

UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

**CONTRACTE RELATIU AL
SERVEI D'EMISSIÓ, ENREGISTRAMENT I EDICIÓ DE WEBINARS DE LA UOC**

EXPEDIENT OSE00025/2023

ÍNDEX

1. Objecte del contracte
 - 1.1. Webinars de l'Àrea de Màrqueting
 - 1.2. Webinars de l'Àrea de Desenvolupament Corporatiu
2. Objectius del contracte
3. Abast i descripció del servei
4. Format dels webinars i volumetries
 - 4.1. Format i durada dels webinars
 - 4.2. Volumetries
5. Planificació i fases del servei
 - 5.1. Fase de Preparació
 - 5.2. Fase d'execució, edició i post-producció
 - 5.3. Fase de tancament
6. Condicions del servei
 - 6.1. Model de relació
 - 6.1.1. Comitè de Direcció
 - 6.1.2. Equip de treball / perfils professionals
 - 6.2. Execució del servei
 - 6.2.1. Condicions requerides per a l'execució del servei
 - 6.2.2. Lliurables
 - 6.2.3. Acords de nivell de serveis
 - 6.2.4. Sistema de Penalitzacions
7. Auditories
 - 7.1. Sistema de treball
 - 7.2. Resultats de l'Auditoria
8. Altres Condicions
 - 8.1. Horari del servei
 - 8.1.1. Horari del servei d'emissió en directe de Webinars
 - 8.1.2. Horari d'atenció al client
 - 8.2. Desplaçaments
 - 8.3. Mitjans tècnics requerits

1. Objecte del Contracte

El present Plec té per objecte la regulació de les condicions tècniques que han de regir la contractació d'una empresa especialitzada que dugui a terme la realització, gravació, edició i emissió en directe de Webinars de l'Àrea de Màrqueting i l'Àrea de Desenvolupament Corporatiu de la Universitat Oberta de Catalunya (que inclou als equips d'Alumni, Xarxa Territorial, Aliances corporatives, Matrícula Corporativa i Filantropia), endavant denominades àrees promotores de la UOC.

Als efectes de la present contractació, s'entén per "Webinar" l'emissió en directe via internet d'una xerrada, ponència, exposició d'un tema o d'un debat, que pot ser d'una o varies persones i en la qual el públic "assistent" pot participar a través d'un xat de text. Els participants, ja siguin els ponents o el públic "assistent" poden estar en qualsevol lloc, és a dir, a la UOC (incloent les seus territorials) o un lloc o espai diferent on tinguin connexió a internet.

1.1. Webinars de l'Àrea de Màrqueting

Els Webinars co-organitzats per l'Àrea de Màrqueting de la UOC i l'Àrea dels Estudis consisteixen en sessions informatives, en les quals un professor, tutor, un docent col·laborador o un responsable del programa, és a dir, personal vinculat a l'equip docent de UOC, dona informació general sobre un determinat programa formatiu de la UOC, sobre el model educatiu, o qualsevol tema d'interès per a una audiència interessada en estudiar a la UOC (potencials futurs estudiants). En alguns d'aquests webinars, si s'escau, també hi poden participar més persones en qualitat de ponents: estudiants UOC, experts o professionals convidats d'altres empreses o institucions, i també de treballadors UOC.

1.2. Webinars de l'Àrea de Desenvolupament Corporatiu

Els Webinars organitzats per Alumni són un recurs recurrent dins del portafoli de serveis que la UOC ofereix als seus graduats i graduades i que consisteixen en sessions on s'emeten continguts de qualitat per aquesta comunitat, es proporcionen espais de *networking* i es fa visible el talent de la comunitat, i altres activitats relacionades amb grups temàtics de la comunitat Alumni.

D'altra banda, els Webinars organitzats per Aliances Corporatives, consisteixen en sessions orientades a donar a conèixer a través d'activitats, en format webinar, les diferents àrees de col·laboració amb empreses i presentar casos d'èxit.

Els Webinars organitzats per Matrícula Corporativa consisteixen, entre d'altres, en sessions en les quals representants d'empreses explicaran els beneficis de la formació contínua i de la relació establerta amb la UOC en matèria de Matrícula Corporativa.

Finalment, els Webinars de Filantropia consisteixen, entre d'altres, en sessions en les quals directors de càtedres, beneficiaris de beques o els donants i patrocinadors d'accions filantròpiques, ja siguin empreses o persones físiques, explicaran els beneficis derivats de la relació filantròpica establerta.

2. Objectius del contracte

L'objectiu final de l'emissió de les sessions informatives dirigides per Màrqueting és, d'una banda, obtenir matrícules de persones que hagin mostrat interès en alguns dels nostres programes formatius i donar a conèixer a persones alienes a la UOC (que poden ser futurs estudiants), els seus aspectes més importants: model educatiu, experiència d'estudiants i graduats, i d'altres sota la consideració de l'àrea de Màrqueting. També té com objectiu oferir aquesta informació a gent que forma part de la comunitat de graduats.

Altres objectius d'aquestes sessions informatives són interaccionar amb els potencials estudiants assistents per resoldre els seus dubtes i qüestions, recepcionar i entendre les seves necessitats i aconseguir que coneguin millor el programa pel qual s'han interessat, i el funcionament de la UOC. Així mateix, es pretén iniciar un vincle amb els futurs estudiants que culmini amb la matriculació a algun dels programes formatius de la UOC

L'objectiu final de l'emissió de les sessions dirigides al col·lectiu Alumni és, d'una banda, mantenir el vincle amb aquesta comunitat i fidelitzar-los de forma que escullin i es matriculin a la UOC per a la seva formació continuada al llarg de la seva vida.

Finalment, l'objectiu final dels webinars de Matrícula Corporativa i Filantropia és dinamitzar la relació amb les empreses amb les que ja col·labora la UOC per a motivar i enfortir els vincles existents i donar a conèixer aquestes col·laboracions per estimular noves relacions.

3. Abast i descripció del servei

La prestació del servei ha d'incloure tots els aspectes i accions necessàries per a l'organització, producció dels Webinars, així com la correcta emissió i funcionament dels mateixos. En concret:

- Gestió amb perfil d'administrador dels canals corporatius de les xarxes socials UOC (Youtube, LinkedIn, Instagram o similar, fent ús en streaming (1 xarxa social) o multistreaming (en 2 o més xarxes social). A aquests efectes, la UOC donarà les claus d'accés al perfil corporatiu de la UOC perquè l'empresa contractista pugui realitzar les tasques que formen part del servei, en les condicions establertes al present contracte i al plec de clàusules particulars. L'empresa contractista s'obliga envers la UOC a fer ús de les claus d'accés, esmentades al paràgraf anterior, només durant la vigència del contracte amb la finalitat exclusiva d'executar el servei.
- A petició de la UOC, en algun cas esporàdic, es podria retransmetre a través dels canals de streaming de les xarxes socials del contractista (no UOC) o de tercers.
- Elecció dels equips a utilitzar per a cada Webinar, ja siguin equips propis de la UOC, o dels propis ponents que s'enregistren en remot.
- Transport i muntatge dels equips tècnics necessaris, en cas de desplaçaments.

Realització de les proves tècniques necessàries prèvies a l'emissió en directe, per comprovar que tot és correcte, tant si el webinar té lloc en un plató o en remot (domicilis o espais fora de plató on es trobin els ponents). Enviament de les convocatòries de les proves d'imatge i so prèvies i de les sessions als ponents a través d'un document compartit amb la UOC.

- Retransmissió en directe i enregistrament del Webinar.
- Algun webinar o part d'un webinar es pot pre-enregistrar prèviament.
- El muntatge i desmuntatge dels equips.
- L'edició dels vídeos, que es faran seguint la guia d'estil gràfic de la Marca UOC i la guia d'estil audiovisual de la UOC, enregistrats en les sessions que seran lliurats a Màrqueting UOC, a Alumni o bé als Serveis Audiovisuals UOC, segons s'indiqui en el briefing de Màrqueting i/o Desenvolupament Corporatiu de la UOC.

4. Format dels webinars i volumetries

Els webinars poden ser de dos tipus:

1. En remot: des dels domicilis, oficines o espais on es trobi el ponent, fora de plató. En aquest cas, el ponent utilitza el seu propi equipament o el de la seva oficina.
2. Presencial: Des d'un plató, des de les instal·lacions de la UOC, o instal·lacions de lloguer o bé de l'empresa contractista que estigui ben equipat per a tal efecte. En algun cas, es podrà realitzar en un espai a l'aire lliure, privat o públic, prèvia petició de permís, de la gestió del qual s'encarregarà el contractista.

Adicionalment, es preveuen les següents característiques dels webinars:

4.1. Format i durada dels webinars

Tipus 1. Webinar en directe i en remot, en el qual el/s ponent/s esta/n en el seu domicili o en algun lloc fora de qualsevol estudi o plató i utilitza els seus propis equipaments (dispositiu amb connexió a internet, micro i càmera incorporats): **es fan en remot i es difonen en directe** per Youtube o una plataforma similar (Vimeo, plataformes de streaming d'Instagram, LinkedIn, etc.). Inclou prova d'imatge i so per a cada ponent, que s'haurà de realitzar com a mínim 1 dia abans previ al directe.

La durada pot ser: entre 1h. o 2 h.

Ponents: pot oscil·lar entre 1 i 4 màxim.

El vídeo, al finalitzar, es publicarà en obert a Youtube o plataforma similar, tallant (editant) prèviament la part inicial i final de la caràtula, resolent en cas que es doni algun error (com poden ser problemes de so, problemes de nitidesa d'imatge, error de caràtules, etc.) durant la sessió que es pugui eliminar, i enviant el xat, que s'ha mantingut durant l'streaming de la sessió a Youtube o plataforma similar, i les dades de tancament a l'àrea de Màrqueting o Desenvolupament Corporatiu de la UOC (a l'àrea peticionaria).

Tipus 2. Webinar enregistrat en directe i en remot del ponent amb **emissió multistreaming 2 o 3 canals** (poden ser Youtube, Twitch, LinkedIn, Vimeo, Facebook, Instagram o altres xarxes socials). Inclou prova d'imatge i so per a cada ponent, que s'haurà de realitzar com a mínim 1 dia abans previ al directe.

Durada: 75 minuts

Ponents: pot oscil·lar d'1 a 2 i de 3 a 4 ponents.

Tipus 3. Webinars pre-enregistrats: S'enregistra un ponent cada hora aproximadament, es fa edició (inclou grafismes i postproducció), i s'emet en diferit per Youtube o alguna altra xarxa social (exemples ja mencionats). En aquests tipus de webinars es poden donar les següents casuístiques, segons la ubicació del ponent i el tècnic de l'empresa contractista i l'equipament utilitzat:

- Webinars pre-enregistrat on el tècnic de l'empresa contractista i el ponent, es troben a les instal·lacions de la UOC o espai de tercers (entitats amb acord previ o espais exteriors), i s'utilitza equipament del contractista, **presencialment**. Aquest tipus de webinars inclouen una ponència d' 1 hora de durada. També preveu 1 hora prèvia per preparatius i temps posterior per desmuntatge dels equips, i l'edició i postproducció de les ponències, que s'enregistren consecutivament el mateix dia fins a 4 ponències (dia sencer – es considerarà 1 dia sencer una sessió de treball amb el contractista que impliqui una dedicació de 8h).
- Webinar pre-enregistrat on el ponent està en el seu domicili o altre lloc, que no són les instal·lacions de la UOC, on té connexió a internet i l'equipament necessari (dispositiu amb connexió a internet, micro i càmera incorporats) i fa servir el seu propi equipament, i el tècnic de l'empresa contractista està una altra ubicació. Aquest tipus de webinars inclouen una ponència d' 1 hora de durada, prova d'imatge i so en els dies previs, **en remot**, per cada ponent, i l'edició (amb grafismes i postproducció) de les ponències i, sempre que sigui possible, s'enregistren consecutivament el mateix dia: de 1 a 4 ponències. La durada dependrà del nombre de ponències, de la següent manera:

- d'1 a 2 ponències migdia (matí o tarda - es considerarà migdia, una sessió de treball amb el contractista que impliqui una dedicació de 4h)
 - de 3 a 4 ponències en 1 dia sencer (es considerarà 1 dia sencer una sessió de treball que impliqui una dedicació de 8h)
- Webinar pre-enregistrat amb 1 intervenció/ponència en remot (entre 15 segons i 20 minuts) que s'enregistra per utilitzar dins un altre webinar (en directe) o per xarxes socials. El ponent està en el seu domicili o altre lloc on té connexió a internet i l'equipament necessari (dispositiu amb micro, càmera i aplicació de videoconferència tipus Zoom) i fa servir el seu propi equipament, i el tècnic de l'empresa contractista es troba en una altra ubicació. De 1 a 3 ponents.
 - Webinar pre-enregistrat amb edició (inclou grafismes i postproducció), en instal·lació i equipament del contractista, **presencialment**, s'enregistraran en el mateix dia de 2 a 6 ponències:
 - 2 ponències: la durada serà de migdia (matí o tarda)
 - de 3 a 6 ponències: la durada serà d'1 jornada completa (matí i tarda)
 - Webinar pre-enregistrat amb edició (inclou grafismes i postproducció), en plató del contractista d'intervenció/ponència (de 15 segons a 10 minuts), **presencialment**, per un altre webinar o per xarxes socials. 1 o 2 ponents.

En qualsevol cas de les webinars de la tipologia en directe (tipus 1 i 2), es podria donar el cas que sigui necessari fer diversos webinars diferents (màxim 3) el mateix dia i la mateixa hora.

A nivell general, al servei es contempla la possibilitat de poder contractar hores de servei tècnic per realitzar canvis d'edició (inclou grafismes i postproducció) en sessions ja realitzades i/o afegir talls d'altres sessions per crear subproductes a partir dels ja realitzats o filmats. Inclou també el plantejament creatiu d'algun dels canvis que sigui necessari per a l'aprovació del client UOC abans d'executar-se (p.ex. reutilització de material filmat i realitzar canvis post-producció, plantejament d'una caràtula nova o diferent per un vídeo concret ja produït, etc.).

Si es demana expressament per part de la UOC, alguns Webinars s'hauran d'emetre en castellà i català (o anglès, francès...) i, en aquests casos, el contractista, partint del vídeo del Webinar en castellà, haurà de donar el servei de transcripció i/o traducció, creació del fitxer SRT amb la subtitulació i integració de la transcripció traduïda al vídeo segons les guies d'estil gràfic i audiovisual de la UOC ("Annex 1 - UOC-Guia-Estil-Grafic.cat" i "Annex 2 - UOC-Guia-Estil-Audiovisual_cat").

4.2. Volumetries

El valor estimat del contracte s'ha calculat en base al número estimat de webinars que es faran durant el període inicial del contracte.

Els webinars organitzats per l'Àrea dels Estudis i l'Àrea de Màrqueting poden arribar a ser de grups d'entre 4 i 50 sessions en directe (es realitzen varies vegades a l'any) en un període de temps d'una setmana o de dos o tres mesos, que s'organitzen en graelles (planificacions) de full de càlcul a través del Drive on es detallen els ponents, el seu contacte telefònic (per motius tècnics), el seu email, i les dates i horaris previstos per les emissions en directe.

En l'actualitat, es preveu la realització de webinars tant en remot com en format presencial.

Es calcula que el present contracte abasta la realització de 155 webinars anuals dirigits per l'Àrea de Màrqueting (MKT) i els Estudis de la UOC, i 74 webinars anuals dirigits per l'Àrea de Desenvolupament Corporatiu (DC). A aquestes darreres de DC, contempen 38 Webinars d'Alumni, 30 Webinars d'Aliances Corporatives (xarxa territorial) i 6 webinars de Matrícula Corporativa i Filantropia.

A la següent taula es detallen les tipologies i volums previstos:

Tipus webinars	Preu Webinar (sense IVA)	Volumetria estimada Àrea MKT/any (canals)	Pressupost previst Àrea MKT/any	Volumetria estimada Àrea DC/any	Pressupost previst Àrea DC/any	PBL ANUAL
1. Webinar en directe amb ponent en remot i amb equipament del ponent. Durada màxim 1 hr (inclou prova tècnica per comprovar la qualitat de la imatge i del so del ponent dies o hores abans del directe). Màxim 2 ponents	225,00 €	85	19.125,00 €	46	10.350,00 €	29.475,00 €
2. Webinar en directe amb ponent en remot i amb equipament propi. Durada màxim una (1) hr. (Inclou prova tècnica per comprovar la qualitat de la imatge i del so del ponent dies o hores abans del directe). 3/4 ponents	275,00 €	6	1.650,00 €	0	0,00 €	1.650,00 €

3. Webinar en directe amb ponent en remot, amb equipament propi. Durada màxim dos (2) hr. (Inclou prova tècnica per comprovar la qualitat de la imatge i del so del ponent dies o hores abans del directe). Màxim 4 ponents.	400,00 €	2	800,00 €	22	8.800,00 €	9.600,00 €
4. Webinar en directe de fins a 4 ponències instal·lacions UOC o de tercers (i exteriors) i equip proveïdor, en un dia sencer. 4 ponents	1.500,00 €	1	1.500,00 €	0	0,00 €	1.500,00 €
5. Webinars Pre-enregistrat (amb edició) de 4 ponències en instal·lacions UOC o de tercers (i exteriors) equip proveïdor, en 1 dia sencer	1.800,00 €	2	3.600,00 €	0	0,00 €	3.600,00 €
6. Webinar Pre-enregistrat (amb edició) 1 o 2 ponència instal·lació i equip ponent (en remot), en mig dia (matí o tarda)	400,00 €	8	3.200,00 €	0	0,00 €	3.200,00 €
7. Webinar Pre-enregistrat (amb edició) 3 o 4 ponències instal·lació i equip del ponent (en remot), en dia sencer (matí i tarda)	700,00 €	2	1.400,00 €	6	4.200,00 €	5.600,00 €
8. Webinar Pre-enregistrat + muntatge en remot d'intervenció/ponència (de 15 segons a 20 minuts) per un altre webinar o per xarxes socials. De 1 a 3 ponents	300,00 €	8	2.400,00 €	0	0,00 €	2.400,00 €
9. Webinar Pre-enregistrat + edició (inclou grafismes i postproducció) en plató del proveïdor d'intervenció/ponència (de 15 segons a 10 minuts) per un altre webinar o per xarxes socials. 1 o 2 ponents.	800,00 €	3	2.400,00 €	0	0,00 €	2.400,00 €
10. Webinar Pre-enregistrat + edició de 2 ponències instal·lació i equipament proveïdor, en mig dia (matí o tarda)	1.400,00 €	3	4.200,00 €	0	0,00 €	4.200,00 €
11. Webinar Pre-enregistrat + edició de 3 o 4 ponències instal·lació i equipament proveïdor en 1 dia sencer	1.800,00 €	4	7.200,00 €	0	0,00 €	7.200,00 €
12. Webinar Pre-enregistrat + edició de 5 o 6 ponències instal·lació i equipament proveïdor en 1 dia sencer	2.100,00 €	1	2.100,00 €	0	0,00 €	2.100,00 €

13. Webinar en directe enregistrat en remot del ponent i emissió multistreaming 2 o 3 canals (poden ser Youtube, Twitch, LinkedIn, Vimeo, Facebook, Instagram o altres xarxes socials). Inclou prova tècnica per comprovar la qualitat de la imatge i del so del ponent dies o hores abans del directe. De 1 a 2 ponents. Màxim 75 minuts el directe	275,00 €	24	6.600,00 €	0	0,00 €	6.600,00 €
14. Webinar en directe enregistrat en remot del ponent en remot i emissió multistreaming de 2 o 3 canals (poden ser Youtube, LinkedIn, Twitch, Vimeo, Facebook, Instagram o altres xarxes socials). Inclou prova tècnica per comprovar la qualitat de la imatge i del so del ponent dies o hores abans del directe. De 3 a 4 ponents. Màxim 75 minuts el directe	325,00 €	6	1.950,00 €	0	0,00 €	1.950,00 €
Total webinars estimades/any		155	58.125,00 €	74	23.350,00 €	81.475,00 €
Altres Serveis						
PREU/HORA SERVEI TÈCNIC (editar i aplicar canvis als vídeos post-producció)	75,00 €	60	4.500,00 €	0	0,00 €	4.500,00 €
Transcripció i/o traducció (SL)	275,00 €	5	1.375,00 €	0	0,00 €	1.375,00 €
Integració vídeo segons les guies d'estil gràfic i audiovisual de la UOC (annex 1 i 2)	350,00 €	6	2.100,00 €	0	0,00 €	2.100,00 €
Crear Fitxer SRT	325,00 €	6	1.950,00 €	0	0,00 €	1.950,00 €
Total Traducció / transcripció/integració/SRT			9.925,00 €	0	0,00 €	9.925,00 €
TOTAL SERVEI WEBINARS			68.050,00 €		23.350,00 €	91.400,00 €

En qualsevol cas, cal tenir en compte que aquests volums són a títol informatiu i s'han d'interpretar com una simple estimació no vinculant del servei a realitzar per l'empresa que resulti la contractista final. A més a més, i en la mesura en què l'import global del pressupost del contracte s'organitza a partir d'aquestes estimacions i de diversos preus unitaris associats a cadascuna de les tasques a dur a terme pel contractista, només es podran facturar els imports resultants pel número de tasques realitzades, sense que existeixi cap obligació per part de l'òrgan de contractació d'esgotar cap import fins al pressupost de licitació indicat. Per tant, el contractista no tindrà dret a cap compensació en cas que els volums reals siguin inferiors als volums indicats en el plec de prescripcions tècniques.

5. Planificació i fases del servei

Al voltant del servei principal d'oferir el coneixement i l'equipament tècnic, així com els recursos humans per poder emetre aquests webinars amb la qualitat necessària, es demanen també una sèrie de serveis associats relatius a la gestió i coordinació dels participants en els webinars, a la publicació de la informació necessària de l'esdeveniment en els canals d'emissió tipus Youtube o similar, així com del retorn pel que fa a resultats obtinguts d'audiència.

Les fases en què es divideix el servei són: la 1. Fase de preparació, la 2. Fase d'execució, (enregistrament, edició i post-producció) i la 3. Fase de tancament.

5.1. Fase de Preparació

En aquesta fase, es preveuen les següents tasques:

5.1.1. Webinars que s'emetin en DIRECTE (remot o presencialment).

- La UOC farà lliurament de la planificació dels Webinars objecte del servei amb el detall de les dates i hores en que ha de tenir lloc l'enregistrament i emissió en directe, els ponents i/o moderadors que intervindran en cadascun dels Webinars, la tipologia de la sessió i els canals d'emissió (xarxes socials), així com dels títols i continguts a publicar a les xarxes socials per on s'emeti. Aquesta planificació s'enviarà al contractista 8 dies abans de començar la prestació del servei.
- A les sessions en directe es pot donar el cas, que algunes d'aquestes sessions siguin seguides o coincideixin en dia i hora (amb un màxim de 3).
- El contractista ha de crear les URL de totes les sessions en directe de Youtube **(en ocult si l'àrea promotora de la UOC no diu el contrari)** o plataforma per la qual es difondrà el webinar i posteriorment les passarà a l'àrea promotora de la UOC en els terminis sol·licitats (podrà ser a través d'un document compartit tipus DRIVE o bé via e-mail). Per a cada sessió, i amb la mateixa planificació i continguts passats per l'àrea promotora de la UOC, el contractista ha de muntar la caràtula de presentació, els cairons dels ponents, publicar el títol i la descripció a Youtube, (tot plegat seguint la guia d'estil audiovisual i la guia d'estil gràfic de la UOC), un cop aprovats tots els materials per l'àrea promotora de la UOC i en els terminis indicats, generalment abans que comenci el primer webinar de tota la planificació.
- Igualment el contractista ha de donar d'alta com a administrador de xat de Youtube i plataformes o canals que corresponguin a qualsevol persona de la UOC que l'àrea promotora de la UOC li demani de posar en perfil administrador.

- Preparació específica per als webinars en directe i **en remot**:
 - En les **sessions en directe**, s'inclou per part del contractista la realització de **proves tècniques, a cada ponent, de connexió a internet, imatge i so, assaig del document de presentació del ponent**, en els dies previs (i amb l'equipament i espai en que cada ponent farà el webinar), amb una durada de 15 o 20 minuts, en una URL de Zoom o plataforma similar, que serà la mateixa per on es captarà la imatge i el so (via sistema VMix o similar) en el directe. En cas que la prova tècnica d'un ponent no resulti correcte (problemes de connexió a internet d'imatge o so amb l'equipament i espai del ponent) el contractista haurà d'avisar en menys de 2 hores a la UOC i tornar a repetir-la en cas que el ponent pugui canviar l'equipament, la connexió, l'espai, etc., que havia causat el problema. En aquesta prova tècnica el tècnic del contractista donarà totes les pautes, guies, instruccions i recomanacions als ponents per al correcte desenvolupament del webinar.
 - Les proves tècniques les planificarà directament el contractista amb cada ponent per email.
 - Una vegada la prova tècnica prèvia ha sortit correctament, el contractista envia per email la convocatòria als ponents, dos o tres dies abans de la data de la sessió, per l'enregistrament i emissió en streaming. La data que figura en la convocatòria no pot ser menys de 30 minuts abans de l'hora prevista de l'inici del directe, i en cas de més d'un ponent a la mateixa sessió o possibilitat de problemes tècnics cal convocar 45 o 60 minuts abans. En aquesta convocatòria a cada ponent, que enviarà amb còpia al responsable/coordinador dels webinars de la UOC, el contractista indicarà les URL necessàries on s'ha de connectar el ponent per fer el directe, ja sigui Zoom o equivalent.
 - En aquesta convocatòria a cada ponent, que enviarà amb còpia al responsable/coordinador dels webinars de la UOC, el contractista indicarà les URL necessàries on s'ha de connectar el ponent per fer el directe, ja sigui Zoom o equivalent.
- Preparació específica per als webinars **en directe i presencial**:
 - En el cas de les **sessions presencials**, la UOC farà lliurament de la planificació dels Webinars objecte del servei amb el detall de les dates i hores en que ha de tenir lloc l'enregistrament, els llocs de localització on tindrà lloc l'enregistrament (plató, exterior, altres localitzacions), i els ponents i/o moderador que intervindran en cadascun dels Webinars, la tipologia de la sessió i els canals d'emissió (xarxes socials), així com dels títols i continguts

a publicar a les xarxes socials per on s'emeti. Aquesta planificació s'enviarà al contractista 8 dies abans de començar la prestació del servei.

- Si la localització de l'enregistrament es realitza en el plató del contractista per indicació de l'àrea promotora de la UOC, aquest plató es trobarà situat en el mateix espai que o edificis "colindants" i farà preserva de les mitges jornades o jornades senceres segons requeriments de la UOC i en les dates sol·licitades (dins una franja de 3 dies laborals abans o després de la primera data sol·licitada per l'àrea promotora de la UOC, en cas que el dia concret sol·licitat ja estigui reservat per altres esdeveniments del contractista).
 - En el cas que la UOC demani filmar en exteriors o escenaris reals (no UOC), el contractista realitzarà els tràmits de localització i gestió de permisos necessaris.
 - En aquesta tipologia de webinars presencials, a més dels tècnics necessaris per dur a terme la realització de l'enregistrament, sempre hi haurà present i supervisant tota la producció i fent l'atenció als ponents, una persona de l'empresa contractista amb perfil o rol de gestió del contacte i dels projectes de l'àrea promotora de la UOC.
- Temes generals que s'apliquen en tots els formats (remot i presencial):

En tots aquests formats, s'inclou el servei per a Youtube i per a cada xarxa social (en cas d'emetre per altres xarxes i/o fer multistreaming) crear la URL de la transmissió al canal Youtube de la UOC, Zoom o la xarxa social que indiqui l'àrea peticionaria de la UOC o donar d'alta la sessió a la xarxa socials (codis, id de les sessions, contrasenyes, etc...) i publicar el contingut que li ha passat l'àrea promotora de la UOC en els terminis establert, les caràtules, els cairons, els títols i les descripcions i dels ponents, dels programes o activitats UOC, i la resta d'informació relacionada amb l'esdeveniment, en els terminis indicats, generalment abans que comenci el primer webinar de tota la planificació.

També inclou la realització de miniatures (caràtules) de cada sessió, publicació del títol i la descripció del vídeo, dels cairons, omplir la informació del vídeo que requereix cada xarxa social, activació i desactivació del xat, publicar en ocult o públic el vídeo, editar uns mínims per treure temps de caràtula o errors tècnics.

Durant aquesta fase preparatòria, per tal d'organitzar al detall les sessions, el contractista i la UOC es comunicaran cada dia (si l'àrea promotora de la UOC ho considera necessari) pels mitjans de comunicació que acordin.

5.1.2. Webinars PRE-ENREGISTRAT (en remot o presencial)

Als webinars preenregistrats la UOC farà lliurament de la planificació dels Webinars objecte del servei amb el detall de les dates i hores en que ha de tenir lloc l'enregistrament, els llocs de localització on tindrà lloc l'enregistrament (plató, exterior, altres localitzacions), i els ponents que intervindran en cadascun dels Webinars, la tipologia de la sessió i els canals d'emissió (xarxes socials), així com dels títols i continguts a publicar a les xarxes socials per on s'emeti. Aquesta planificació s'enviarà al contractista 8 dies abans de començar la prestació del servei.

- Preparació específica per als webinars **pre-enregistrada en remot:**

En el cas que siguin en remot, convocarà al ponent per email, amb còpia, a la persona de la UOC que coordina i gestiona l'activitat, a l'hora programada, explicant-li quin equipament necessita i en quin tipus d'espai recomanem que es podrà ubicar (connexió a internet, espai amb poc soroll, mínimament il·luminat, etc.).

- Preparació específica per als webinars **pre-enregistrada presencial:**

En el cas que siguin presencials, si la localització de l'enregistrament es realitza en el plató del contractista, per indicació de l'àrea promotora de la UOC, aquest plató es trobarà situat en el mateix espai que o edificis confrontants ("colindants") i farà preserva de les mitges jornades o jornades senceres segons requeriments de la UOC i en les dates sol·licitades (dins una franja de 3 dies laborals abans o després de la primera data sol·licitada per l'àrea promotora de la UOC, en cas que el dia concret sol·licitat ja estigui reservat per altres esdeveniments del contractista.

En el cas que la UOC demani filmar en exteriors o escenaris reals (no UOC), el contractista realitzarà els tràmits de localització i gestió de permisos necessaris.

En aquesta tipologia de webinars presencials, a més dels tècnics necessaris per dur a terme la realització de l'enregistrament, sempre hi haurà present i supervisant tota la producció i fent l'atenció als ponents, una persona de l'empresa contractista amb perfil o rol de gestió del contacte i dels projectes de l'àrea promotora de la UOC.

5.2. Fase d'execució, edició i post-producció

En aquesta fase, es preveuen les següents tasques:

5.2.1. Webinars que s'emetin en DIRECTE (remot o presencialment)

- Execució específica per als webinars en directe i **en remot:**
 - Si el webinar és en remot, a l'hora prevista en la convocatòria als ponents, i sempre un mínim de 30 minuts abans de l'inici de l'hora del webinar, el contractista rebrà a la sessió de Zoom o plataforma prevista, a tots els

ponents, per revisar per última vegada la qualitat de la seva connexió a internet, la imatge, el so, els documents que el ponent mostrarà en directe i tot el necessari per al bon funcionament del webinar.

- Com a administrador al canal corporatiu a YouTube, el contractista obrirà l'emissió i el xat corresponent a Youtube o qualsevol canal d'emissió de la plataforma o xarxa social corresponent, en el moment previ de l'emissió (entre 10 i 15 minuts abans de l'hora d'inici, o a l'hora pactada amb el l'àrea promotora UOC).
 - A l'hora prevista començarà i realitzarà el streaming em directe a través de Youtube o plataformes i canals que s'utilitzin. Durant l'emissió, vetllarà perquè el webinar es desenvolupi correctament, a nivell de connexió a internet, so, imatge, reaccionant a temps i corregint qualsevol problema sobrevingut. realitzarà la producció a nivell d'estructura visual en pantalla tal i com estava previst amb el client UOC i tots els elements previstos. En tot el temps del directe, el contractista tindrà actiu el xat de Gmail o canal de comunicació instantani amb la persona UOC que coordini o revisi la sessió.
 - Al finalitzar el directe emès per Youtube (o altres xarxes i canals), el contractista tancarà el xat i l'emissió, deixarà el vídeo publicat **en obert** (si el webinar ha funcionat correctament, si no acordarà amb l'àrea promotora si es publica en obert o es deixa en ocult) i farà lliurament a l'àrea promotora de la UOC de les dades de connexions (informe de mètriques de la sessió que ofereixi la xarxa o canal d'emissió) i del contingut del xat en document Word.
 - El contractista editarà retallant el temps de caràtula inicial (si aquesta dura varis minuts) i qualsevol petit error durant la transmissió i els publica en obert en la mateixa URL que s'ha fet en directe. Si hi ha hagut qualsevol problema tècnic ho comunicarà al client UOC per decidir si hi ha algun canvi respecte al previst.
 - Si en algun cas concret, cal editar alguna cosa més complexa degut a algun problema tècnic més visible durant la sessió, aquesta modificació es realitzarà durant les 24h després de la sessió i es publicarà en obert (sense cap restricció de públic) un cop rebut el vistiplau de la UOC. L'empresa contractista es guardarà una còpia degudament etiquetada amb el nom del webinar, el nom del projecte o cicle de webinars, la data, el ponent i l'àrea UOC que l'ha demanat, només durant la vigència del contracte per si cal fer-la servir amb posterioritat.
- Execució específica per als webinars en directe i **presencial**

A més de les tasques específiques al punt anterior (webinars directe remot), es detallen tasques concretes a realitzar en aquesta fase per l'empresa contractista en el cas que es filmin presencialment (a Barcelona o àrea metropolitana, a 25 km màxim de Barcelona):

- Estar present 2 hores abans de l'emissió o el temps necessari, depenent de la complexitat del muntatge i de les necessitats de l'espai i del Webinar, a les instal·lacions escollides per la UOC per la realització de la sessió: les localitzacions de les sessions seran les que determini la UOC.
- Transport de l'equip tècnic (especificat a la clàusula 8.4 del present document) al lloc on es realitzarà la sessió a retransmetre que pot ser a les instal·lacions de la UOC o a altres localitzacions (col·legis de professionals, associacions, etc.) segons indicacions de la UOC a la fase de preparació.
- Quan les sessions es realitzin a les instal·lacions UOC, la UOC podrà decidir que l'equip tècnic a fer servir sigui el propi de la UOC.
- En el cas que l'empresa contractista aporti el seu propi equipament tècnic, s'encarregarà també del muntatge i desmuntatge del mateix.
- Proves de connexió a Internet necessàries per garantir l'emissió en directe de les sessions.
- Realització de proves de so, àudio, il·luminació i telecomunicacions, així com totes les necessàries per assegurar-se que no haurà cap problema tècnic en l'emissió de les sessions en directe.
- Servei d'assistència tècnica per resoldre els problemes i incidències detectats.
- Comprovar, juntament amb el moderador, que el Xat de text funciona correctament. El moderador serà qui la UOC designi com a tal entre el seu personal o la persona externa que rebi l'encàrrec.
- Aportar el personal tècnic propi necessari, tant si l'equipament és del contractista com si és de la UOC
- En la Gravació, es realitza la presa d'imatges i sons amb càmera de vídeo i equipament d'àudio en la sessió en directe.
- Enregistrament dels Webinars a l'hora que s'hagi acordat amb la UOC per fer l'emissió en directe.

- Retransmissió en directe, a través d'internet, de la sessió, segons l'horari facilitat per la UOC.
- Una vegada finalitzat el directe, cal fer el desmuntatge de l'equip tècnic utilitzats, i realitzar el transport de tornada de l'equip tècnic que s'hagi desmuntat.

5.2.2. Webinars PRE-ENREGISTRADA (en remot o presencial)

Les especificacions següents apliquen tant a les sessions realitzades de forma remota com les presencials:

- A l'hora prevista començarà la filmació de cada ponent tal i com estava previst amb l'àrea promotora UOC i amb tots els elements previstos. En la gravació, es realitza la presa d'imatges i sons amb càmera de vídeo i equipament d'àudio.
- Posteriorment a la filmació, el contractista realitzarà l'edició (grafismes i Post-producció) de les sessions filmades seguint les indicacions del responsable/coordinador UOC de les sessions, aplicant les guies d'estil gràfic i audiovisual de la UOC (annex 1 i 2) (incloent els serveis indicats de transcripció, traducció, integració i elaboració fitxer SRT) i les guies d'estil facilitades amb aquest objecte per la UOC (Annex 1 i 2 - documents que compartits a la plataforma de contractació).
- Fer un primer lliurament de la peça en el format que demani la UOC en cada cas, que conté la sessió editada i acabada a la persona de contacte indicada per l'àrea promotora de la UOC, perquè aquesta faci les esmenes que consideri oportunes per obtenir el resultat final acordat per la UOC. El contractista introduirà totes aquestes modificacions a la peça en un termini màxim de 48 hores, des de que la UOC li notifiqui els canvis, a no ser que s'acordi un altre termini.
- Fer lliurament a la persona de contacte indicada per l'àrea de Màrqueting o Desenvolupament Corporatiu de la UOC, de la peça final que conté la sessió editada, perquè aquesta doni la validació final.
- Aquesta edició i postproducció podrà contenir els serveis de transcripció i/o traducció.
- Un cop aprovada per part de la UOC la versió final de la sessió editada, el contractista la publicarà a la plataforma o plataformes que la UOC indiqui a aquest efecte en un termini màxim de 24 hores des de l'aprovació de la sessió editada si no s'acorda un altre termini.

- Lliurament del màster de la peça final de la sessió editada a la persona designada per la UOC de les Àrees de Màrqueting o Desenvolupament Corporatiu.
- Si en casos concret cal editar alguna cosa més degut a algun problema tècnic durant la sessió, aquesta modificació es realitzarà durant les 24h després de la sessió i es publicarà en obert (sense cap restricció de públic) un cop rebut el vistiplaus de la UOC. L'empresa contractista es guardarà una còpia degudament etiquetada amb el nom del webinar, el nom del projecte o cicle de webinars, la data, el ponent i l'àrea UOC que l'ha demanat, només durant la vigència del contracte per si cal fer-la servir amb posterioritat.
- En cas necessari, a petició de la UOC, l'empresa contractista pot introduir esmenes en la descripció o títol i textos de Youtube de webinars concrets que ho requereixin.
- El lliurable final de la gravació de la sessió en postproducció ha de comptar amb l'aprovació final de l'àrea promotora de la UOC, en funció de quina sigui la tipologia del Webinar. Això pot generar que una peça es modifiqui més d'una vegada abans de que la UOC doni la validació al lliurament final.
- Lliurament dels vídeos editats a la UOC per la seva guarda i publicació i dels enregistraments en brut a Serveis Audiovisuals pel seu arxiu i preservació
- Pujada dels vídeos dels Webinars editats indicats per la UOC a la plataforma escollida per la UOC.
- Execució específica per als webinars pre-enregistrats realitzats **presencial**
 - Quan les sessions es realitzin a les instal·lacions UOC, la UOC podrà decidir que l'equip tècnic a fer servir sigui el propi de la UOC. En el cas que l'empresa contractista porti el seu propi equipament tècnic, s'encarregarà també del muntatge i desmuntatge del mateix.
 - Quan l'enregistrament sigui en el plató del contractista, tenir l'escenari (plató), tot l'equipament d'imatge i so, i la part de realització a punt per començar a l'hora pactada
 - Aportar el personal tècnic propi necessari, tant si l'equipament és del contractista com si és de la UOC.
 - En la Gravació, es realitza la presa d'imatges i sons amb càmera de vídeo i equipament d'àudio en la sessió en directe.

- En el cas que l'enregistrament presencial no hagi estat en el plató del contractista, caldrà fer el desmuntatge de l'equip tècnic utilitzat, i realitzar el transport de tornada de l'equip tècnic que s'hagi desmuntat.

5.3. Fase de tancament

Aquesta fase comprèn la valoració i millora de la qualitat del servei. A tal efecte, al final de cada semestre, el contractista elaborarà un informe respecte a la qualitat de les emissions ja executades per tal d'elaborar un informe de millores per al següent semestre.

6. Condicions del servei

6.1. Model de relació

El model de relació defineix les funcions i responsabilitats de l'empresa contractista i la UOC en un marc d'actuació comuna, per assegurar el compliment de les obligacions de cadascuna de les parts. És un marc de relació que permet acordar el contingut i el nivell de la prestació de serveis, així com el seguiment de la prestació real en els aspectes estratègics, contractuals, tàctics i operatius.

6.1.1. Comitè de Direcció

La supervisió dels treballs així com les funcions de Direcció general de les accions a realitzar per part de l'empresa contractista en l'execució de la prestació del servei es definiran a l'inici del servei amb els responsables de les àrees que es designin de la UOC (Àrea de Màrqueting i Àrea de Desenvolupament Corporatiu) que supervisaran en base a:

- Reunions de treball amb l'empresa contractista (documentades en forma d'acta), majoritàriament telemàtiques. La periodicitat es definirà a l'inici del servei, però a títol informatiu es podrien establir reunions setmanals en el període de preparació i realització de sessions webinars.
- Informes sobre el desenvolupament del servei.

Els responsables de la UOC exerciran les següents funcions:

- Vetllar per la correcta realització del servei.
- Determinar i fer complir els terminis i directrius establerts per a la realització del servei.
- Fixar el calendari de reunions amb l'empresa contractista.
- Decidir l'acceptació de les modificacions proposades per part de l'empresa contractista en el desenvolupament dels serveis contractats.

6.1.2. Equip de treball / perfils professionals

Per part de l'empresa contractista, es designarà un (1) **responsable del servei**, amb la funció de garantir que els circuits funcionin segons el requeriment dels plecs, controlar la qualitat del servei i fer seguiment del correcte desenvolupament de les tasques desenvolupades pel seu equip tècnic. La interlocució amb aquest perfil només es donarà en cas que fos necessari per tractar incidències de qualitat del servei.

Els responsables del contracte de la UOC estaran en estreta col·laboració amb el Responsable del servei i amb el Gestor de comptes (aquest serà l'únic interlocutor amb la UOC per temes de gestió del contracte) de l'empresa contractista que com a interlocutor únic proporcionarà tota la informació necessària per poder conèixer per part de la UOC amb el detall suficient l'avanç del servei en curs segons el calendari acordat.

Per part de la UOC, es podrà designar a més d'un responsable del servei com a interlocutor de la UOC (un per cada àrea implicada o peticionària), amb la funció de canalitzar les comunicacions, instruccions, consultes i modificacions que es produeixin durant l'execució del contracte, així com portar a terme les activitats necessàries per la correcta prestació del servei.

Per a la planificació, preparació i gestió d'emissió, enregistrament i edició de Webinars es requereix per part de l'empresa adjudicatària un (1) **Gestor de Comptes** que serà **l'interlocutor únic amb l'àrea peticionària de la UOC** (encara que pot existir la necessitat puntual de parlar directament amb alguna altra persona de l'equip). Aquesta figura coordinarà i tindrà capacitat de gestió de les graelles i planificacions lliurades per la UOC i donarà resposta a totes el requeriments

En definitiva, es precisa que l'empresa contractista compti per la prestació del servei amb un equip de personal tècnic format pels següents experts:

- Un (1) responsable del servei
- Un (1) gestor de comptes (interlocutor únic amb la UOC per temes de gestió)
- Un (1) tècnic d'audiovisual i/o expert en telecomunicacions
- Dos (2) operadors de càmera / presencial i remot
- Dos (2) editors de vídeos
- Dos (2) tècnics per retransmissió en directe i en remot.

6.2. Execució del servei

La relació entre la UOC i l'empresa contractista serà continua durant tot el període de la prestació del servei.

6.2.1. Condicions requerides per a l'execució del servei

- L'empresa contractista s'obliga a mantenir un tracte correcte i polit amb els ponents en tot moment, independentment de la sobrecàrrega de sessions i dels problemes que puguin originar-se.
- L'empresa contractista s'obliga a guardar els vídeos durant 1 any.
- L'empresa contractista s'obliga a aportar els coneixements, metodologies i recursos necessaris per garantir un resultat òptim del servei.
- L'empresa contractista donarà les explicacions tècniques que sol·liciti les àrees implicades de la UOC, relatives al funcionament de les sessions UOC
- L'empresa contractista s'obliga a proporcionar tots aquells elements i/o materials complementaris i auxiliars que garanteixin el correcte funcionament de l'equip tècnic, com poden ser bateries, targetes d'emmagatzemament, cablejat de connexió, piles, etc.
- L'empresa contractista s'obliga a tenir compte propi de la plataforma Zoom per tal d'utilitzar-la pels streamings amb la seguretat i manteniment de la seguretat pròpia així com coneixements per utilitzar altres plataformes d'streaming i vídeo conferències, especialment les més utilitzades al mercat
- L'empresa contractista haurà de realitzar la comprovació del correcte funcionament de tots els elements que formen l'equip tècnic (càmera de vídeo, micròfons, llums, etc.) que aporta i que aporta la UOC per poder garantir l'execució del servei, tant a les seves instal·lacions, de forma prèvia a anar al lloc on es dugui a terme el Webinar com en el lloc del servei que s'estableixi.
- Es realitzaran les reunions que la UOC consideri oportunes per realitzar el seguiment del servei o plantejar millores en el servei, sempre en condicions raonables, respectant els horaris d'oficina. Aquestes reunions podran ser en les oficines de la UOC, o via telefònica o videoconferència.
- Haurà d'assistir a les reunions de seguiment l'interlocutor únic designat per cadascuna de les parts (1 pel contractista i 1 per la part peticionaria de la UOC), però també podran assistir a elles altres persones implicades en els treballs si alguna de les parts ho considera oportú.

- A més de les reunions als centres de treball de la UOC i/o virtuals síncrones, hi haurà altres vies de comunicació per al treball ordinari: el correu electrònic, el telèfon, la videoconferència o altres, sempre en el context del treball d'oficina. L'empresa contractista també ha d'estar disposada a rebre a tècnics i responsables de la UOC en les seves instal·lacions, per efectuar reunions presencials. La intenció és que la flexibilitat i les possibilitats siguin màximes, perquè la relació resulti fluida i eficaç.
- L'empresa contractista treballarà amb l'entorn de Google Drive i Trello, per poder compartir arxius a omplir conjuntament amb l'àrea implicada de la UOC, tant a nivell de Gmail, com fulls de càlculs, arxius de text i eina Hang Out Meet. A aquests efectes, només podran accedir els professionals de l'empresa contractista designats i autoritzats que disposaran d'un accés restringit amb contrasenya a una carpeta compartida i limitat a la vigència del contracte.
- L'empresa contractista haurà de lliurar l'informe o dashboard amb les següents mètriques de cada sessió:

En les emissions via Youtube:

- seguiment del directe (connexions que hi ha a cada moment)
- espectadors únics
- durada mitjana de les connexions
- àrea geogràfica dels espectadors amb indicació de la durada mitjà de les visualitzacions per cada país i edats dels espectadors

En cas d'utilitzar altres canals, les mateixes dades en cas que estiguin disponibles.

6.2.2. Lliurables

Durant tota la campanya hi haurà una comunicació fluida via telefònica i correu electrònic per fer una correcta gestió i organització de cada sessió programada.

Es preveu els següents entregables/lliurables:

- Informe de mètriques o dashboards de les sessions emeses a través de Youtube o plataforma similar (que inclou les següents KPI's: connexions que hi ha a cada moment, espectadors únics i durada mitjana de les connexions, àrea geogràfica dels espectadors amb indicació de la durada mitjana de les visualitzacions per cada país, edats dels espectadors)

Data lliurament: el mateix dia, un cop finalitzat el webinar ó sessió per email, com a màxim 1h després del tancament de la sessió.

- Vídeo editat: fitxer que recull l'enregistrament de les sessions que han passat per un procés d'edició.

El seu lliurament es realitzarà en format digital amb una qualitat mínima de full HD 25 fps.

La forma de lliurament serà a través de la carpeta compartida de google drive amb accés restringit.

Data lliurament: 3 dies després de l'emissió del Webinar

- Informe quinzenal sobre els webinars realitzats que serà enviat via e-mail a la UOC dins dels primers 5 dies laborables del mes següent.
- Lliurament del material audiovisual generat i derivat de cada sessió:

Fitxer en brut o original de càmera: fitxer primari que recull l'enregistrament de les imatges de la sessió tal com surten de la càmera, sense cap procés d'edició.

El seu lliurament es realitzarà en format Full HD de 25 fps i un bitrate de mínim de 8Mb/s de la carpeta compartida de Google drive amb accés restringit.

Data lliurament: una setmana (7 dies laborables) des de la finalització del semestre.

- Informe semestral amb una valoració de la qualitat de les emissions, els problemes tècnics o d'altre caire apareguts durant les sessions, la solució i resolució dels mateixos i proposta per part del contractista de millores pel servei del semestre següent. L'informe s'enviarà per email dins dels 7 dies laborables des de la finalització del semestre i es comentarà, si s'escau, en una reunió amb els responsables de la UOC
- Lliurament dels permisos gestionats per enregistrar en les localitzacions indicades per la UOC que siguin de titularitat de tercers

Data lliurament: de forma prèvia a la realització de l'enregistrament.

6.2.3. Acords de nivell de serveis

Els ANS serviran per definir els compromisos de servei acordats entre la UOC i el contractista i s'hauran d'aplicar els mecanismes de gestió necessaris per controlar el seu grau de compliment i garantir la qualitat del servei.

Es considerarà que l'empresa contractista incompleix les obligacions ANS derivades del present contracte de licitació i es procedirà a la imposició de penalitats en els següents supòsits:

- **No respectar els terminis d'entrega** i/o formats definits pels **lliurables** detallats a l'apartat 6.2.2.
- Realitzar **errors tècnics** durant els directes/mes. Exemples d'errors tècnics:

- problemes de so que no afectin més de 5 minuts l'emissió
- micròfons oberts que no siguin els dels ponents
- problemes en la nitidesa o claredat de les imatges que no afectin més de 5 minuts l'emissió
- caràtules equivocades
- perdre la comunicació amb un ponent mentre està en directe (que no es pugui parlar amb ell des de la productora)
- problemes que afecti la qualitat prevista de l'emissió, però no suficientment greu per poder, posteriorment, deixar publicada la sessió al canal corresponent (aquest serà considerat sempre "greu" independentment del número que es realitzi)
- problemes tècnics provocats per l'equipament o els tècnics de la productora que impedeixen la visibilitat i/o so de l'emissió en directe de manera que no es pugui deixar publicat després del directe al canal corresponent per no poder-se recuperar la qualitat amb postproducció (aquest serà considerat sempre "molt greu" independentment del número que es realitzi).
- Ser **impuntuals** en les hores convingudes per fer proves tècniques:
 - a les hores convingudes per fer les proves tècniques dels professors, de més d'1 minut respecte a la convocatòria.
 - a les hores previstes de convocatòria amb els ponents per a les sessions de streaming en directe, de més 3 minuts respecte a la convocatòria
- **Tractar de forma inadequada (tracte no correcte ni polit)** als ponents:
 - la UOC rep queixes de part dels ponents (professors, graduats...) en relació al tracte rebut per part del contractista (males contestacions, to inadequat, etc.).

6.2.4. Sistema de Penalitzacions

El contractista estarà subjecte al sistema de penalitzacions fixat en el Plec de Clàusules Administratives, les quals també inclouen l'incompliment dels acords de nivell de serveis establerts en aquest plec.

7. Auditories

La UOC es reserva el dret a realitzar tots aquells controls i inspeccions que cregui oportuns amb el fi de garantir el compliment del contracte, de forma que podrà realitzar auditories per verificar el compliment dels compromisos contractuals i la fiabilitat de la informació facilitada.

El contractista proporcionarà la seva total cooperació a la realització d'aquestes auditories. Això inclourà el lliurament de documentació i l'accés físic a les instal·lacions on s'estiguin realitzant els serveis objecte del contracte, per part del personal de la UOC o als tercers subcontractats.

No caldrà donar avís previ per realitzar tasques d'auditoria en els casos en que no es requereixi col·laboració activa del personal del contractista. En els casos en què la UOC demani una col·laboració activa del personal del contractista, es donarà avís amb una setmana d'antelació.

L'objectiu de les Auditories i Revisions de Qualitat dels Serveis Contractats és proporcionar visibilitat i control a la UOC, sobre el grau de compliment del contractista en l'execució del servei.

7.1. Sistema de treball

El contractista proporcionarà la seva total cooperació a la realització d'aquestes auditories, responant immediatament a les informacions demanades per a l'execució de la mateixa i auxiliant als auditors de la UOC en allò que considerin necessari.

Tota informació addicional o canvis de conducció d'un procés o com a resultat d'auditoria, serà considerada informació confidencial, segons els termes i condicions del contracte.

La realització de l'auditoria en cap moment no eximirà al contractista del compliment dels compromisos derivats de la prestació dels serveis d'acord amb els termes inclosos en aquest Plec.

Els costos dels mitjans emprats pel contractista associats a les auditories no podran ser repercutits en cap cas a UOC.

7.2. Resultats de l'Auditoria

L'auditoria es realitzarà mitjançant revisions dels diferents aspectes que es contemplen en aquest plec. L'equip auditor buscarà la conformitat amb els aspectes establerts en aquests documents. Per a cada aspecte revisat existiran possibles valoracions:

- **Conformitat:** si es compleix completament amb el que indiquen aquests documents.
- **No Conformitat Major:** si hi ha evidències d'incompliment de requisits relacionats amb l'emissió de Webinars i amb la qualitat de la plataforma d'allotjament i visualització.
- **No Conformitat Menor:** si hi ha evidències d'incompliment de requisits no relacionats amb els objectius bàsics del contracte.
- **Observació:** addicionalment, s'inclouran com "observació" aquells indicatius que afectin o puguin afectar, segons el parer de l'equip auditor, a la qualitat del servei, però que no suposin un

incompliment formal dels compromisos establerts. Les observacions identificades en un informe d'Auditoria podrien derivar a No Conformitats en futures auditories si no s'esmenen.

A la finalització de l'auditoria les parts revisaran les desviacions i/o observacions detectades respecte a l'acordat en el contracte. El contractista haurà d'establir un Pla d'acció amb:

- Accions per assegurar que les desviacions i/o observacions detectades es corregeixin.
- Identificació de responsables i dates límit per a l'execució de les accions.

El contractista haurà de presentar a la UOC el Pla d'acció en el termini d'un mes des de la comunicació dels resultats finals de l'auditoria. Serà responsabilitat del contractista la realització de les accions en els terminis establerts en el Pla d'acció.

8. Altres Condicions

8.1. Horari del servei

En funció de la naturalesa del servei a cobrir per part de l'empresa contractista, s'estableixen els següents horaris de servei:

8.1.1. Horari del servei d'emissió en directe de Webinars

Aquest horari es refereix al període en el qual l'empresa contractista té obligació de realitzar la retransmissió en directe dels Webinars. L'horari el determinarà la UOC en funció de les necessitats d'emissió de cada Webinar en qüestió i pot ser qualsevol hora del dia doncs la UOC té usuaris en tots els fusos horaris del món.

8.1.2. Horari d'atenció al client

Aquest horari es refereix al període que l'empresa contractista té obligació d'atendre les sol·licituds de la UOC. El responsable del servei per part del contractista ha d'estar disponible dins d'aquest horari de servei i la franja de servei normal s'estableix de 08:30 h a 20:30 h de dilluns a divendres. Durant aquesta franja horària l'empresa contractista s'obliga a atendre qualsevol petició telefònica del personal de la UOC.

En el cas que els Webinars tinguin lloc en altres franges horàries es requerirà disposar d'atenció telefònica disponible.

8.2. Desplaçaments

L'empresa contractista ha d'estar disposada a desplaçar-se a les diferents ubicacions on es realitzaran els Webinars presencials (Barcelona i Àrea metropolitana de Barcelona), així com als centres de treball

de la UOC per efectuar reunions i/o presentacions. Els costos derivats de qualsevol d'aquests desplaçaments seran a càrrec del contractista i amb mitjans de transport facilitats per ell mateix.

El contractista haurà de poder prestar els seus serveis presencials a qualsevol de les seus generals de la UOC:

- Seu d'Av. Tibidabo (Av. Tibidabo 39, 08035 Barcelona)
- Seu de 22@ Barcelona (Rambla del Poblenou, 156, 08018 Barcelona)

En el cas que la UOC ho demani, el servei s'haurà de realitzar de manera remota, per tant, l'empresa contractista disposarà de la capacitat tècnica i d'equipament per a realitzar-la.

8.3. Mitjans tècnics requerits

L'empresa contractista ha de disposar dels mitjans tècnics que s'estableixin a l'apartat R del Quadre de característiques del PCP.

Sra. Silvia Soler García

Directora de l'Àrea de Màrqueting de la Universitat Oberta de Catalunya