de toda la comunidad usuaria (estudiantes, profesorado y público en general) puede ser requerida para que el sistema virtual y online que configura su modelo educativo sea efectivo y eficaz y mediante una atención cercana, empática y resolutoria en cuestiones como el acceso al Campus Virtual, el funcionamiento de las recuperación de contraseñas, la configuración del doble factor de autenticación, la creación de nuevos usuarios, problemas con el software de las aulas o el acceso a recursos digitales y otros servicios tecnológicos, así como un acompañamiento y resolución de consultas en la evaluación digital, continua y final. (Inscripción a pruebas, entrega de actividades, asistencia técnica durante las pruebas [problemas de acceso, técnicos con herramientas, carga de documentos] y orientación sobre la revisión y alegación de notas).

Identificador interno: HSE00015/2025

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79342320 Servicios de atención al cliente

5.1.2. Lugar de ejecución

Dirección postal: Rambla de Poblenou, 154-156

Localidad: Barcelona

Código postal: 08018

Subdivisión del país (NUTS): Barcelona (ES511)

País: España

5.1.3. Duración estimada

Duración: 12 Meses

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 3

5.1.5. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 1 666 542,61 EUR

5.1.6. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): sí

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Documento de contratación

5.1.11. Pliegos de contratación

Lenguas en las que los pliegos de contratación están disponibles oficialmente: español

Plazo para solicitar información complementaria: 07/11/2025 23:59:59 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Dirección de los pliegos de contratación: <https://contractaciopublica.cat/ca/perfils-contractant/detall/1079508?categoria=0>

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://contractaciopublica.cat/ca/perfils-contractant/detall/1079508?categoria=0>

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: español

Catálogo electrónico: Permitida

Variantes: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 20/11/2025 14:00:00 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Plazo en el que la oferta debe seguir siendo válida: 6 Meses

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Facturación electrónica: Permitida

Se utilizarán pedidos electrónicos: sí

Se utilizará el pago electrónico: sí

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Ningún acuerdo marco

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

Subasta electrónica: no

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: FUNDACIÓ UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA

Información sobre los plazos de revisión: Recurso especial en materia de contratación ante el Tribunal Catalán de Contratos del Sector Público, de acuerdo con la regulación de este recurso que se contiene en la LCSP y en el plazo de quince (15) días hábiles a contar según lo dispuesto en el artículo 50 de la LCSP o, alternatively, Recurso Contencioso-Administrativo ante los Juzgados contar desde el día siguiente al de su notificación, de conformidad con lo previsto en los artículos 8 y 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: FUNDACIÓ UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA

Número de registro: G60667813

Departamento: Jurídico contractual

Dirección postal: Rambla del Poblenou, 154-156 Rambla del Poblenou, 154-156 Rambla del Poblenou, 154-156
Localidad: Barcelona
Código postal: 08018
Subdivisión del país (NUTS): Barcelona (ES511)
País: España
Punto de contacto: Rambla del Poblenou, 154-156
Correo electrónico: contractacio@uoc.edu
Teléfono: +34 933263600
Dirección de internet: www.uoc.edu
Terminal de intercambio de información (URL): <https://contractaciopublica.cat/ca/perfils-contractant/detall/1079508?categoria=0>
Perfil de comprador: https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/ca_ES/cap.do?keyword=&reqCode=viewDetail&idCap=1079508&department=575596

Funciones de esta organización:

Comprador
Organización encargada de los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0000

Denominación oficial: Publications Office of the European Union
Número de registro: PUBL
Localidad: Luxembourg
Código postal: 2417
Subdivisión del país (NUTS): Luxembourg (LU000)
País: Luxemburgo
Correo electrónico: ted@publications.europa.eu
Teléfono: +352 29291
Dirección de internet: <https://op.europa.eu>

Funciones de esta organización:

TED eSender

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: ecbb31b4-db8a-4303-8685-e5b5bd2dc2d2 - 02
Tipo de formulario: Licitación
Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal
Subtipo de anuncio: 16
Fecha de envío del anuncio: 20/10/2025 07:27:33 (UTC+00:00) Hora de Europa Occidental, GMT
Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: español
Número de publicación del anuncio: 693072-2025
Número de la edición del DO S: 202/2025
Fecha de publicación: 21/10/2025