

**CONTRACTE RELATIU AL SERVEI DE
CONSULTORIA ESTRATÈGICA I EXECUCIÓ DE PROJECTES
D'EXPERIÈNCIA D'USUARI**

EXPEDIENT HSE00006/2024

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

1. Context

La Universitat Oberta de Catalunya (UOC) és una universitat pionera en e-learning que exerceix d'agent de canvi individual i col·lectiu formant persones al llarg de la vida. La UOC compta amb més de 87.000 estudiants arreu del món, amb una forta presència a Catalunya i la resta de l'estat. En conjunt, la UOC té una comunitat de més de 190.000 persones.

La missió de la UOC és proporcionar als seus estudiants un aprenentatge durador i oportunitats educatives. La UOC incorpora persones que ofereixen un ensenyament universitari en línia de qualitat i promou:

- Un ensenyament innovador que permet l'aprenentatge personalitzat.
- Un lideratge tecnològic que facilita la interacció i el treball en col·laboració.
- Una investigació acadèmica sobre la societat de la informació i l'aprenentatge virtual (elearning).
- La difusió del coneixement.

Més informació sobre la institució:

- Web corporatiu: www.uoc.edu
- Coneix la UOC: <https://www.uoc.edu/portal/ca/universitat/coneix/index.html>
- Compromís social: <http://www.uoc.edu/portal/ca/universitat/compromis-social/index.html>

El model educatiu de la UOC es basa en la personalització i l'acompanyament de l'estudiantat. Per aquest motiu, per una institució com la UOC és indispensable comprendre les necessitats i expectatives dels usuaris (estudiants, futurs estudiants i graduats).

L'equip d'Experiència d'usuari de la UOC té com a missió impulsar una cultura centrada en l'usuari, posant-lo en el centre de totes les accions de la institució. Per portar-ho a terme, impulsa diferents projectes d'acord amb altres equips de la universitat, que necessiten externalitzar-se per qüestions de volumetria, especialització i qualitat.

En el present document s'estableixen els requisits, es concreten els treballs i es defineixen les obligacions que es deriven de la contractació d'empreses, en règim de no exclusivitat, per al servei de consultoria estratègica i execució de projectes d'experiència d'usuari.

Les determinacions establertes en el present Plec de prescripcions Tècniques (en endavant "PPT"), així com les contingudes en el Plec de Clàusules Particulars (en endavant "PCP") constitueixen normes vinculants per al contractista, el qual realitzarà les prestacions que constitueixen l'objecte del contracte amb expressa submissió als mateixos així com a les directrius que dicti l'òrgan de contractació.

2. Objecte del contracte

L'objecte del contracte es divideix en dos lots:

- La prestació dels serveis d'assessorament, suport, anàlisi i generació en processos d'exploració de tendències en l'àmbit d'experiència d'usuari o customer experience (CX), corresponent al Lot 1.
- La prestació del servei de suport en projectes d'execució fonamentats en el disseny centrat en l'usuari, corresponent al Lot 2

El present contracte té per objectius, per tant, disposar dels serveis professionals especialitzats en les metodologies, procediments, eines i, en general, les habilitats necessàries per a desenvolupar les tasques requerides que es detallen a l'apartat 4.

3. Abast i divisió en lots

Les empreses contractistes hauran de prestar els serveis que s'expliquen a continuació en cada un dels següents LOTS:

- **LOT 1. Anàlisi i consultoria en l'àmbit de l'experiència del client (Customer experience).**

Prestació del servei d'**anàlisi i consultoria** de **tendències** del sector educatiu online, principalment, però també d'altres sectors per extreure coneixement i bones pràctiques en l'àmbit de l'experiència client. També, acompanyament en la **definició estratègica** de la UOC de quina ha de ser l'experiència dels diferents usuaris que tenen contacte amb la universitat. El servei també ha de proporcionar un acompanyament als equips de la UOC per a l'anàlisi i millora dels serveis, ha d'ajudar a definir projectes que sumin a la millora de l'experiència client, ha de proporcionar **guies i bones pràctiques**.

També, ha de guiar l'estratègia mitjançant la definició d'**indicadors** o **mètriques** i l'acompanyament en l'**anàlisi de dades** i en l'**obtenció de les dades** que han de ser clau per prendre decisions.

- **LOT 2. Recerca, ideació, avaluació i disseny centrat en l'usuari.**

Enfocat a les tècniques pròpies del disseny centrat en l'usuari, aquest lot ha de permetre executar projectes de recerca, definició, generació i avaluació. L'avaluació pot ser de caràcter quantitativa o qualitativa, amb usuaris o experts. Amb aquest lot es busca garantir tot el cicle d'experiència d'usuari d'extrem a extrem, amb la metodologia necessària per poder obtenir els *insights* o resultats específics per a cada projecte. Per tant, el lot inclou tasques de **recerca** i **captació d'opinió** mitjançant metodologia UX (focus groups,

entrevistes, qüestionaris, diaris d'usuaris, entre d'altres); la gestió de tot el procés de **captació** de stakeholders, organització i dinamització de les sessions i creació i compartició dels artefactes a fer servir per captar els *insights* necessaris; organització de dinàmiques de treball per a **conceptualitzar i idear** nous productes o serveis; **prototipatge i disseny** de wireframes de baixa i alta fidelitat; **testeig** dels productes o serveis amb usuaris, amb les dinàmiques de treball que es requereixin segons la tipologia del projecte.

Per altra banda, aquest lot també pot incloure altres mètodes específics com definició d'arquitectura d'informació, realització de benchmarkings, construcció de diagrames de flux, perfils, journeys, o qualsevol altra metodologia enfocada a la **coneixença de l'usuari** i a la **captació de l'opinió, les expectatives o la satisfacció**.

També, aquest lot inclou la creació o modificació de dissenys pels diferents suports web de la UOC que segueixin la línia del llibre d'estil corporatiu. Aquest lot ha de permetre generar noves pàgines web, dissenys interactius, simuladors, que millorin la comunicació i facilitin la relació entre l'usuari i la UOC. En el cas de la creació de productes nous, es demana també el desenvolupament frontend (microsites, simuladors, etc.) d'acord amb els estàndards tècnics que marqui la UOC.

4. Descripció dels serveis

4.1. Consideracions prèvies

Dins de l'abast dels projectes que s'engeguin fruit d'aquesta contractació s'ha de tenir en compte la consideració del focus d'usuari.

En primer lloc, diferenciem **l'estudiant**, aquell que mostra o ha mostrat interès en un producte o programa de la universitat. Establim 3 tipologies:

- **El futur o potencial estudiant:** aquell qui mostra interès en un programa de la UOC. Ha sol·licitat més informació des del portal de la UOC o ha sol·licitat l'accés a un programa universitari.
- **L'estudiant que està cursant algun programa:** aquest pot trobar-se en diferents fases: que tingui assignatures matriculades el semestre vigent; o que, tenint un expedient obert (encara li manquen crèdits per obtenir el títol), no ha matriculat cap assignatura en el semestre vigent.
- **El graduat:** aquell usuari que ha completat estudis a la UOC i, que rep el nom i perfil d'Alumni.

També diferenciem els **treballadors de la UOC** (employee). Aquí entraria el personal de gestió de la universitat, personal docent investigador (PDI), personal investigador. També, el col·lectiu de tutors d'inici (personal propi).

Per últim, existeix el **personal docent col·laborador** (PDC) format per professionals externs a la UOC experts en diferents disciplines, que combinen l'activitat professional principal amb la col·laboració a la UOC. El seu objectiu és acompanyar els estudiants en les diferents assignatures i programes. Hi ha dues figures, el tutor i el consultor (professor col·laborador).

Cal tenir en compte que els perfils indicats anteriorment s'enuncien a títol informatiu per al present expedient, donat que són les figures definides a hores d'ara, no obstant és possible que alguns perfils variïn per motius organitzatius de la UOC, sense que això suposi una variació del servei objecte del contracte.

4.2. Lot 1: Servei d'anàlisi i consultoria en l'àmbit de l'experiència client (Customer Experience)

4.2.1. Abast del servei

Contempla els següents serveis enfocats a l'anàlisi i consultoria sobre l'àmbit de l'experiència client (CX):

- Activitats d'anàlisi i consultoria.
- Definició estratègica.
- Assessorament i elaboració de guies i recomanacions.
- Definició d'indicadors.

4.2.2. Descripció del servei

Els serveis de consultoria i anàlisi han de permetre dotar de **visió global i de tendències de futur del món exterior sobre aspectes de relació amb el client**: disseny d'experiències, coneixement sobre productes tecnològics, la seva evolució i innovació; canvis de tendències en els comportaments humans, o qualsevol altre impacte que pot tenir relació amb la percepció i satisfacció del client o usuari. Aquesta anàlisi, i dades, han de permetre a la UOC recopilar tota aquella informació útil i necessària per poder dissenyar i iterar el full de ruta de l'experiència client i establir accions a curt, mitjà i llarg termini a emprendre en el marc de diferents projectes i subprojectes de l'àmbit de l'experiència de l'usuari.

Es requereix l'acompanyament d'una empresa experta per tal **d'orientar en la implantació estratègica del projecte d'experiència d'usuari dins de la institució**. En aquest sentit, és necessari l'assessorament mitjançant reunions i la creació de manuals, guies, documents i qualsevol altre tipus de presentació o suport. També, la investigació i recomanació d'eines de mercat per fer el seguiment òptim dels projectes.

Per altra banda, també es necessita la **generació d'indicadors i suport en la definició, anàlisi i obtenció de dades** per als projectes de customer experience, d'acord amb l'estratègia global de la UOC. Un cop el projecte estigui iniciat, també es pot necessitar contrastar els indicadors actuals, analitzar-los amb l'objectiu de revisar-los i proposar-ne de nous.

Per a tots els casos, la UOC es reunirà amb l'empresa adjudicatària a l'inici de cada projecte per explicar-li les característiques del projecte i delimitar el seu abast i objectius.

4.2.3. Fases del servei

Planificació

En aquesta fase i per a cada treball, l'empresa adjudicatària haurà de presentar una proposta de planificació on es visualitzin i detallin les principals fases d'execució que seguirà, juntament amb el seu calendari i dates d'entrega dels corresponents lliurables. Els terminis d'execució s'acordaran amb la UOC.

En funció de la magnitud del projecte, es demanarà fer una reunió de *kick off* amb els diferents stakeholders que s'identifiquin, on el proveïdor portarà a terme una presentació (amb el format i plantilles corporatives de la UOC) i on explicarà els principals aspectes a abordar en el projecte: abast, objectius, planificació i stakeholders participants (organització), principalment.

La UOC definirà quins són els seguiments necessaris en cas de cada projecte així com la seva periodicitat.

El lliurable amb el contingut de la primera fase de planificació s'haurà de presentar en un termini màxim de 10 dies a partir de la reunió d'inici de projecte.

Execució

En aquesta fase, l'empresa adjudicatària haurà de presentar els treballs objecte del contracte i també facilitar els mitjans tècnics per a dur-lo a terme. En projectes de gran magnitud, es pot acordar fer lliuraments intermedis. Se sol·licitarà també el recull en forma d'actes de reunions, si es requereix fer algun punt de contacte amb els diferents stakeholders o altres tipus de reunions que es produeixin al llarg del projecte del projecte.

Tancament

En aquesta fase s'espera la presentació executiva dels resultats i conclusions per part de l'empresa adjudicatària a l'equip del projecte. Aquesta presentació pot estar en diverses fases segons les necessitats de l'equip funcional.

Pel que fa al lliurable, caldrà adjuntar tota la documentació produïda en el marc del projecte, sempre que sigui possible en una carpeta Drive facilitada per la UOC. Si no, en els suports que es considerin adequats per ambdues parts.

La documentació produïda com a fruit del seguiment o presentacions, haurà de presentar-se mitjançant les plantilles corporatives que la UOC disposa a Google Drive i fent servir els recursos que marca la guia d'estil de la UOC, en documents en què puguin fer-se modificacions necessàries en cas de requerir-se.

Es requereix que l'empresa adjudicatària doni suport en accions posteriors de comunicació que puguin produir-se durant el mes posterior a la presentació final dels resultats.

4.3. Lot 2: Servei de recerca, ideació, avaluació i disseny centrat en l'usuari

4.3.1. Abast del servei

La major part dels processos que fan disseny centrat en l'usuari tenen com a objectiu:

- Conèixer a fons les necessitats de l'usuari (**recerca**).
- Dissenyar productes i serveis (**idear, dissenyar**) que donen resposta a les necessitats de l'usuari i s'ajusti o superi les seves capacitats, expectatives i motivacions.
- **Avaluar** el producte o servei dissenyat, mitjançant testos d'usuaris o altres metodologies.
- En cas de necessitar-ho després de l'avaluació, **iterar** el producte o servei dissenyat.
- **Disseny** de productes web, per als diferents suports en línia de la UOC. La tipologia dels serveis són:
 - Realització del disseny o modificació de pàgines web, microsites, landing pages o qualsevol tipus de suport web.
 - Realització del disseny o modificació d'elements específics dels diferents entorns web.
 - Realització del disseny de components web.
 - Realització de dissenys interactius o simuladors.
 - Realització de dissenys de suport per a comunicacions web.
 - Realització de desenvolupament frontend per a productes dissenyats (microsites, simuladors, etc).

L'empresa adjudicatària haurà de prestar els serveis citats en aquest apartat, recomanant la metodologia més idònia en funció del projecte a tractar. També ha de facilitar els mitjans tècnics necessaris per a portar a terme la captació d'usuaris, la recollida d'informació dels diferents stakeholders, l'avaluació i creació dels diferents productes; tot plegat ho ha de fer mitjançant un programari accessible, amb llicències, d'acord amb la tipologia del projecte.

4.3.2. Descripció del servei

Aquest lot preveu projectes de diferent abast, però que puguin necessitar una part o de la totalitat dels serveis que es descriuen a continuació:

- **Treballs de recerca** que poden ser aïllats o poden servir per a diferents fases posteriors.
- **Captació de l'opinió i d'insights** mitjançant l'execució de diferents mètodes: entrevistes, focus grups, qüestionaris, observació, diaris d'usuaris, etc. segons es consideri en funció del projecte. En aquesta tasca es requereix la dinamització de grups d'usuaris i la consegüent realització d'un informe de resultats amb conclusions, troballes i recomanacions.
- **Treballs de definició de processos, fluxos d'informació, arquitectura d'informació, des del punt de vista de l'usuari.** Realització de la documentació funcional on es detallen els processos i punts en què intervé un usuari per una eina, interfície o durant un procés, i on s'expliquin les diferents opcions i funcionalitats que hi existeixen, i els rols dels usuaris.
- **Conceptualització i ideació de nous serveis** o redefinició dels existents pel que fa a l'experiència de l'usuari definit en les consideracions prèvies (apartat 4.1). Si és convenient, execució de dinàmiques amb usuaris.
- **Prototipatge i disseny de wireframes de baixa i alta definició** on es mostri l'estructura visual d'una interfície, tenint en compte i garantint el multidispositiu i l'accessibilitat web. També, proposant millores i recomanacions sobre els productes existents a la UOC. La UOC com a institució amb funció pública ha de garantir la doble AA d'accessibilitat. No obstant això, si els criteris d'aplicació canvien, caldrà adaptar-s'hi per tal de complir amb els estàndards de qualitat.
- **Avaluació dels productes o interfícies amb usuaris o sense.** El testeig es pot fer amb usuaris reals, usuaris experts, o mitjançant test de guerrilla. L'avaluació pot ser qualitativa o quantitativa, amb el que seria necessari la realització d'artefactes com qüestionaris per recollir el feedback. L'empresa adjudicatària ha de moderar les sessions d'avaluació. Finalment, caldrà un informe amb les conclusions.

Pel que fa a la **captació d'usuaris** per a les diferents tipologies de serveis, l'empresa adjudicatària s'encarregarà de portar-la a terme, mitjançant formularis que compleixin amb el marc jurídic corresponent de la UE i amb la gestió dels consentiments corresponents segons marqui la normativa. La UOC s'encarregarà de difondre i comunicar amb els seus mitjans de comunicació el formulari de captació que hagi configurat l'empresa. Un cop acordat el temps necessari de permanència del formulari, l'empresa s'encarregarà de seleccionar els usuaris i contactar amb ells per a participar en el test d'usuari corresponent.

També s'inclouen dues bosses econòmiques per donar cobertura a la possibilitat d'adquirir els incentius necessaris per a la correcta execució del servei. El termini d'entrega d'aquestes necessitats, es fixarà individualment en cada cas concret i per a cada lot, seguint el procediment establert a la lletra E del Quadre de Característiques del PCP.

- Creació de **dissenys i la modificació d'un disseny ja existent**, parcial o complet.

- **Maquetació o desenvolupament frontend dels productes dissenyats.** Els lliurables frontend s'han de maquetar fent servir preferentment el framework CSS (el GEF, o una versió futura) de la UOC.
- Incorporació de **nous elements o components de disseny o modificació dels dissenys** i components ja existents que conformen els portals digitals de la UOC en un repositori o plataforma per tal d'unificar els estils i garantir-ne la coherència en l'aplicació.

La realització de les **tasques de disseny i maquetació s'hauran d'adequar als estàndards que marqui la UOC:**

- Seguir la línia gràfica marcada en la guia d'estil de la UOC i futures plataformes de disseny centralitzat.
- Seguir la línia gràfica del portal i el Campus Virtual de la UOC.
- Complir amb disseny multidispositiu.
- Seguir les recomanacions i estàndards que el Worldwide Web Consortium (W3C) ha definit en les Pautes d'accessibilitat per al contingut web (WCAG). Els webs de la UOC i, per tant, tots els productes webs que es creïn, han de garantir el nivell de conformitat 'Doble-A' (AA), o el nivell que en el moment d'implementació exigeixin a les administracions públiques les legislacions europea i estatal. En aquest sentit, s'hauran de proporcionar instruccions d'aplicació perquè el disseny s'implementi segons els criteris d'accessibilitat definits.
- El llenguatge de programació a utilitzar per el contractista serà en obert o el propi de la UOC

Metodologia de treball

Pel que fa al mètode de treball, l'equip de la UOC compartirà els requisits del treball amb l'empresa adjudicatària. En funció del treball sol·licitat, es poden requerir reunions entre l'empresa adjudicatària i la persona de la UOC que encarrega el servei, per aclarir dubtes, abast, terminis, recursos, etc.

Poden existir projectes urgents, dels quals es requeriran uns terminis de lliurament inferiors a tres setmanes. La UOC especificarà en l'encàrrec del servei, si és de caràcter urgent o no. L'empresa adjudicatària ha de poder donar resposta a la necessitat el més ràpid possible, en els terminis que s'acordin amb la UOC.

L'empresa adjudicatària també haurà de donar suport puntual un cop lliuri el seu treball, per poder respondre a possibles dubtes o consultes de l'equip de desenvolupament que posteriorment faci la implementació.

4.3.3. Fases del servei

Planificació

En aquesta fase i per a cada treball, l'empresa adjudicatària haurà de presentar una proposta de planificació on es visualitzin i detallin les principals fases d'actuació del treball que seguirà, juntament amb el seu calendari i dates d'entrega dels corresponents lliurables.

En funció de la magnitud del projecte, es demanarà fer una reunió de *kick off* amb els diferents stakeholders que s'identifiquin, on el proveïdor portarà a terme una presentació (amb el format i plantilles corporatives de la UOC) on expliqui els principals aspectes a abordar en el projecte: abast, objectius, planificació i stakeholders participants (organització), principalment.

L'empresa haurà de proposar metodologia més adient en funció de les necessitats del projecte.

El lliurable amb el contingut de la primera fase de planificació s'haurà de presentar en un termini màxim de 10 dies a partir de la reunió d'inici de projecte.

Execució

En aquesta fase, l'empresa adjudicatària haurà de presentar els treballs objecte del contracte. En projectes de gran magnitud, es pot acordar fer lliuraments intermedis.

Se sol·licitarà també el recull en forma d'actes de reunions, si es requereix fer algun punt de contacte amb els diferents stakeholders.

Durant la fase d'execució l'empresa podrà fer servir els mitjans que consideri oportuns per tal de recollir els insights dels diferents participants.

Tancament

En aquesta fase s'espera la presentació executiva dels resultats i conclusions per part de l'empresa adjudicatària a l'equip del projecte, així com les troballes i les recomanacions a fer. Aquesta presentació pot estar en diverses fases segons les necessitats de l'equip funcional.

Pel que fa al lliurable, caldrà adjuntar tota la documentació produïda en el marc del projecte, sempre que sigui possible en una carpeta Drive facilitada per la UOC. Si no, en els suports que es considerin adequats per ambdues parts.

La documentació produïda com a fruit del seguiment o presentacions, haurà de presentar-se mitjançant les plantilles corporatives que la UOC disposa a Google Drive i fent servir els recursos que marca la guia d'estil de la UOC, en documents en què puguin fer-se modificacions necessàries en cas de requerir-se.

Es requereix que l'empresa adjudicatària doni suport en accions posteriors de comunicació que puguin produir-se durant el mes posterior a la presentació final dels resultats.

5. Organització del servei

5.1. Model de relació i equip de treball

Per a la realització dels diferents serveis que la UOC requereixi per a cada lot, l'empresa adjudicatària haurà de proposar un equip de treball que asseguri l'assoliment dels objectius, mitjançant professionals amb experiència contrastada en la matèria objecte del plec i que compleixin com a mínim els requeriments establerts al PCP.

La llengua vehicular del servei prestat haurà de ser el català o el castellà d'acord amb el requerit per la UOC en cada moment i projecte.

5.1.1. Perfils professionals

L'equip de treball estarà compost pels perfils definits per cada lot al PPT. Els perfils d'un mateix lot, poden ser exercits per una mateixa persona sempre que aquesta compleixi amb els requisits de cadascun dels perfils.

5.1.2. Descripció dels perfils professionals

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de professionals amb especialització tècnica, així com amb expertesa en aquells procediments i recursos clau que responen als reptes i activitats plantejades en aquest document. En concret, l'adjudicatària haurà d'aportar perfils amb les capacitats exigides per a poder realitzar les funcions que es descriuen en aquest apartat:

Per a cadascun dels lots del contracte, es requereixen els perfils a descrits a continuació:

- **Cap de projecte (per al Lot 1 i Lot 2):** s'encarrega de coordinar el projecte, recursos i gestionar l'equip. És la persona responsable de la planificació i l'execució del projecte i qui es coordina amb l'equip responsable de la UOC, informant-lo de l'evolució i desenvolupament del projecte. Ha de gestionar els recursos necessaris, anticipar riscos i possibles canvis.
 - Es requereix un perfil amb una titulació relacionada amb la gestió dels projectes i experiència mínima de 5 anys en projectes vinculats a l'Experiència d'Usuari, Customer Experience i Service Design.
- **Consultor/a especialista en Customer experience (per al Lot 1):** persona encarregada de definir i dissenyar estratègia; analitzar l'experiència de client en els diferents punts de contacte i en el journey; definir indicadors, monitorar mètriques i avaluar l'experiència client; fer l'acompanyament a l'empresa i treballant conjuntament, proposant millores en la interacció de l'empresa amb el client.

- Es requereix un perfil amb una titulació en Experiència d'usuari o disseny d'interacció i experiència mínima de 5 anys en l'àmbit i les tasques descrites anteriorment.
- **UX Researcher (per al Lot 1 i Lot 2):** porta a terme els treballs de recerca d'acord amb les necessitats del projecte, per tal d'estudiar i avaluar la interacció dels usuaris amb un servei o producte de principi a fi.
 - Aquest perfil ha de tenir una titulació en àrees de l'experiència d'usuari o en recerca UX i que pugui acreditar una experiència mínima de 5 anys en projectes de recerca amb usuaris.
- **Dissenyador/a UX/UI (per al Lot 1 i Lot 2):** persona encarregada de conceptualitzar les característiques visuals del projecte, desenvolupa prototips per definir el disseny visual o fluxos de processos, defineix l'arquitectura dels continguts i crea models d'interacció dels diferents productes i serveis.
 - Es requereix un perfil de dissenyador/a UX/UI amb experiència mínima de 5 anys.
- **Dissenyador/a gràfic (per al Lot 2):** d'acord amb l'encàrrec que la UOC proporciona, s'encarrega de dissenyar les propostes gràfiques del projecte perquè posteriorment, els programadors ho puguin implementar. El desenvolupament de la idea gràfica s'haurà de fer d'acord amb la guia d'estil i marca de la UOC. Dona suport en les presentacions i elements necessaris, aportant atributs necessaris que reforcin les conclusions i decisions.
 - Es requereix un perfil de dissenyador gràfic especialista en disseny web amb experiència mínima de 5 anys.
- **Maquetador/a web (per al Lot 2):** s'encarrega d'implementar els dissenys en el front-end segons els estàndards d'accessibilitat i usabilitat que marca la UOC.
- **Especialista en accessibilitat web (per al Lot 2):** persona experta en accessibilitat, amb amplis coneixements en accessibilitat web i disseny inclusiu, incloent les Web Content Accessibility Guidelines de la W3C / WAI i guies i normes similars. Amb trajectòria professional mínima de 5 anys. Donarà suport i implementarà processos de disseny i maquetació segons cada projecte.
- **UX Copywriter o copy (per al Lot 1 i Lot 2):** s'encarrega de fer redaccions de diferents productes o serveis tenint en compte i prioritzant l'experiència de l'usuari i els diferents canals als quals s'adreça.
- **Growth marketer (per al Lot 2):** s'encarrega de definir kpi's i promoure millores enfocades al creixement i a la millora dels processos. Dona suport o treballa conjuntament amb el dissenyador UI/UX en la millora dels processos.

Mecanisme de substitució de perfils:

A l'inici de la prestació del servei, l'empresa adjudicatària haurà de comunicar al responsable del servei designat per la UOC l'equip professional assignat al servei. En cas que l'empresa adjudicatària hagi de realitzar algun canvi en la composició de l'equip, aquesta ho haurà de comunicar a la UOC per escrit i realitzar el canvi del membre de l'equip en una setmana com a màxim.

Qualsevol canvi en la composició de l'equip, haurà de garantir el compliment de la solvència tècnica establerta en el PCP. En qualsevol cas, l'empresa adjudicatària haurà de garantir el

correcte traspàs de coneixements i funcions a realitzar per part de les noves incorporacions amb relació al desenvolupament del projecte.

La UOC es reserva el dret de poder sol·licitar un canvi de qualsevol integrant de l'equip, si es considera que aquest no compleix amb els requisits establerts com a solvència al PCP o si considera que no s'estan assolint els objectius del servei definits a l'inici d'aquest. En aquest cas, el termini màxim que tindrà l'empresa adjudicatària serà de 3 dies laborables. La persona que s'incorpori al servei, haurà de complir amb els requisits tècnics definits al PCP.

6. Condicions del servei

Les condicions generals establertes per al desenvolupament dels serveis descrits en el present PPT (Plec de Prescripcions Tècniques) són les següents, aplicables a ambdós lots:

- a) La prestació de cada servei així com la seva durada aniran en funció de les necessitats de la UOC, les quals seran informades a cada tasca o projecte a realitzar.
- b) Per a la realització de les activitats establertes en el present Plec de Prescripcions Tècniques, el contractista es compromet a assignar-hi les persones amb la titulació i experiència requerida al PPT, que la UOC considera necessària per poder assolir els objectius i els resultats definits en cada cas.
- c) Per donar resposta a l'objecte d'aquest contracte caldrà que el proveïdor adjudicatari contribueixi aportant la seva expertesa, coneixements i suport, en la definició de l'estratègia, continguts específics, metodologia, implementació, i el seguiment i avaluació del servei. El proveïdor adjudicatari haurà d'aportar les solucions tecnològiques necessàries per al desenvolupament del contracte, el cost de les quals estarà inclòs en l'oferta econòmica que presenti.
- d) L'avaluació de la qualitat dels lliurables anirà a càrrec de l'equip UOC, qui pot demanar els canvis necessaris, correccions i/o modificacions del contingut, estil o format.
- e) Abans de l'inici del contracte, el proveïdor adjudicatari haurà de comunicar a la UOC l'equip professional assignat al servei. En cas que, posteriorment, es produeixin canvis en la composició de l'equip respecte a l'inicial, el proveïdor adjudicatari ho haurà de comunicar al responsable del servei de la UOC i actuar d'acord amb els mecanismes que hagi establert en la proposta tècnica presentada. En qualsevol cas, el proveïdor adjudicatari haurà de garantir el correcte traspàs de coneixements i funcions a realitzar per part de les noves incorporacions amb relació al desenvolupament dels projectes en curs. Per a fer canvis en la composició de l'equip es requerirà la comunicació per escrit al responsable del servei de la UOC amb una antelació mínima de dues setmanes.
- f) En la fase de planificació del projecte, l'adjudicatari ha de presentar el calendari en un termini màxim de 10 dies hàbils a partir de la reunió d'inici del projecte o encàrrec.
- g) El proveïdor adjudicatari haurà de realitzar de manera periòdica reunions de treball amb els responsables assignats per la UOC.
- h) El proveïdor adjudicatari aportarà en el moment de la finalització de cada treball tots i cadascun dels lliurables, treballs intermedis i documentació generats durant l'execució del

servei en format electrònic compatible per al seu tractament, correctament editats i en l'idioma que es pacti.

- i) El proveïdor adjudicatari reconeix expressament a la UOC la cessió en exclusiva de la titularitat de tots els drets d'explotació sobre la tasca executada, sens perjudici dels drets de la propietat intel·lectual i del reconeixement de la condició d'autor dels tècnics que hi participen.
- j) En cadascun dels lots, el proveïdor adjudicatari està obligat a lliurar els documents originals sobre els quals s'ha desenvolupat el projecte de manera que sigui possible, fàcil i estigui garantit que la UOC podrà reprendre aquests projectes i fer-hi els canvis i les modificacions que li semblin pertinents una vegada fets els lliuraments.

En cas d'incompliment per part dels proveïdors adjudicataris de les condicions i requisits descrites en aquest apartat, s'aplicaran les penalitzacions previstes en el PCP.

6.1. Realització del servei

Tots els serveis i treballs objecte del contracte podran desenvolupar-se virtualment en modalitat teletreball o presencialment. Els punts de treball on treballin perfils aportats per l'adjudicatari es consideren d'ara endavant, centres de treball associats a l'adjudicatari.

En tots els teletreballs, els costos de les comunicacions (veu i dades) i de les intercomunicacions entre els centres de treball de l'adjudicatari i la UOC, ocasionats per la prestació del servei, seran a càrrec del proveïdor adjudicatari.

La comunicació entre l'empresa adjudicatària i la UOC es farà principalment mitjançant comunicació virtual: correu electrònic, xat i videoconferència.

En cas que algun dels treballs fos desitjable que es realitzessin de manera presencial a la UOC, sens perjudici que les seus i/o centres de la UOC puguin augmentar o disminuir en el moment de la prestació dels serveis, actualment, i a títol informatiu, les seues de la UOC són principalment les del Campus UOC:

- Edifici U. Carrer de Perú, 52. Barcelona
- Edifici O. Rambla del Poblenou, 156. Barcelona
- Edifici C - Hub Interdisciplinari de Recerca i Innovació. Rambla del Poblenou, 154. Barcelona.

Els costos de qualsevol desplaçament a les dependències de la UOC del personal del proveïdor adjudicatari serà a càrrec de l'adjudicatari i amb mitjans de transport facilitats per ell mateix.

L'equipament i els recursos materials i tecnològics, i en especial aquells que el proveïdor

adjudicatari disposi a les seves dependències per a l'execució del servei, serà a càrrec de l'adjudicatari. Els equips connectats a la xarxa de la UOC hauran de ser configurats d'acord amb els estàndards i les polítiques de la UOC.

Haurà de ser l'empresa adjudicatària qui proporcionarà les possibles eines o recursos tecnològics que puguin ser necessaris per al desenvolupament de les activitats objecte del servei.

6.2. Acords del servei

Durant la prestació del servei l'adjudicatari haurà d'informar els responsables assignats per la UOC sobre l'estat i desenvolupament de les tasques acordades i sobre les possibles incidències o desviacions sobre el previst inicialment.

El proveïdor adjudicatari haurà de respondre als requeriments o consultes que puguin presentar els responsables de la UOC, per a qualsevol qüestió relacionada amb la matèria objecte del contracte. Les consultes s'hauran de resoldre en els terminis màxims següents:

- Consultes molt urgents: màxim 6 hores dins l'horari laboral.
- Consultes urgents: màxim 2 dies hàbils.
- Consultes no urgents: màxim 5 dies hàbils.

Es considera horari laboral, de dilluns a divendres de 9 a 18 h. El període de prestació del servei inclou tant l'execució del projecte com el període de garantia posterior.