

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI DE CONTROL DE QUALITAT EN
PROFUNDITAT DELS RECURSOS D'APRENENTATGE DE PRODUCCIÓ PRÒPIA DE LA
UOC, AIXÍ COM ALTRES PRODUCTES EDITORIALS/COMERCIALS DE LA UNIVERSITAT
OBERTA DE CATALUNYA**

EXPEDIENT HSE00012/2024

Índex

1. Context	4
1.1. Producció de materials a la UOC	4
1.2. Licitació de la producció de materials	5
1.3. El pla de qualitat	6
2. Objecte del contracte	6
3. Fases del servei	7
3.1 Fase d'inici del servei	7
3.2 Fase de servei regular	8
3.3 Fase de devolució del servei	8
4. Escenari de la prestació del servei	8
4.1. Edició	8
4.1.1. Introducció	8
4.1.2. Aspectes a avaluar	9
4.2. Llengua	10
4.2.1 Introducció	10
4.2.2. Aspectes a avaluar	13
4.2.2.1 Ortografia	13
4.2.2.2 Gramàtica	13
4.2.2.3 Traducció	13
4.2.2.4 Ortotipografia, picatge i algunes convencions	13
4.2.2.5 Lèxic, terminologia i fraseologia	13
4.2.2.6 Registre	13
4.2.2.7 Altres errors	14
4.3. Tractament gràfic	14
4.3.1 Introducció	14
4.3.2 Aspectes a avaluar	15
4.4. Maquetació	16
4.4.1 Introducció	16
4.4.2 Aspectes a avaluar	17
5. Tipologia de recursos a revisar	18

6. Metodologia i sistema d'avaluació	19
6.1. Com es fa aquesta selecció	20
6.2. Què es proporciona a l'adjudicatari	20
6.3. Què ha de lliurar l'adjudicatari	20
6.4. Com s'avalua	21
7. Condicions del servei: Terminis i condicions de treball	21
8. Model de treball	22
9. Model d'operació i equip de treball	22
10. Requeriments tècnics	23
11. Resolució d'incidències	24
12. Volumetries	24
13. Incompatibilitats	24
14. Garantia	24
15. Acords de nivell de servei (ANS)	25
16. Penalitzacions	25

1. Context

El model educatiu de la UOC respon a les necessitats educatives de les persones que es formen al llarg de la vida aprofitant al màxim el potencial que ofereix la xarxa per aprendre en un entorn flexible.

És un model centrat en l'activitat d'aprenentatge que ofereix diversitat d'opcions per adaptar-se a les necessitats de cada estudiant. L'estudiant i el seu procés d'aprenentatge són el centre de l'acció formativa. Per dur a terme l'activitat d'aprenentatge, els estudiants disposen de tres elements principals: l'equip docent, la comunitat en xarxa i els recursos d'aprenentatge.

Els recursos d'aprenentatge són, doncs, un dels eixos principals del model d'aprenentatge de la UOC. Els recursos d'aprenentatge són continguts i eines per a ús exclusiu dels estudiants, que serveixen perquè l'estudiant pugui progressar en el seguiment d'una assignatura i per desenvolupar amb èxit les activitats d'aprenentatge que se li proposen. En definitiva, són els recursos que li han de proporcionar la informació necessària per poder assolir els objectius d'aprenentatge i les competències definides per a cada assignatura.

Els recursos d'aprenentatge poden ser de nova creació, els quals normalment necessiten un contracte d'autoria; o ja existents, és a dir, externs, propietat de tercers.

Els recursos d'aprenentatge són productes estàndard d'un catàleg on es recull tot el ventall de tipologies de materials didàctics que s'ofereixen al professorat, classificats en dos grups principals: recursos textuais i recursos audiovisuals.

Aquests recursos d'aprenentatge es consideren estàndard perquè responen a un model prèviament definit, amb un disseny instruccional concret, però especialment perquè es produeixen seguint un sistema i un procés preestablerts, amb unes fases de treball definides i una planificació basada en uns barems que són fruit de l'experiència.

Aquest model de recursos d'aprenentatge s'utilitza en la impartició d'assignatures de tots els ensenyaments de la UOC (graus, postgraus, màsters, seminaris, cursos de doctorat, etc.) i també en la formació més enllà de la universitat (UOC X - Xtended Studies). D'altra banda, des d'Editorial UOC s'elaboren manuals universitaris per a estudiants, llibres de divulgació i llibres d'assaig i recerca per al professorat que, en algun moment, també poden passar a ser recursos d'aprenentatge.

1.1. Producció de materials a la UOC

A la UOC, mitjançant la gestió que es fa en el grup operatiu de Biblioteca Producció, s'elaboren materials didàctics, que anomenem recursos d'aprenentatge, destinats a ser una eina per a la impartició de les diferents assignatures dels estudis universitaris i dels cursos de formació més enllà de la universitat.

També des de la Biblioteca es gestiona la producció de llibres de l'Editorial UOC. Es tracta de manuals universitaris per als estudiants, llibres de divulgació i llibres d'assaig i recerca per als professors, especialment centrats en els àmbits de comunicació, psicologia, ciències de l'educació i tecnologia.

Els principals agents que intervenen en el procés de producció són caps de projecte de la UOC (àrea de Biblioteca, grup Producció de Recursos d'Aprenentatge) i empreses externes homologades.

Aquest model de producció dels recursos d'aprenentatge consta de diferents fases i es basa en la intervenció de diverses àrees tècniques: edició, llengua, gràfica, maquetació, audiovisual.

La producció dels continguts textuais es basa en la interrelació de diferents perfils professionals o competencials que corresponen a les tasques següents:

1. EDICIÓ
2. TRACTAMENT LINGÜÍSTIC
3. TRACTAMENT GRÀFIC
4. MAQUETACIÓ

L'encàrrec i la producció de recursos d'aprenentatge té lloc al llarg de dos períodes diferenciats cada any, marcats pel que són els dos semestres de l'any acadèmic: febrer-març i setembre-octubre.

1.2. Licitació de la producció de materials

Com s'ha dit, els recursos d'aprenentatge es produeixen seguint un sistema i un procés establerts. En aquest procés hi intervenen responsables de la gestió de la producció i empreses col·laboradores externes, que es fan càrrec de les tasques de realització dels recursos.

La UOC externalitza la producció com a tal de tots aquests recursos d'aprenentatge i manuals o llibres de l'Editorial UOC. Aquesta externalització es duu a terme mitjançant els contractes basats amb les empreses que han passat els següents processos d'homologació:

- L'Acord Marc de Servei de producció de contingut textual dels recursos d'aprenentatge de la Universitat Oberta de Catalunya (HSE00008/2022)*
- L'Acord Marc de Servei de producció de contingut audiovisual dels recursos d'aprenentatge de la Universitat Oberta de Catalunya (HSE00009/2022)*

**Aquests procediments són els vigents a la data de la convocatòria del present procediment, pel que podran ser actualitzats en cas de finalització de vigència o nova convocatòria.*

Aquest encàrrec consisteix en el desenvolupament per part dels diferents proveïdors de les tasques constitutives del procés de producció d'acord amb les característiques del que s'anomena

model UOC. Aquestes tasques són necessàries per produir els continguts estandarditzats recollits en el catàleg de recursos d'aprenentatge de la UOC.

S'encarrega tant la producció de recursos de nova creació com l'actualització o revisió de recursos propis ja existents.

1.3. El pla de qualitat

En el procés per a la producció de les diferents tipologies de producte del catàleg hi ha incorporat també un sistema de control de qualitat. D'una banda, el control de qualitat és una part inherent de la tasca que desenvolupen les diferents empreses homologades; de l'altra, forma part d'uns protocols fixos que els departaments interns de la UOC incorporen a les fases del procés de producció en què intervenen directament.

Hi ha establert, doncs, un model de control de qualitat o pla de qualitat aplicable en dos àmbits principals:

- Sobre la realització dels productes.
- Sobre el procés i terminis de realització i lliuraments.

Aquest control de qualitat exercit sobre els productes es planteja des de dos punts de vista: protocol de revisió obra a obra i revisió en profunditat d'una selecció de recursos.

- El protocol obra a obra consisteix en la revisió no aprofundida de tots i cadascun dels productes. És una revisió que es duu a terme sempre en determinades fases del procés de producció i aplica un mètode de revisió definit prèviament. Aquest control el fan els caps de projecte interns que són responsables de la producció de cada recurs.
- Revisió en profunditat d'una selecció de productes al final de cada semestre de producció, un cop es dona per tancat el període. És una revisió plantejada des del punt de vista de cada un dels perfils tècnics que intervenen en la realització dels recursos i l'han de fer experts aliens al procés de producció que estigui en curs.

2. Objecte del contracte

L'objecte d'aquest contracte és l'adjudicació del servei de control de qualitat en profunditat dels recursos d'aprenentatge de producció pròpia de la UOC, així com altres productes editorials/comercials.

Es tracta que experts de cadascuna de les àrees tècniques relacionades amb la producció (edició, tractament lingüístic, tractament gràfic, maquetació i audiovisuals) analitzin en profunditat una selecció dels recursos produïts en un semestre per tal de determinar el nivell d'acompliment de qualitat dins dels estàndards establerts.

Aquests estàndards estan especificats en l'apartat 4 d'aquest plec tècnic desglossats per disciplines.

Un cop acabat el semestre, la UOC seleccionarà un conjunt de materials, segons criteri intern, que l'adjudicatari haurà de revisar per tal d'elaborar un informe final, d'acord amb l'apartat 5 del mateix document.

Aquesta revisió i anàlisi dels recursos és el que anomenem **control de qualitat expert**.

La mostra dels recursos seleccionats es fixa, de forma orientativa, en un 5% de tots els recursos produïts encara que aquest % dependrà del volum de producció ordinària de cada semestre, i del pressupost assignat per aquest interval de temps.

Aquest control de qualitat té els objectius següents:

- Conèixer el grau de qualitat dels recursos d'aprenentatge des del punt de vista d'experts en les diferents àrees tècniques.
- Detectar les necessitats de formació dels nous proveïdors.
- Aportar dades que contribueixin a vetllar per la qualitat dels recursos d'aprenentatge.
- Contribuir en la millora de la qualitat dels recursos d'aprenentatge.

L'objecte d'aquesta licitació és analitzar els recursos textuals i audiovisuals de producció pròpia, tant els destinats a la docència com els de l'àmbit comercial/editorial. Així, les àrees implicades són les d'edició, llengua, gràfica i maquetació. Igualment es preveu la possibilitat de triar com a objecte d'anàlisi alguna mostra de productes de tipologia audiovisual, en la mesura que les àrees d'edició, llengua, gràfica i maquetació siguin d'aplicació en el seu procés de producció.

En concret, l'abast de l'encàrrec pel que fa a tipologia de productes seria el següent:

- Recursos d'aprenentatge de tipus textual
- Llibres Editorial UOC
- Recursos d'aprenentatge audiovisuals en la parcel·la de llengua i maquetació
- Altres productes comercials/editorials

3. Fases del servei

3.1 Fase d'inici del servei

És la fase en la qual l'adjudicatari es prepara per poder prestar el servei demandat segons les especificacions d'aquest plec. És responsabilitat de l'adjudicatari:

- Coneixement de l'entorn UOC: inclou, de forma no exclusiva, els criteris i canals de comunicació, la utilització de les eines pròpies de la UOC.

- És imprescindible assegurar el correcte funcionament de la infraestructura tecnològica abans de l'inici del Servei.
- Engagar i assegurar el correcte funcionament del servei amb les proves i testejos que corresponguin.

És responsabilitat de la UOC:

- Formació del personal en els serveis propis de la UOC. Aquesta, conjuntament amb el nou adjudicatari, determinaran el nombre de sessions que siguin necessàries per a la correcta engegada dels serveis.
- Lliurament i formació per part de la UOC dels procediments concrets per a cadascun dels serveis.

3.2 Fase de servei regular

En aquesta fase es presten els serveis indicats en el punt 4, segons les especificacions definides en aquest plec.

3.3 Fase de devolució del servei

A la fi del servei, l'empresa licitadora haurà de retornar a la UOC tota documentació generada durant el servei (plantilles, criteris, informes, etc.) i, un cop feta aquesta acció, l'haurà d'eliminar.

4. Escenari de la prestació del servei

En aquest apartat es descriu cada una de les àrees tècniques que es demanen d'avaluar en el control de qualitat expert objecte d'aquesta licitació.

Es presenten les tasques que hi estan relacionades i que es demanen a les empreses proveïdores i alhora es descriuen els punts que serviran per fer les avaluacions i valoracions de cadascuna.

S'explica, d'una banda, què s'entén per cada una d'aquestes àrees i, de l'altra, quins són els aspectes que es tenen en compte per fer els controls i les avaluacions de qualitat.

4.1. Edició

4.1.1. Introducció

L'edició és, en el model UOC, l'etapa del procés basada en el tractament dels originals d'autor. La UOC encarrega a autors especialistes en cada matèria la creació de continguts docents per a cada una de les assignatures que s'imparteixen; aquests continguts han de tenir un disseny estructural

i uns recursos didàctics determinats destinats a facilitar l'aprenentatge de l'estudiant i que s'han d'adequar al model pedagògic i formal que la UOC estableix en els seus llibres d'estil.

S'entén, doncs, per edició la preparació i el tractament, des de diferents vessants, dels originals d'autors per transformar-los en recursos d'aprenentatge (materials didàctics) o altres tipus de materials, que es plasmen en productes concrets.

Cal adaptar els continguts presentats pels autors perquè s'ajustin als requeriments conceptuals i formals definits en els models de material de la UOC. Es parteix d'un model formal i conceptual del material UOC. El recurs d'aprenentatge no és un manual o tractat d'una matèria, sinó un material per ajudar a l'aprenentatge d'una assignatura.

Les tasques que cal desenvolupar per aconseguir aquest objectiu s'expliquen als proveïdors en relació amb les diverses tipologies de recursos d'aprenentatge o productes que hi ha establertes. Aquestes tipologies tenen a veure amb l'encàrrec que es fa i amb el tipus d'originals que es reben. A grans trets són obres noves, revisions o actualitzacions d'obres existents i traduccions d'obres existents. Les tasques a desenvolupar s'adeqüen a cada una d'aquestes variants.

Alhora la tasca d'edició comporta fer el seguiment i la revisió de les obres des de l'inici del procés fins a l'acabament i aplicar amb criteri les esmenes dels autors derivades de les revisions que aquests fan de les obres.

4.1.2. Aspectes a avaluar

A l'hora de fer el control de qualitat de l'àrea tècnica específica del tractament editorial es revisen aspectes que es poden agrupar en els àmbits següents:

1. El grau d'intervenció

Es valora la mesura en què l'editor ha intervingut en el text de l'obra. Aquesta mesura pot ser més o menys adequada depenent de les indicacions que s'hagin donat i de l'estat de l'original, és a dir, que es valora la intervenció de l'editor en l'obra a la llum del que s'hagi indicat a la fitxa d'encàrrec, on s'especifica l'estat de l'original i els requisits específics. Cal considerar també el nivell d'implicació de l'autor, i no deixar de banda criteris generals de professionalitat i de sentit comú.

Un aspecte recurrent, a tall d'exemple, del que es podria comprovar podria ser analitzar si els recursos didàctics han quedat equilibrats, en quantitat i qualitat. També és fonamental valorar que s'hagin reportat incidències i dubtes, i com s'ha fet.

2. Estructura i jerarquies

Es valora si el text ha quedat estructurat de manera coherent, des del punt de vista formal i del contingut que es presenta i d'acord amb el que s'hagi encarregat. Que s'hagi adaptat bé l'original al model d'estructura i jerarquitzacions dels recursos d'aprenentatge de la UOC, és a dir, que s'hagi aplicat correctament el model de jerarquització característic del material UOC.

3. Aspectes conceptuals

Es valora l'adequació en el text dels recursos didàctics en sentit ampli, des d'un punt de vista conceptual, no formal. Per exemple, tria i delimitació adequades de tipologia de textos, aplicació correcta de negretes per destacar conceptes, redacció de títols de recursos adients al contingut, taules ben conceptualitzades i estructurades. Alhora es valora l'aplicació de criteris d'homogeneïtzació.

4. Aspectes formals

Es valora com s'han resolt les qüestions purament formals, segons els criteris dels llibres d'estil dels diversos productes. Format i tipografies, distribució dels recursos gràfics en la maqueta, fórmules matemàtiques, tipus de cometes, errors tipogràfics.

5. Criteris UOC

Es valora que s'hagin aplicat el conjunt de criteris molt específics dels recursos d'aprenentatge de la UOC: les pautes d'estil en la redacció dels apartats d'objectius, exercicis d'autoavaluació i glossari, el tractament als estudiants, les referències a altres recursos d'aprenentatge.

4.2. Llengua

4.2.1 Introducció

La qualitat lingüística és un aspecte essencial per a la UOC i, per aquest motiu, cal tenir molta cura a l'hora de fer el tractament lingüístic dels materials.

Cal tenir sempre present que els textos han estat creats per un autor professional de la matèria i que qualsevol tractament lingüístic posterior ha de garantir la correcció i homogeneïtzació necessàries amb el màxim respecte possible de l'original.

Les llengües de treball de la UOC són el català, el castellà i l'anglès. Les tasques lingüístiques que se solen trobar són la correcció i la traducció.

Correcció

S'entén per correcció lingüística la lectura completa del text aplicant els canvis necessaris per obtenir un text que compleixi la normativa lingüística i les pautes d'estil establertes per la UOC.

L'aplicació de la normativa requereix conèixer:

- El funcionament intern de la llengua.
- Els fonaments de la normativa (criteris de codificació i compleció).

- Els textos que són normatius o es refereixen a la normativa (corpus normatiu i paranormatiu).
- Els problemes interpretatius dels textos normatius i la manera d'abordar-los.

El corrector ha de poder justificar sempre tot allò que canvia. Si la qüestió buscada no es documenta en la normativa, haurà de decidir segons els criteris de codificació i compleció, la jurisprudència (informació normativa indirecta, interpretació paranormativa, informació d'ús) i l'opinió majoritària de la paranormativa. Provisionalment es pot adoptar la interpretació de més consens, més ajustada a criteris normatius i menys restrictiva/intervencionista possible (*in dubio pro reo*, davant del dubte, presumpció d'innocència). Finalment, també es poden adreçar consultes als serveis lingüístics normatius (per al català, Optimot/IEC/Termcat; per al castellà, RAE, Fundeu).

En la correcció lingüística s'ha de garantir que s'han revisat els aspectes següents:

- Correcció ortogràfica i gramatical des del punt de vista normatiu mantenint el màxim respecte per l'estil de redacció de l'autor.
- Correcció de lèxic: estrangerismes, termes específics i neologismes, col·loquialismes, imprecisions lèxiques que dificulten la comprensió.
- Coherència gràfica de les abreviacions, valors numèrics, majúscules i minúscules, citacions bibliogràfiques, etc. aplicant els criteris d'estil de la Universitat recollits en el web del Servei Lingüístic: [Llengua i estil de la UOC](#) (català), [Lengua y estilo de la UOC](#) (castellà) i [UOC Language & Style](#) (anglès).
- Puntuació.
- Comprovació de dades: topònims i antropònims.

Traducció

La UOC, com a capdavantera en l'ús de les noves tecnologies de la informació i la comunicació, fa molts anys que va incorporar programes de suport a la traducció al tractament lingüístic dels materials didàctics. Així doncs, és habitual l'ús del traductor automàtic per al parell de llengües català <-> castellà.

El procés de traducció automàtica consta de tres fases:

- La preedició
- La traducció automàtica pròpiament dita
- La postedició

Pel que fa a la preedició, consisteix a revisar el document original per tal de millorar la qualitat lingüística del document final. Aquesta revisió inclou la correcció d'errors de l'original perquè no es reproduïxin en el traduït i l'anticipació davant de possibles problemes derivats de l'ús del traductor automàtic.

La situació ideal és que el text original estigui corregit. En cas que no estigui corregit, es poden prendre una sèrie de mesures que ajudaran a millorar el resultat final:

- Passar el verificador ortogràfic, per tal d'eliminar els errors ortogràfics i de picatge.
- Comprovar que no hi ha salts de línia o de paràgraf o marques de tabulació que trenquen frases (el traductor automàtic analitza sintàcticament la frase abans de traduir-la i si està tallada no la traduirà bé).
- Marcar els noms propis; en el moment de posteditar haurem de restituir els noms originals.
- Marcar les citacions en altres llengües; en el moment de posteditar haurem de restituir-les per les originals.
- Marcar les bibliografies; en el moment de posteditar haurem de restituir-les per les originals.

Finalment, la postedició és la fase mitjançant la qual convertirem el primer esborrany que ens facilita el traductor automàtic en la traducció definitiva. En aquesta fase, cal tenir en compte una sèrie de mesures imprescindibles:

- Cal tenir els originals al davant, impresos o en pantalla, i comparar íntegrament el text que prové del traductor automàtic amb l'original. El traductor automàtic tradueix literalment, no interpreta com faria un humà, i en aquesta literalitat pot capgirar-se el sentit de l'original.
- Cal fixar especial atenció en noms propis, sigles, paràgrafs escrits en una altra llengua, referències bibliogràfiques, etc. El traductor automàtic ho tradueix tot, no discrimina, i aquests casos, si no es compara amb l'original, poden passar fàcilment desapercebuts. Tot el que hàgim pogut marcar en la fase de preedició ara ens anirà molt bé.
- Cal intentar donar-li al text la genuïtat pròpia de la llengua d'arribada. En aquest cas, no s'ha de perdre de vista que l'original real és el text en la llengua de partida i que el text que estem posteditant prové d'una màquina que ens facilita la feina de picatge, però que els traductors reals som les persones que estem posteditant el text. No s'hauria de notar que el text prové d'una traducció automàtica.
- Hi ha una sèrie d'aspectes lingüístics que no estan ben resolts pel traductor automàtic i l'única solució és anar al text original i fer la traducció directa obviat la solució proposada pel traductor automàtic (pronoms febles, relatius, distinció preposicions a/en, pronom neutre *lo*, etc.).

4.2.2. Aspectes a avaluar

A l'hora de fer el control de qualitat de l'àrea tècnica específica del tractament lingüístic es revisen aspectes que es poden agrupar en els àmbits següents:

4.2.2.1 Ortografia

- Accents, dièresis, guionets de paraula
- Grafies incorrectes (vocalisme i consonantisme), apostrofació
- Majúscules distintives

4.2.2.2 Gramàtica

- Errades de concordança
- Conjugació verbal, perífrasis
- Pronoms febles // leísmo, laísmo
- Règim verbal
- Canvi i caiguda de preposicions // queísmo, dequeísmo
- CD amb/sense preposició
- Relatius

4.2.2.3 Traducció

- Traduccions massa literals o calcs
- Errades de traducció automàtica no detectades

4.2.2.4 Ortotipografia, picatge i algunes convencions

- Paraules mal teclejades
- Cursiva o negreta que no segueixen llibre d'estil
- Puntuació
- Tipus de cometes, guions i apòstrofs
- Majúscules demarcatives
- Convencions de referències bibliogràfiques
- Convencions de traducció

4.2.2.5 Lèxic, terminologia i fraseologia

- Mots mal formats, expressions incorrectes
- Estrangerismes innecessaris
- Incoherències terminològiques
- Inadequació a la terminologia de la UOC

4.2.2.6 Registre

- Registre inadequat (grau de formalitat, to, lèxic...)
- Tractament inadequat entre emissor i receptor

- Referències culturals inadequades

4.2.2.7 Altres errors

- Referències incorrectes, contradiccions o dades factuais perceptibles pel lector
- Omissions o addicions
- Errors en índexs, capçaleres, taules de continguts, numeració de pàgines, ordenacions alfabètiques
- Missatge global del producte incoherent

4.3. Tractament gràfic

4.3.1 Introducció

El tractament gràfic, en el model UOC, es basa en el disseny i la creació, l'adaptació i les esmenes de recursos gràfics, fotografies o infografies, i en el desenvolupament de tot tipus de recursos d'aprenentatge relacionats amb l'àmbit universitari, recursos gràfics que complementen i il·lustren continguts. Aquests dissenys, creacions o adaptacions es fan sempre d'acord amb el llibre d'estil homologat i vigent en el moment d'executar l'encàrrec concret.

Als proveïdors se'ls proporcionen guies amb tots els criteris i pautes a tenir en compte per realitzar els recursos gràfics, distingint entre les diferents tipologies i la seva implementació.

Es poden classificar les tasques a desenvolupar en funció de les tipologies especificades al llibre d'estil: gràfiques vectorials, fotografies, traducció de gràfiques vectorials o imatges i, finalment, edició de vídeos i àudios.

1. Gràfiques vectorials

S'han de redibuixar vectorialment els esquemes i adaptar-los a les pautes del llibre d'estil. Cal tenir en compte que les gràfiques s'han de traduir a altres llengües, per tant, s'ha de fer una distribució per capes a l'arxiu d'Adobe Illustrator, de manera que els elements gràfics estiguin a les capes inferiors i els textuais a la capa superior. Aquest mètode és el més acurat i farà molt més senzilles les posteriors esmenes o traduccions dels continguts textuais. Els arxius finals seran, com a norma general, en format GIF per a l'HTML i en format SVG per a la sortida PDF.

2. Fotografies

En aquesta tipologia, la feina consisteix a fer la cerca i/o preparació d'imatges. També es poden demanar manipulacions, canvis de text, retocs, collages, etc. En aquests casos, és important treballar sobre arxius editables de Photoshop, per capes, amb l'objectiu de facilitar la feina quan es facin esmenes o traduccions. Els arxius finals seran, com a norma general, en format JPG per a l'HTML i en format TIF per a la sortida PDF.

3. Traducció de gràfiques/imatges

Consisteix a traduir el text de la gràfica vectorial o d'una imatge amb text a un altre idioma. En la gràfica vectorial es traduirà la capa textual de l'arxiu d'Illustrator. En el cas de les imatges, es treballa amb un arxiu editable de Photoshop, de manera que el text també estigui en capes diferenciades i editables.

4. Edició de vídeo/àudio

Es tracta d'una edició senzilla d'un vídeo o àudio. Consisteix a escurçar o reduir un vídeo o la part d'àudio d'un vídeo a una durada determinada.

4.3.2 Aspectes a avaluar

A l'hora de fer el control de qualitat de l'àrea tècnica específica del tractament gràfic es revisen aspectes que tenen a veure principalment amb aquests àmbits generals:

- Llibre d'estil
- Formats de sortida
- Valoració de l'encàrrec
- Creativitat
- Metodologia de treball

Com a mètode d'avaluació de les tasques encomanades es comproven els punts concrets que queden recollits com a ítems de control d'unes fitxes estàndard que pretenen ser exhaustives.

A continuació, llistem alguns dels ítems a tall d'exemple.

- Control d'aspectes relacionats amb disseny i el llibre d'estil:
 - Els colors de les gràfiques han de ser els marcats al llibre d'estil
 - Correcta utilització de la família tipogràfica
 - Mida adequada de les fonts tipogràfiques
 - Puntetes de fletxa de les gràfiques i gruixos de les línies apropiats
 - Mida proporcionada del recurs respecte al contingut
 - Les icones han de ser amb estil UOC
 - Bona adaptació de diversos recursos no habituals, com per exemple, taules
- Control d'aspectes relacionats amb l'encàrrec i els formats de sortida:
 - Els formats de sortida han de ser els adequats per cada tipus de recurs
 - Les gràfiques, imatges i il·lustracions han de tenir una resolució correcta
 - Valoració de la coherència entre l'original i l'arxiu final lliurat
- Control d'aspectes relacionats amb la creativitat i la metodologia de treball:
 - La utilització apropiada dels espais blancs a la gràfica
 - Les imatges (autors, muntatges...) han d'estar ben retallades

- La disposició dels elements als arxius editables ha de ser per capes
- Codificació correcta de totes les gràfiques. En especial, casos excepcionals com les miniatures
- Valoració general de la creativitat a les adaptacions

4.4. Maquetació

4.4.1 Introducció

S'entén per maquetació dels documents textuais la composició final del material, delimitant els formats de sortida del producte i proporcionant aquests formats d'acord amb les pautes i el disseny proporcionats als models de la UOC. Segons les particularitats o característiques especials de l'encàrrec, es poden fer servir dos tipus de maquetació:

- Maquetació de materials didàctics multiformat
- Maquetació de materials didàctics no multiformat

Multiformat

Els materials didàctics multiformat responen a l'objectiu de facilitar l'aprenentatge, donant diferents formats de sortida als estudiants. Els formats que s'ofereixen són: HTML 5, PDF, EPUB, Mobipocket, audiollibre i videollibre. Els diferents formats s'obtenen a partir d'una eina de generació, que pren com a punt de partida un document XML i els recursos que hi van associats. Cal obtenir el paquet contenidor del document XML i els recursos d'acord amb les especificacions, pautes i criteris establerts. Durant el procés de producció, l'eina només genera els formats de sortida HTML 5 i PDF. Aquests són els únics formats amb els quals es treballa.

Als proveïdors se'ls dona una sèrie de requeriments i especificacions pel que fa al software que cal utilitzar, l'eina de generació i la sortida final.

No multiformat

Els materials didàctics no multiformat responen a la necessitat de donar una versió digital (format PDF) que els permeti visualitzar en pantalla o imprimir. Aquesta solució s'aplica als materials que no es fan seguint el procés de maquetació dels materials didàctics multiformat pel seu estat actual o per tenir unes característiques especials. La versió digital s'elabora a partir d'un document en format editable seguint les especificacions, les pautes i els criteris establerts en aquest document. La versió obtinguda (PDF) és la que es publica perquè la consumeixi l'estudiant.

Als proveïdors se'ls detallen i documenten les especificacions i requeriments necessaris en la producció dels materials no multiformat.

4.4.2 Aspectes a avaluar

A l'hora de fer el control de qualitat de l'àrea tècnica específica de maquetació es revisen aspectes que tenen a veure principalment amb aquests àmbits generals:

- Sortides del multiformat
- Metadades
- Codificació, validació i regles de l'xml
- Aspectes formals i llibre d'estil
- Valoració de l'encàrrec
- Creativitat en la maquetació
- Metodologia de treball

Com a mètode d'avaluació de les tasques encomanades es comproven els punts concrets que queden recollits com a ítems de control d'unes fitxes estàndard que pretenen ser exhaustives.

A continuació, llistem alguns dels ítems a tall d'exemple.

- Control d'aspectes valorats a la maquetació multiformat. En aquest tipus de format es revisen diversos punts de l'XML:
 - Ordre de les seccions correcte a l'XML
 - Metadades ben informades (edició, idioma, codi)
 - Correcta maquetació de seccions complexes com Bibliografia, Abreviatures, Glossari i Exercicis d'autoavaluació
 - Comes, punts i comes i punts finals sense negreta
 - Llistes numerades ben maquetades: automàtiques als objectius i manuals a la resta del contingut
 - Taules amb l'estructura correcta al codi: thead;tfood;coolspans;rowspans
 - Codi net, ben treballat i estructurat
 - Exercicis html5 correctament maquetats
 - Encapçalament de l'XML igual al dels models
 - No fer servir cap atribut o etiqueta que no estigui al model
 - Tots els recursos i seccions han de tenir ID
 - Comprovar que el document xml valida correctament
- Control d'aspectes valorats a la maquetació no multiformat. En aquest tipus de format es revisa el PDF, l'ePub i el format editable (FrameMaker, InDesign...):
 - L'arxiu Word, FrameMaker o InDesign ha de tenir els estils de paràgrafs i de caràcter correctament generats
 - Es revisa la coherència de la maquetació. S'han de respectar els espais i tenir cura de la col·locació dels diversos elements
 - Els PDF finals tenen una resolució correcta
 - S'han d'evitar les vídues i òrfenes
 - Es valora certa originalitat i creativitat a la maquetació

- Comprovació de la integritat i compliment de les especificacions del paquet ePub dels llibres d'Editorial UOC. Validació de possibles errors
- La coberta dels llibres compleix amb les especificacions pel que fa a mides, claus de tall, separació de colors...
- Validació de bones pràctiques de maquetació per obtenir una sortida ePub correcta: caixes de text vinculades entre si; negretes, cursives, versaletes marcades amb l'estil de caràcter; taules marcades amb els estils de taula i cel·la...
- Les metadades dels llibres respecten el que es detalla al manual de formació
- Control d'aspectes valorats a la maquetació del l'HTML audiovisual. En aquest tipus de format es revisen diversos punts de l'HTML:
 - Atribut <html lang="ca"> amb la llengua correcta
 - Literals dels amb la llengua correcta
 - JSON ben estructurat
 - Modals estan maquetats correctament
 - Noms dels arxius (imatges, subtítols, transcripcions) lliures de caràcters/símbols
 - Els vídeos de descàrrega amb resolució correcta
 - Alt="" de la home ben informats
 - Metadades de la plataforma de vídeo ben informades
- Control d'aspectes comuns:
 - Control de les pautes indicades pels lliuraments
 - Paquet (.zip) correcte

5. Tipologia de recursos a revisar

En les licitacions vigents per a la producció de recursos d'aprenentatge, d'ara en endavant RA, de la UOC, tant textuals com audiovisuals, s'estableix una classificació per tipologies dels diferents productes que es poden realitzar atenent a les diferents característiques de l'encàrrec i de les tasques que portin implícites. Parlem principalment d'obres noves o de revisions d'obres ja existents, de més o menys necessitat d'intervenció, de versions originals o de traduccions.

Els recursos objecte d'aquesta licitació són els següents:

- **Mòdul textual.** Contingut textual editat i tractat amb l'objectiu de facilitar la lectura i la comprensió per part de l'estudiant. Els conceptes teòrics es presenten a partir d'un índex temàtic.
- **Qüestionari.** Activitat que es crea a partir d'una bateria de preguntes, que poden ser de tipus diferent: les més comunes són les d'opció múltiple, les que requereixen una resposta curta, les de relacionar elements i les de vertader o fals.
- **Site de contingut.** Web que mostra contingut organitzat mitjançant plantilles i plugins predissenyats. Els conceptes teòrics es presenten a partir d'un índex temàtic.

- **Site de galeria.** Web que mostra contingut organitzat mitjançant plantilles i plugins predissenyats. Els conceptes teòrics es presenten a partir d'una pàgina d'inici amb una galeria d'imatges i/o vídeos.
- **Web seqüencial.** Contingut textual editat amb recursos interactius i tractat amb l'objectiu de facilitar-ne la lectura i la comprensió als estudiants. El contingut es presenta en format web i amb navegació entre pantalles.
- **Wiki.** Eina web que permet la creació i edició de continguts en línia, de manera interactiva, fàcil i ràpida, sense necessitat de coneixements informàtics avançats.

Entre els recursos de producció pròpia audiovisuals hi ha les tipologies següents:

- **Animació.** Representació gràfica d'una locució en off, amb l'animació de textos i icones de la marca UOC (animació simple) o l'animació dinàmica de dibuixos i personatges (animació complexa).
- **Enregistrament.** Contingut audiovisual enregistrat, que pot tenir diferents formats: presentació del contingut d'una assignatura, entrevista a un expert, documental, role-playing o representació d'una situació real, tertúlia, screencast, etc.
- **Infografia.** Representació gràfica que permet tant explicar un procés o un exemple que ha facilitat l'autor com presentar conceptes, fets, dades o idees complexes perquè el receptor els percebi d'una manera més fàcil, ràpida i entenedora.
- **Transcripció.** Resultat de posar per escrit el contingut d'un recurs audiovisual (propri o extern), per tal de fer-ne accessible el contingut, que apareix sempre integrat en l'audiovisual corresponent.
- **Pòdcast.** Enregistrament en format d'àudio d'un guió que té com a contingut el material específic d'una assignatura.

S'estableix que, per al control de qualitat expert, preferentment se seleccionaran recursos textuais de nova creació i les traduccions corresponents, però també es podran seleccionar revisions segons les necessitats del període objecte d'anàlisi. D'altra banda, la tipologia més habitual serà la de mòdul textual, però no s'exclou la possibilitat de seleccionar també recursos de la resta de tipologies. Finalment, també s'inclourà en la selecció de recursos mòduls textuais de UOC X i llibres d'Editorial UOC.

6. Metodologia i sistema d'avaluació

Al final de cada semestre s'iniciarà el procés de Control expert fent la selecció de recursos concrets que seran objecte de control.

El licitador revisarà treballs que ja estiguin lliurats i tancats perquè el que interessa és analitzar la qualitat del producte final.

Les valoracions de les diferents àrees tècniques es realitzaran sempre que sigui possible en una mateixa obra, és a dir, que en un mateix recurs d'aprenentatge es podrà analitzar la qualitat dels diferents aspectes tècnics.

Per tal de garantir la confidencialitat i l'objectivitat en les revisions, no s'informarà el revisor de qui són els proveïdors a qui s'ha encarregat la producció de cada una de les obres objecte d'anàlisi.

6.1. Com es fa aquesta selecció

El procediment per triar els productes a revisar consisteix a fer primerament una selecció aleatòria dels recursos d'aprenentatge a partir d'un percentatge de la producció de cada proveïdor. Aquest percentatge dependrà del volum de producció ordinària de cada semestre, i del pressupost assignat per aquest interval de temps.

Per obtenir el volum definitiu, es pren com a referència el nombre més baix de recursos produïts per un proveïdor durant l'exercici, de manera que finalment es revisen el mateix nombre de productes de cada proveïdor.

Posteriorment s'apliquen mesures per afinar el procediment de manera que el nombre de pàgines resultant també estigui equilibrat entre els proveïdors.

S'obté un llistat final ordenat per proveïdors (identificats com a proveïdor 1, 2, 3, etc.) on consten les dades necessàries per fer la revisió (títol de les obres, ID, nombre de pàgines, cap de projecte responsable, URL per accedir al producte final i a tota la documentació del procés...).

6.2. Què es proporciona a l'adjudicatari

A banda del llistat amb l'encàrrec concret, es proporciona a l'adjudicatari el material sobre el qual ha de treballar i tota la documentació de consulta que es consideri necessària:

- El treball acabat, tant en versió web com PDF en cas de multiformats.
- La fitxa d'encàrrec, és a dir, la informació que es va passar al proveïdor on s'especifiquen les tasques que ha d'assumir.
- L'original (que no cal llegir, només ha de servir per acarar-lo amb l'obra acabada per tal de valorar puntualment alguna intervenció).
- L'informe que el proveïdor ha lliurat juntament amb l'obra treballada documentant incidències.

6.3. Què ha de lliurar l'adjudicatari

Durant el procés que s'estableix de realització del control de qualitat expert es consideren necessàries les reunions setmanals, independentment de les comunicacions i consultes concretes, entre l'adjudicatari i els responsables de producció de la Biblioteca.

Com a lliurables finals s'estableixen els següents:

- PDF de les versions finals o equivalents amb comentaris assenyalant els errors, indicant la categoria de l'error i diferenciant a quina àrea tècnica fan referència.
- Informe per a cada una de les obres valorades i per cada àrea tècnica, és a dir, de cada obra analitzada, les diferents fitxes de control específiques de cada àrea tècnica.
- Informe global de cada obra en conjunt.

6.4. Com s'avalua

Per a cada àrea tècnica hi ha establerts els criteris d'avaluació basats en uns barems lligats als percentatges d'error i al grau d'importància dels errors detectats.

Tot i que la base dels criteris i barems és la mateixa, en cada àrea tècnica s'apliquen sistemes amb un funcionament concret diferent, és a dir, que hi ha una operativa diferent per cada àrea tècnica. El resultat final obtingut és en tots els casos un SÍ o un NO, independentment del procediment amb què s'hi arribi.

Aquests barems i el sistema d'avaluació es podran ajustar cada semestre si es considera convenient per aportar criteris que contribueixin a l'optimització del procés i que aportin més grau d'objectivitat al sistema.

La descripció de cada un dels mètodes utilitzats es proporcionarà a l'adjudicatari en el moment de començar el servei.

7. Condicions del servei: Terminis i condicions de treball

El servei es realitzarà en les instal·lacions de l'adjudicatari d'acord a l'especificat en l'apartat 6.3 del present plec tècnic, ja que la tasca en qüestió no requereix presencialitat. Els mitjans per la realització del servei corren a càrrec del licitador.

Està previst fer un procés de control de qualitat expert dos cops l'any, un cop tancada la producció corresponent de cada semestre. Els períodes de realització, per tant, anirien de novembre a febrer per al primer semestre i d'abril a juny per al segon semestre.

Per cada encàrrec s'estableix prèviament una planificació de treball que podrà baixar-se al detall de cada obra seleccionada. El càlcul dels terminis d'aquestes planificacions s'han basat en el barem de 1,5 planes/hora.

Aquestes planificacions es calcularan sobre la base de 1,5 planes/hora o equivalent per un procés complet, a partir del mes següent del tancament del semestre UOC. El temps de realització de l'encàrrec serà dins els 3 mesos següents a l'encàrrec, situant-se de forma ordinària entre abril-juny en el semestre 2 i entre novembre-gener en el semestre 1.

8. Model de treball

El licitador ha de proposar el model d'organització amb què executarà la seva proposta de solució. La proposta ha d'incloure el perfil i formació del licitador o del seu equip, i les tasques associades a cada component en la solució descrita. Ha de detallar específicament la seva estratègia de subcontractació si l'ha de fer servir. La gestió operativa de les tasques objecte d'aquest plec s'ha de fer d'acord amb el model d'operació de la UOC.

La UOC basa de manera genèrica el seu model de treball en relació amb l'adjudicatari en els perfils següents:

- **Cap de projecte del servei o en el seu defecte una Comissió de projecte:** és el perfil d'interlocució de primer nivell. Passarà la planificació i les obres concretes i donarà les instruccions per realitzar la tasca segons els requeriments generals i específics que hi hagi del semestre concret.
- **Coordinadors tècnics:** són perfils interns, referents de cada àrea tècnica objecte d'avaluació. Resoldran els dubtes relatius a cada àrea durant el procés i aportaran els criteris i resolucions definitives quan calgui.
- **Caps de projectes de les diferents obres:** són perfils de producció interna UOC que han portat la gestió de la producció de l'obra i als que el licitador podrà recórrer si té necessitat d'aclarir dubtes concrets sobre el procés de producció d'aquella obra si és necessari per desenvolupar bé la seva tasca.
- **Direcció del grup de producció UOC:** la UOC es reserva el dret de poder demanar informació relativa a l'estratègia de realització del servei que empra el proveïdor homologat. A més, es participarà en l'estratègia proposada pel proveïdor per a poder apuntar o corregir algun punt que es consideri important per a la correcta consecució del servei.

L'homologat ha d'assumir i implantar aquestes millores i consideracions pactades de mutu acord.

9. Model d'operació i equip de treball

El model d'operació serà basat en una licitació, amb un únic adjudicatari del servei.

El licitador que presenti la proposta ha d'assegurar que el personal i/o recursos dedicats al desenvolupament de la tasca objecte de licitació complirà els requisits i les condicions tècniques relacionats amb les àrees que s'avaluen en el control de qualitat expert.

En aquest sentit es demanen els requisits i competències següents:

- Experiència mínima de 5 anys en l'àrea d'edició de textos d'àmbit didàctic o universitari o editorial.
- Experiència mínima de 5 anys en l'àrea de tractament lingüístic de textos d'àmbit didàctic o universitari o editorial.

- Coneixements de nivell superior de les llengües català, castellà i anglès, i coneixements lingüístics i filològics per desenvolupar l'avaluació amb un nivell de qualitat expert. En el cas del català i el castellà, aquests coneixements es consideren acreditats mitjançant les titulacions següents: doctorat, llicenciatura o grau en filologia catalana i hispànica, o en llengua i literatura catalanes i espanyoles, o en traducció i interpretació amb especialització en llengua catalana i castellana, o una d'equivalent; certificat del nivell K de la Junta Permanent de Català, postgrau o màster d'assessorament lingüístic, correcció de textos o una d'equivalent. En el cas de l'anglès, aquests coneixements es consideren acreditats mitjançant les titulacions següents: doctorat, llicenciatura o grau en filologia anglesa, o en estudis anglesos, o en traducció i interpretació amb especialització en llengua anglesa, o una d'equivalent; certificat avançat d'anglès C2 o C1 o un d'equivalent.
- Experiència mínima de 5 anys en l'àrea de maquetació web i composició digital, en qualsevol dels seus àmbits.
- Coneixements i/o experiència en la utilització d'eines i programari específic necessaris per dur a terme les tasques associades a les àrees de maquetació i gràfica. Adobe InDesign i Adobe Framemaker per manipular els editables de composició digital. Adobe Photoshop i Adobe Illustrator per les tasques de control de l'àrea de gràfica.

10. Requeriments tècnics

L'adjudicatari ha de proveir a la UOC, d'acord amb els següents requeriments tècnics:

- Accés correcte a internet a tots els seus equips informàtics, que facilitin en tot moment la interacció amb la UOC en la manera i amb els canals que s'estableixin (comunicacions, intercanvi d'arxius, videoconferències, etc).
- Disposar del maquinari i sistemes operatius (Windows, macOS o Linux) que es considerin més oportuns per treballar amb els materials i facilitar els lliurables objecte del contracte.
- Disposar de les darreres versions del programari necessari per fer els controls de qualitat de les diferents àrees:
 - Microsoft Office
 - Adobe Photoshop
 - Adobe Illustrator
 - Adobe InDesign
 - Adobe FrameMaker
 - Adobe Acrobat Pro
 - Editors de codi
 - Navegadors compatibles amb els materials UOC:
 - Windows: Chrome, Firefox o Edge
 - macOS: Safari, Chrome o Firefox
 - Linux: Chrome o Firefox

11. Resolució d'incidències

El contractista tindrà l'obligació d'informar en un termini no superior a 72 hores i a una bústia de correu electrònic de la UOC que s'indiqui en el moment d'inici del contracte, de les incidències que es puguin produir en el desenvolupament de les prestacions contractuals tot indicant el motiu de les mateixes i el temps estimat de resolució.

12. Volumetries

Les principals volumetries dels darrers anys associades a les tasques que s'han anat detallant a l'apartat 4 d'aquest plec tècnic són les següents:

RA produïts	Semestre 2020-2	Semestre 2021-1	Semestre 2021-2
Total de planes	1.047	961	926

S'ha calculat el valor del preu base de la licitació (PBL) en previsió d'un augment de revisió d'ítems/RA durant la durada d'aquest contracte. Per tant, el PBL pot assolir la revisió completa de fins a 69 ítems/RA anuals.

13. Incompatibilitats

Les empreses que estiguin homologades en els Acord Marc citats en l'apartat 1.2 del present PPT de prestació de serveis de producció de materials de la UOC no es podran presentar a aquest procés de licitació atesa la incompatibilitat entre la prestació del servei i el control de qualitat del mateix servei, ja que el present contracte perdria la seva raó de ser, la seva funció i la seva causa.

14. Garantia

Les tasques objecte del contracte tenen una garantia amb una durada mínima d'un any a partir del moment en què s'entreguen els resultats per part de l'adjudicatari. Durant aquest període, l'empresa adjudicatària es compromet a resoldre satisfactòriament totes les incidències detectades en els lliurables que li són imputables per acció o per omissió sense cost per a la UOC.

La garantia inclou la correcció dels errors detectats més endavant perquè no s'han cobert les necessitats indicades, la correcció de deficiències i l'argumentació sobre les correccions fetes en cas que els responsables de la producció dels recursos revisats facin al·legacions o necessitin explicacions sobre les revisions.

15. Acords de nivell de servei (ANS)

Els ANS serviran per definir els compromisos de serveis acordats entre la UOC i l'adjudicatari del contracte i s'hauran d'aplicar els mecanismes de gestió necessaris per controlar el seu grau de compliment.

Es considerarà que l'empresa adjudicatària no compleix obligacions derivades del present contracte de licitació i es procedirà a la imposició de penalitzacions en cas que es produeixin les següents condicions:

- Incomplir els terminis acordats. El nivell de servei demanat és del 98 % de compliment de la data d'entrega.
- No detectar errors indiscutibles de les obres revisades. Es consideren errors indiscutibles els que no segueixen les normes gramaticals o d'ortografia establertes en els diccionaris i gramàtiques prescriptius de cada llengua. El nivell de servei demanat és del 95 % de detecció dels errors totals.
- No aplicar les indicacions rebudes en el *feedback* de la UOC als ítems posteriors. El nivell de servei demanat és del 98 % d'aplicació.

16. Penalitzacions

La UOC analitzarà cada lliurament d'acord amb els criteris indicats en cadascun dels diferents punts de control analitzats en els punts anteriors. Els incompliments es classifiquen d'acord amb una escala (lleu i greu) i s'estableix un model de penalitzacions aplicables a tres factors diferenciats:

- El retard en el lliurament del lliurable atribuïble al proveïdor
- La no detecció d'errors indiscutibles en les obres revisades
- La no aplicació de les indicacions donades per la UOC

Els supòsits i els criteris de penalització per aquests tres factors s'apliquen, en el cas d'un proveïdor nou, passat el període d'aprenentatge mínim d'un mes o a partir d'un volum d'obres determinat (4 ítems/RA aprox.).

Aquesta taula de penalitzacions recull els incompliments lleus. La reiteració sostinguda d'aquests incompliments farà que aquests incompliments es considerin greus i podrà suposar la resolució del contracte de la present licitació.

Aspecte	Llindar	Grau	Acció

Incompliment dels terminis acordats	A partir del tercer encàrrec de revisió en què es produeixi un retard que superi més de dues (2) setmanes del termini acordat	Lleu	Penalització del 5 % per factura mensual
	Acumulació de dues (2) faltes lleus d'incompliment de terminis	Greu	Penalització del 7 % per factura mensual
	Acumulació de tres (3) faltes greus d'incompliment de terminis	Molt greu	Penalització del 10 % per factura mensual
Error indubtable no detectat en les obres revisades	A partir del tercer encàrrec de revisió en què es detectin 5 errors indubtables no reportats	Lleu	Penalització del 5 % per factura mensual
	Acumulació de dues (2) faltes lleus d'incompliment d'errors no detectats	Greu	Penalització del 7 % per factura mensual
	Acumulació de tres (3) faltes greus d'incompliment d'errors no detectats	Molt greu	Penalització del 10 % per factura mensual

No aplicació de les indicacions donades per la UOC	A partir del tercer encàrrec de revisió en què no s'apliquin les indicacions donades	Lleu	Penalització del 5 % per factura mensual
	Acumulació de dues (2) faltes lleus d'incompliment d'aplicació de les indicacions donades	Greu	Penalització del 7 % per factura mensual
	Acumulació de tres (3) faltes greus d'incompliment d'aplicació de les indicacions donades	Molt greu	Penalització del 10% per factura mensual
De qualsevol dels 3 aspectes anteriors	Acumulació de tres (3) faltes molt greus	Motiu de resolució del contracte	Resolució del contracte