

Àrea: Serveis d'Orientació i Carrera Professional

Expedient: HSE00012/2024

Tipus de procediment: Obert

Objecte: Servei d'atenció de consultes acadèmiques durant la vida acadèmica de l'estudiantat de la UOC

Assumpte: Memòria justificativa

Memòria justificativa del contracte

1. Necessitats a satisfer

La Directora de l'àrea de Serveis d'Orientació i Carrera Professional va detectar la necessitat de realitzar la contractació de referència, d'acord amb els motius exposats en els apartats primer i segon del seu Informe justificatiu.

Es considera que mitjançant el present contracte es satisfaran de forma directa, clara i proporcional les necessitats anteriorment referides.

2. Procediment de licitació, règim jurídic i tramitació

Procediment de licitació

Donades les característiques objecte de la contractació i d'acord amb les previsions dels articles 131.2 i 156 a 158 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic ("LCSP"), el procediment d'adjudicació adequat és l'obert.

Règim jurídic

D'acord amb allò que disposa l'article 26.1.b) de la LCSP, aquest Contracte té naturalesa privada i, d'acord amb el seu objecte i el seu import, sí es troba subjecte a regulació harmonitzada.

Tramitació

Ordinària.

3. Objecte del contracte

L'objecte de la present contractació consisteix en la provisió del servei d'atenció de consultes acadèmiques durant la vida acadèmica de l'estudiantat de la UOC amb l'abast referit a l'informe justificatiu de la necessitat de la contractació.

Es fa constar que s'ha comprovat, en aplicació d'allò disposat a l'article 132.2 de la LCSP, que no s'ha alterat l'objecte del contracte amb la finalitat d'evitar l'aplicació de les regles de contractació que corresponguin i que no existeix fraccionament del contracte.

4. Insuficiència de mitjans

La Universitat Oberta de Catalunya (UOC) requereix de la prestació del servei de resolució de consultes que l'estudiantat dirigeix al Servei d'atenció de la UOC al Campus Virtual i, el públic en general, a través del contacte al portal uoc.edu. En aquest context, l'entitat no disposa dels mitjans i recursos necessaris per a la resolució de les consultes acadèmiques del servei d'atenció de la UOC durant la vida acadèmica de l'estudiantat. Per aquest motiu i per a garantir la correcta qualitat i condicions del servei, es preveu necessària la contractació d'un proveïdor que pugui

gestionar l'atenció de l'estudiantat i del públic en general, per tal de poder cobrir la volumetria estimada i les necessitats de personalització segons cada tipus de consulta.

Vista la necessitat de comptar amb el servei i havent-se constatat que la UOC no disposa dels mitjans personals i materials necessaris per a prestar-lo directament, s'estima convenient que es procedeixi a la contractació d'aquest servei, mitjançant el procediment anteriorment referit, perquè sigui prestat externament.

En concret, la insuficiència de mitjans personals perquè la UOC pugui assumir directament el servei es deu als següents motius:

- L'entitat compta amb una plantilla la càrrega de treball de la qual fa materialment impossible que pugui assumir altres tasques. A més, el servei requereix d'un grau de coneixement/especialització no reunida per la plantilla de la UOC.

En definitiva, les raons anteriorment exposades evidencien la necessitat de procedir a la contractació del servei esmentat mitjançant el procediment de licitació corresponent, perquè sigui prestat externament.

5. Divisió en lots

Atesa la naturalesa i l'objecte del contracte, resulta procedent dividir l'objecte del contracte en els següents lots, atès que es configuren com unitats funcionals separades:

- **Lot 1:** Atenció de consultes acadèmiques respecte l'oferta formativa i l'admissió de l'estudiantat
- **Lot 2:** Atenció de consultes acadèmiques de l'estudiantat sobre els processos i les etapes de matriculació i altres tràmits relacionats.
- **Lot 3:** Atenció de consultes acadèmiques en relació amb la vida acadèmica de l'estudiantat

6. Durada

La durada del contracte, indicada en l'Informe Justificatiu s'ha fixat tenint en compte la naturalesa de les prestacions, les característiques del seu finançament i la necessitat de sotmetre periòdicament a concurrència la seva realització, respectant en tot cas el límit a què es refereix l'article 29.4 de la LCSP.

7. Pressupost base de licitació

S'entén per pressupost base de licitació el límit màxim de despesa que en virtut del contracte pot comprometre l'òrgan de contractació, inclòs l'Impost del Valor Afegit, excepte disposició en contrari. El pressupost base de licitació és de 834.894,26 € euros (IVA inclòs), d'acord amb el següent desglossament:

LOT	Import durada inicial Contracte (IVA exclòs)	Import IVA (21%)	Import durada inicial Contracte (IVA inclòs)
LOT 1: Atenció de consultes acadèmiques respecte l'oferta formativa i l'admissió dels estudiants	88.318,34 €	18.546,85 €	106.865,19 €

LOT 2: Atenció de consultes acadèmiques dels estudiants sobre els processos i les etapes de matriculació i altres tràmits relacionats.	471.958,20 €	99.111,22 €	571.069,42 €
LOT 3: Atenció de consultes acadèmiques en relació amb la vida acadèmica de l'estudiant	129.718,72 €	27.240,93 €	156.959,65 €
TOTAL	689.995,26 €	144.899,00 €	834.894,26 €

En la determinació d'aquest pressupost, que s'ha elaborat de forma que sigui adequat al preu de mercat, s'han tingut en compte els costos directes i indirectes i les despeses indicades a l'article 100 de la LCSP, així com les despeses salarials estimades aplicables, segons el següent desglossament:

LOT 1: Atenció de consultes acadèmiques respecte l'oferta formativa i l'admissió de l'estudiantat:

PBL	%	IMPORT SENSE IVA	IVA 21%	IMPORT AMB IVA
COSTOS DIRECTES (MOD, MAT, etc)	59,72%	52.743,71 €	11.076,18 €	63.819,89 €
COSTOS ESTRUCTURA	31,50%	27.820,28 €	5.842,26 €	33.662,54 €
BENEFICI INDUSTRIAL	8,78%	7.754,35 €	1.628,41 €	9.382,76 €

LOT 2: Atenció de consultes acadèmiques de l'estudiantat sobre els processos i les etapes de matriculació i altres tràmits relacionats:

PBL	%	IMPORT SENSE IVA	IVA 21%	IMPORT AMB IVA
COSTOS DIRECTES (MOD, MAT, etc)	59,72%	281.853,44 €	59.189,22 €	341.042,66 €
COSTOS ESTRUCTURA	31,50%	148.666,83 €	31.220,03 €	179.886,86 €
BENEFICI INDUSTRIAL	8,78%	41.437,93 €	8.701,97 €	50.139,90 €

LOT 3: Atenció de consultes acadèmiques en relació amb la vida acadèmica de l'estudiantat:

PBL	%	IMPORT SENSE IVA	IVA 21%	IMPORT AMB IVA
COSTOS DIRECTES (MOD, MAT, etc)	59,72%	77.468,02 €	16.268,28 €	93.736,30 €
COSTOS ESTRUCTURA	31,50%	40.861,40 €	8.580,89 €	49.442,29 €
BENEFICI INDUSTRIAL	8,78%	11.389,30 €	2.391,75 €	13.781,06 €

El pressupost base de licitació s'ha calculat partint d'una demanda estimada i dels preus unitaris que s'indiquen a continuació, no existint cap obligació per part de l'òrgan de contractació d'esgotar cap import fins al pressupost de licitació indicat més amunt:

- **Lot 1:** Atenció de consultes acadèmiques respecte l'oferta formativa i l'admissió de l'estudiantat

Preu unitari consulta	Preu unitari màxim (IVA exclòs)	IVA	Preu unitari màxim (IVA inclòs)
Consulta Lot 1	2,18 €	0,46 €	2,64 €

- **Lot 2:** Atenció de consultes acadèmiques de l'estudiantat sobre els processos i les etapes de matriculació i altres tràmits relacionats.

Preu unitari consulta	Preu unitari màxim (IVA exclòs)	IVA	Preu unitari màxim (IVA inclòs)
Consulta Lot 2	2,45 €	0,51 €	2,96 €

- **Lot 3:** Atenció de consultes acadèmiques en relació amb la vida acadèmica de l'estudiantat.

Preu unitari consulta	Preu unitari màxim (IVA exclòs)	IVA	Preu unitari màxim (IVA inclòs)
Consulta Lot 3	2,18 €	0,46 €	2,64 €

El pressupost base de licitació és adequat als preus de mercat, tal i com exigeix l'article 100 de la LCSP.

8. Valor estimat del contracte

S'entén per valor estimat del contracte el valor l'import total, sense incloure l'Impost del Valor Afegit, pagador segons les estimacions realitzades.

El mètode aplicat per calcular el valor estimat del contracte és, de conformitat amb l'article 101 de la LCSP, el següent:

LOT	Import durada inicial Contracte (IVA exclòs)	Import Primera Pròrroga (IVA exclòs)	Import Segona Pròrroga (IVA exclòs)	Import Tercera Pròrroga (IVA exclòs)
LOT 1: Atenció de consultes acadèmiques respecte l'oferta formativa i l'admissió dels estudiants	88.318,34 €	88.318,34 €	88.318,34 €	88.318,34 €
LOT 1. Import variació unitats ex. Article 309.1 LCSP	8.831,83 €			
LOT 1. Import destinat a modificacions contractuals (termini inicial i pròrrogues) ex art. 204 LCSP (sense IVA)	70.654,67 €			
TOTAL LOT 1 (sense IVA)	432.759,86 €			

LOT 2: Atenció de consultes acadèmiques dels estudiants sobre els processos i les etapes de matriculació i altres tràmits relacionats.	471.958,20 €	471.958,20 €	471.958,20 €	471.958,20 €
LOT 2. Import variació unitats ex. Article 309.1 LCSP	47.195,82 €			
LOT 2. Import destinat a modificacions contractuals (termini inicial i pròrrogues) ex art. 204 LCSP (sense IVA)	377.566,56 €			
TOTAL LOT 2 (sense IVA)	2.312.595,18 €			
LOT 3: Atenció de consultes acadèmiques en relació amb la vida acadèmica de l'estudiant	129.718,72 €	129.718,72 €	129.718,72 €	129.718,72 €
LOT 3. Import variació unitats ex. Article 309.1 LCSP	12.971,87 €			
LOT 3. Import destinat a modificacions contractuals (termini inicial i pròrrogues) ex art. 204 LCSP (sense IVA)	103.774,98 €			
TOTAL LOT 3 (sense IVA)	635.621,73 €			

Mètode aplicat per al seu càlcul:

El valor estimat del contracte s'ha calculat partint de la seva durada màxima, dels preus unitaris previstos per a cada lot a l'Apartat F del present Quadre-resum, i de la volumetria de consultes estimades pel 2024 (veure apartat 5 del PPT). El càlcul s'ha efectuat de manera estimativa, no trobant-se la UOC obligada a contractar un determinat número de serveis objecte del contracte, sinó únicament aquells que consideri necessaris. Per aquest motiu, la UOC no es troba obligada a esgotar els imports indicats més amunt per a cada lot, que son imports màxims, i l'empresari seleccionat no tindrà dret a rebre una compensació o indemnització.

Així mateix, tenint en compte que el preu s'ha determinat mitjançant preus unitaris, no es consideren modificacions les variacions que durant la correcta execució de la prestació es produeixin exclusivament en el nombre d'unitats realment executades sobre les previstes en el contracte, que podran recollir-se en la liquidació, sempre que aquestes variacions no representin un increment de la despesa superior al 10% del preu del contracte (article 309.1 de la Llei de Contractes del Sector Públic).

Adicionalment s'inclouen 551.996,21 €, IVA exclòs, com a import destinat a modificacions contractuals d'acord el següent desglossament per lots:

LOT 1: 70.654,67 €

LOT 2: 377.566,56 €

LOT 3: 103.774,98 €

Pel càlcul de l'import de les modificacions s'ha partit de que les mateixes, quan s'aprovin, afectaran a la resta d'anualitats. Tenint en compte que la UOC no pot preveure en quin moment del contracte es produirà la modificació, ha pressupostat el 20% de la primera anualitat del contracte i que afectarà a la resta d'anualitats (tant de la vigència inicial, com de la pròrroga). Aquesta configuració esdevé necessària atès que si la modificació es produeix en la primera anualitat del contracte, tenint en compte el servei objecte de contracte, aquesta podrà afectar a la resta d'anualitats. En qualsevol cas, en la pròrroga s'hauran de mantenir inalterables les característiques del contracte.

S'aplica per al càlcul de modificacions el criteri fixat a l'Informe 2/2020, 27 de març, de la Junta Consultiva de Contractació Administrativa de la Generalitat de Catalunya (Comissió Permanent) i sempre respectant el límit màxim del 20% de la durada inicial del contracte.

Les causes de modificació s'estableixen a l'apartat AD del quadre de característiques d'aquest PCP. La modificació serà proporcional a la causa que l'origini, respectant el límit màxim indicat anteriorment.

9. Revisió de preus

No concorren els requisits previstos a l'article 103 de la LCSP perquè operi la revisió dels preus.

10. Requisits de solvència

Atenent a la naturalesa, a l'objecte i al valor estimat del contracte, es consideren proporcionals i adequats els següents requisits de solvència:

- Solvència tècnica o professional:
 - Acreditació que l'empresa compta, per a executar el contracte, amb els següents perfils de personal o nombre d'efectius d'un perfil determinat o experiència, en les condicions següents:
 - Perfil responsable de servei: un/a professional (1) amb experiència demostrable mínim d'un any (1) en serveis similars que hagi ocupat càrrec de responsabilitat i gestió d'equips.
 - Acreditació que l'empresa compta, per a executar el Contracte, amb tots els perfils al seu equip amb un coneixement gramatical i ortogràfic de català, castellà i anglès, parlat i escrit, equivalent com a mínim als següents nivells del Marc europeu comú de referència per a les llengües:
 - Català C1
 - Castellà C1
 - Anglès B2

El coneixement d'idiomes de català, castellà i anglès caldrà que s'acrediti en els Curriculum Vitae, i s'aportin els certificats o titulacions de nivell corresponents segons el MCER. A manca dels certificats acreditatius, podrà acreditar-se aquest criteri mitjançant la declaració responsable de l'empresari conforme el seu personal pot desenvolupar-se en el nivell requerit.

- S'ha considerat necessari, per a la correcta execució de les tasques objecte del contracte, que el licitador proposi adscriure a l'execució del contracte els

professionals amb la qualificació i l'experiència anteriorment referida, segons allò disposat a les lletres b) i e) de l'article 90.1 de la LCSP.

- Solvència econòmica i financera: D'acord amb allò que estableix l'article 87 de la LCSP, s'ha definit els següent criteris de solvència econòmica:

- Aportació de comptes anuals del licitador del millor exercici dins dels tres últims disponibles en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitats de l'empresari i de presentació de les ofertes que acrediti un volum anual de negoci igual o superior a:

LOT 1: 88.318,34 €, corresponent al PBL IVA exclòs.

LOT 2: 471.958,20 €, corresponent al PBL IVA exclòs.

LOT 3: 129.718,72 €, corresponent al PBL IVA exclòs.

- Aquests imports no són superiors a una vegada i mitja el valor estimat del contracte. Per tant, es respecta el límit previst a l'article 87.1.a) de la LCSP i no es limita la concurrència.
- Alternativament, l'aportació d'un resguard de tenir constituïda assegurança de responsabilitat per riscos professionals per valor mínim de:

LOT 1: 88.318,34 €, corresponent al PBL IVA exclòs.

LOT 2: 471.958,20 €, corresponent al PBL IVA exclòs.

LOT 3: 129.718,72 €, corresponent al PBL IVA exclòs.

- Aquest mecanisme alternatiu d'acreditació de la solvència econòmica i financera es troba previst a l'article 87.b) de la LCSP i resulta totalment apropiat i proporcional, atesa la naturalesa de l'objecte del contracte i la necessitat d'afavorir la concurrència.

11. Classificació empresarial

- El Contracte no està inclòs en la classificació de cap grup o subgrup vigents.

12. Adscripció de mitjans personals o materials

Compromís d'adscriure o destinar a l'execució del Contracte els mitjans personals o materials suficients:

- Sí, atesa la complexitat del contracte i atès que la concreció de mitjans és determinant. En concret, s'exigeix l'adscripció dels següents mitjans (per als 3 lots), els quals es consideren raonables, justificats, proporcionals a l'entitat i característiques del contracte i no limitatius de la concurrència:

Mitjans personals: El personal necessari per a l'atenció de les peticions arribades al servei d'acord amb els acords de nivell de servei establerts, que correspondrà a l'equip descrit en el punt 6.2 del Plec de Prescripcions Tècniques. S'estableix l'adscripció, com a mínim, del perfil següent:

- Perfil responsable de servei: un/a professional (1) amb experiència en serveis similars que hagi ocupat càrrec de responsabilitat i gestió d'equips.

Mitjans materials: Cal disposar de tot el maquinari i programari necessari per a la realització de trucades sortints i connexió a internet per a l'accés a totes les aplicacions i fonts d'informació necessàries per a la gestió del servei, tal com es detalla en l'apartat 7.2 del Plec de Prescripcions Tècniques.

Certificats acreditatius del compliment de les normes de garantia de la qualitat i/o de gestió mediambiental:

Sí. En concret (per als 3 lots):

ISO 27001: Sistema de gestió de la qualitat o equivalent per l'acompliment de les garanties de seguretat de la informació establertes per l'oficina de seguretat de la UOC.

Aquesta certificació fa referència a la gestió de la seguretat de la informació, imprescindible compliment, tenint en compte que és necessari garantir la seguretat de les dades de l'estudiantat i interessats quines consultes siguin gestionades per part del proveïdor del servei.

En tant que en resulta preceptiu l'assegurament i la minimització de qualsevol risc de fuga, així com qualsevol risc que comprometi l'incompliment legal amb la normativa de protecció de dades i un eventual problema de seguretat, aquest es redueix si el proveïdor compta amb la referida certificació, en tant que haurà implementat mesures en aquest sentit, considerades crítiques en el marc de l'objecte del contracte.

13. Criteris d'adjudicació

De conformitat amb els articles 145 i 146 de la LCSP i atenent a l'objecte del contracte de referència, es proposen els següents criteris d'adjudicació en base a la millor relació qualitat-preu, amb la finalitat d'obtenir un servei de gran qualitat que respongui el millor possible a les necessitats que es pretenen contractar.

- Criteris d'adjudicació avaluables a partir de judicis de valor

Criteri d'adjudicació avaluable a partir de judici de valor	Puntuació
1. Equip necessari per a l'execució del servei i estructura	10 punts
1.1 Descripció de l'estructura de l'equip	3 punts
1.2 Rols de l'equip	4 punts
1.3 Funcions i responsabilitats	3 punts
2. Metodologia de treball	10 punts
2.1 Gestió diària del servei	5 punts
2.2 Gestió de les puntes del servei	5 punts
3. Seguiment de la prestació	10 punts
3.1 Model de relació i gestió de la comunicació amb la UOC	4 punts
3.2 Exemple informe qualitatiu	3 punts
3.3 Exemple informe quantitatiu	3 punts
4. Criteris de valor afegits	9 punts
4.1 Proposta metodologia d'automatització de respostes	3 punts
4.2 Proposta subministrament d'una eina tecnològica	3 punts

4.3 Experiència en atenció per altres canals no definits en el PPT	3 punts
5. Cas pràctic (Lot 1, Lot 2 o Lot 3)	10 punts

Per poder valorar cadascun dels conceptes de la valoració subjectiva es tindran en compte els següents aspectes, que s'han inclòs amb la finalitat d'obtenir un servei de la millor qualitat possible:

criteri d'adjudicació avaluable a partir de judici de valor	Punts	Mètode de valoració	Justificació
1. Equip necessari per a l'execució del servei i estructura	10 punts		
1.1 Descripció de l'estructura de l'equip	3 punts	<p>3 punts: La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei, incorporant elements complementaris que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques (per exemple, millorant, desenvolupant i/o complementant les tasques pròpies enumerades al plec de prescripcions tècniques).</p> <p>2 punts: La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei però no incorpora elements complementaris que aportin un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, tot i així permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.</p> <p>1 punts: Tot i que la proposta és coherent i està en línia amb els requeriments demanats, no permet assegurar el compliment dels requisits o l'adequació a allò demanat als plecs en la seva totalitat donat que conté ambigüitats en algun dels elements objecte de valoració, o bé no és satisfactòria o té mancances d'adequació en algun d'aquests elements.</p> <p>0,5 punts: La proposta no és completa o té mancances de detall i/o adequació en almenys dos dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les</p>	<p>Aquest criteri busca avaluar la capacitat del licitador per proporcionar un equip adequat i competitiu per dur a terme el servei amb èxit. En el cas del servei d'atenció de consultes acadèmiques, és fonamental tenir un equip ben estructurat i qualificat per respondre de manera eficient i efectiva a les consultes de l'estudiantat i altres usuaris. Això pot incloure la descripció detallada dels rols de cada membre de l'equip, les seves responsabilitats, les seves competències i com s'organitza la comunicació i coordinació interna.</p>

		<p>necessitats específiques del servei demanat.</p> <p>0 punts: La proposta té mancances en tots els elements objecte de valoració que no permeten assegurar la prestació mínima del servei en condicions, o no presenta detalls d'adequació respecte als requeriments específics del servei, o es tracta d'una simple transcripció del Plec de Prescripcions Tècniques.</p>	
1.2 Rols de l'equip	4 punts	<p>4 punts: La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei, incorporant elements complementaris que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques (per exemple, millorant, desenvolupant i/o complementant les tasques pròpies enumerades al plec de prescripcions tècniques).</p> <p>3 punts: La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei però no incorpora elements complementaris que aportin un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, tot i així permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.</p> <p>2 punts: Tot i que la proposta és coherent i està en línia amb els requeriments demanats, no permet assegurar el compliment dels requisits o l'adequació a allò demanat als plecs en la seva totalitat donat que conté ambigüitats en algun dels elements objecte de valoració, o bé no és satisfactòria o té mancances d'adequació en algun d'aquests elements.</p> <p>1 punts: La proposta no és completa o té mancances de detall i/o adequació en almenys dos dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.</p> <p>0 punts: La proposta té mancances en tots els elements objecte de valoració que no permeten assegurar la prestació mínima del servei en condicions, o no presenta detalls d'adequació respecte als requeriments específics del servei, o es tracta d'una simple transcripció del Plec de Prescripcions Tècniques.</p>	<p>Aquest criteri busca avaluar la distribució de rols dins de l'equip proposat pel licitador i com aquests rols contribueixen al compliment dels requeriments del servei de manera efectiva. En el cas del servei d'atenció de consultes acadèmiques, és crucial tenir una distribució clara dels rols dins de l'equip per garantir una resposta eficient i coordinada a les consultes de l'estudiantat i altres usuaris.</p>

1.3 Funcions i responsabilitats	3 punts	<p>3 punts: La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei, incorporant elements complementaris que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques (per exemple, millorant, desenvolupant i/o complementant les tasques pròpies enumerades al plec de prescripcions tècniques).</p> <p>2 punts: La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei però no incorpora elements complementaris que aportin un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, tot i així permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.</p> <p>1 punt: Tot i que la proposta és coherent i està en línia amb els requeriments demanats, no permet assegurar el compliment dels requisits o l'adequació a allò demanat als plecs en la seva totalitat donat que conté ambigüitats en algun dels elements objecte de valoració, o bé no és satisfactòria o té mancances d'adequació en algun d'aquests elements.</p> <p>0,5 punts: La proposta no és completa o té mancances de detall i/o adequació en almenys dos dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.</p> <p>0 punts: La proposta té mancances en tots els elements objecte de valoració que no permeten assegurar la prestació mínima del servei en condicions, o no presenta detalls d'adequació respecte als requeriments específics del servei, o es tracta d'una simple transcripció del Plec de Prescripcions Tècniques</p>	Aquest criteri busca avaluar com les funcions i responsabilitats dels membres de l'equip proposat estan definides de manera clara i com aquestes contribueixen al compliment dels requeriments del servei de manera efectiva. En el context del servei d'atenció de consultes acadèmiques, és essencial tenir les funcions i responsabilitats dels membres de l'equip ben establertes per garantir una resposta coherent i coordinada a les consultes de l'estudiantat i altres usuaris.
2. Metodologia de treball	10 punts		
2.1 Gestió diària del servei	5 punts	<p>5 punts: La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei, incorporant elements complementaris que aporten un valor afegit en relació a les necessitats</p>	Aquest criteri busca avaluar com es planteja i es gestiona la operativa diària del servei per garantir una

		<p>demanades al plec de prescripcions tècniques (per exemple, millorant, desenvolupant i/o complementant les tasques pròpies enumerades al plec de prescripcions tècniques).</p> <p>4 punts: La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei però no incorpora elements complementaris que aportin un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, tot i així permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.</p> <p>3 punts: Tot i que la proposta és coherent i està en línia amb els requeriments demanats, no permet assegurar el compliment dels requisits o l'adequació a allò demanat als plecs en la seva totalitat donat que conté ambigüitats en algun dels elements objecte de valoració, o bé no és satisfactòria o té mancances d'adequació en algun d'aquests elements.</p> <p>1,5 punts: La proposta no és completa o té mancances de detall i/o adequació en almenys dos dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.</p> <p>0 punts: La proposta té mancances en tots els elements objecte de valoració que no permeten assegurar la prestació mínima del servei en condicions, o no presenta detalls d'adequació respecte als requeriments específics del servei, o es tracta d'una simple transcripció del Plec de Prescripcions Tècniques.</p>	<p>resposta eficient i oportuna a les consultes de l'estudiantat. En el context del servei d'atenció de consultes acadèmiques, la gestió diària del servei és crucial per assegurar que les consultes siguin ateses de manera adequada i eficient. És important tenir protocols i procediments clars per gestionar la recepció, assignació i resolució de les consultes, així com per garantir una comunicació efectiva entre els membres de l'equip.</p>
<p>2.2 Gestió de les puntes del servei</p>	<p>5 punts</p>	<p>5 punts: La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei, incorporant elements complementaris que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques (per exemple, millorant, desenvolupant i/o complementant les tasques pròpies enumerades al plec de prescripcions tècniques).</p> <p>4 punts: La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei però no incorpora elements complementaris que aportin un valor</p>	<p>Aquest criteri busca avaluar com es gestionen i es resolen les situacions crítiques o puntes de demanda del servei, garantint una resposta efectiva i eficient en moments de major necessitat. En el context del servei d'atenció de consultes acadèmiques, la gestió de les puntes del servei</p>

		<p>afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, tot i així permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.</p> <p>3 punts: Tot i que la proposta és coherent i està en línia amb els requeriments demanats, no permet assegurar el compliment dels requisits o l'adequació a allò demanat als plecs en la seva totalitat donat que conté ambigüitats en algun dels elements objecte de valoració, o bé no és satisfactòria o té mancances d'adequació en algun d'aquests elements.</p> <p>1,5 punts: La proposta no és completa o té mancances de detall i/o adequació en almenys dos dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.</p> <p>0 punts: La proposta té mancances en tots els elements objecte de valoració que no permeten assegurar la prestació mínima del servei en condicions, o no presenta detalls d'adequació respecte als requeriments específics del servei, o es tracta d'una simple transcripció del Plec de Prescripcions Tècniques.</p>	<p>és essencial per assegurar que l'equip estigui preparat per fer front a situacions de pic de demanda, com ara períodes d'exàmens, matriculació o altres moments de gran afluència de consultes.</p>
3. Seguiment de la prestació	10 punts		
3.1 Model de relació i gestió de la comunicació amb la UOC	4 punts	<p>4 punts: La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei, incorporant elements complementaris que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques (per exemple, millorant, desenvolupant i/o complementant les tasques pròpies enumerades al plec de prescripcions tècniques).</p> <p>3 punts: La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei però no incorpora elements complementaris que aportin un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, tot i així permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.</p> <p>2 punts: Tot i que la proposta és coherent i està en línia amb els requeriments demanats, no permet assegurar el compliment dels requisits o</p>	<p>Aquest criteri busca avaluar com es planteja i es gestiona la comunicació i la relació amb la UOC, garantint una interacció efectiva i coherent amb la institució. En el context del servei d'atenció de consultes acadèmiques, és essencial tenir un model de relació i gestió de la comunicació ben definit amb la UOC per assegurar una coordinació adequada, una transmissió clara d'informació i una resposta coherent a les necessitats i</p>

		<p>l'adequació a allò demanat als plecs en la seva totalitat donat que conté ambigüitats en algun dels elements objecte de valoració, o bé no és satisfactòria o té mancances d'adequació en algun d'aquests elements.</p> <p>1 punt: La proposta no és completa o té mancances de detall i/o adequació en almenys dos dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.</p> <p>0 punts: La proposta té mancances en tots els elements objecte de valoració que no permeten assegurar la prestació mínima del servei en condicions, o no presenta detalls d'adequació respecte als requeriments específics del servei, o es tracta d'una simple transcripció del Plec de Prescripcions Tècniques.</p>	<p>requeriments de la institució. Això implica establir protocols de comunicació, canals de contacte i mecanismes de retroalimentació per garantir una relació fluida i efectiva.</p>
3.2 Exemple informe qualitatiu	3 punts	<p>3 punts: La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei, incorporant elements complementaris que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques (per exemple, millorant, desenvolupant i/o complementant les tasques pròpies enumerades al plec de prescripcions tècniques).</p> <p>2,5 punts: La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei però no incorpora elements complementaris que aportin un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, tot i així permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.</p> <p>2 punts: Tot i que la proposta és coherent i està en línia amb els requeriments demanats, no permet assegurar el compliment dels requisits o l'adequació a allò demanat als plecs en la seva totalitat donat que conté ambigüitats en algun dels elements objecte de valoració, o bé no és satisfactòria o té mancances d'adequació en algun d'aquests elements.</p> <p>0,5 punts: La proposta no és completa o té mancances de detall i/o adequació en almenys dos dels elements objecte de valoració que fa que no permeti</p>	<p>Aquest criteri busca avaluar la capacitat del licitador per presentar informes qualitius que reflecteixin de manera clara i detallada la gestió i els resultats del servei d'atenció de consultes.</p> <p>En el context del servei d'atenció de consultes acadèmiques, els informes qualitius són una eina fonamental per avaluar la eficàcia, la qualitat i l'impacte del servei en els usuaris. Aquests informes permeten analitzar les tendències, identificar àrees de millora i comunicar de manera transparent els resultats obtinguts en la prestació del servei.</p>

		<p>assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.</p> <p>0 punts: La proposta té mancances en tots els elements objecte de valoració que no permeten assegurar la prestació mínima del servei en condicions, o no presenta detalls d'adequació respecte als requeriments específics del servei, o es tracta d'una simple transcripció del Plec de Prescripcions Tècniques.</p>	
3.3 Exemple informe quantitatiu	3 punts	<p>3 punts: La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei, incorporant elements complementaris que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques (per exemple, millorant, desenvolupant i/o complementant les tasques pròpies enumerades al plec de prescripcions tècniques).</p> <p>2,5 punts: La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei però no incorpora elements complementaris que aportin un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, tot i així permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.</p> <p>2 punts: Tot i que la proposta és coherent i està en línia amb els requeriments demanats, no permet assegurar el compliment dels requisits o l'adequació a allò demanat als plecs en la seva totalitat donat que conté ambigüitats en algun dels elements objecte de valoració, o bé no és satisfactòria o té mancances d'adequació en algun d'aquests elements.</p> <p>0,5 punts: La proposta no és completa o té mancances de detall i/o adequació en almenys dos dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.</p> <p>0 punts: La proposta té mancances en tots els elements objecte de valoració que no permeten assegurar la prestació mínima del servei en condicions, o no presenta detalls d'adequació respecte als requeriments específics del servei, o es tracta d'una simple transcripció del Plec de Prescripcions Tècniques.</p>	<p>Aquest criteri busca avaluar la capacitat del licitador per presentar informes quantitius que ofereixin dades concretes i mesurables sobre la gestió i els resultats del servei d'atenció de consultes.</p> <p>En el context del servei d'atenció de consultes acadèmiques, els informes quantitius són essencials per a la monitorització, l'avaluació i la presa de decisions basades en dades objectives. Aquests informes proporcionen indicadors numèrics, estadístiques i tendències que permeten mesurar l'eficàcia, l'eficiència i l'impacte del servei en termes quantitius.</p>

4. Criteris de valor afegits	9 punts		
4.1 Proposta metodologia d'automatització de respostes	3 punts	<p>3 punts: La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei, incorporant elements complementaris que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques (per exemple, millorant, desenvolupant i/o complementant les tasques pròpies enumerades al plec de prescripcions tècniques).</p> <p>2 punts: La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei però no incorpora elements complementaris que aportin un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, tot i així permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.</p> <p>1 punts: Tot i que la proposta és coherent i està en línia amb els requeriments demanats, no permet assegurar el compliment dels requisits o l'adequació a allò demanat als plecs en la seva totalitat donat que conté ambigüitats en algun dels elements objecte de valoració, o bé no és satisfactòria o té mancances d'adequació en algun d'aquests elements.</p> <p>0,5 punts: La proposta no és completa o té mancances de detall i/o adequació en almenys dos dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.</p> <p>0 punts: La proposta té mancances en tots els elements objecte de valoració que no permeten assegurar la prestació mínima del servei en condicions, o no presenta detalls d'adequació respecte als requeriments específics del servei, o es tracta d'una simple transcripció del Plec de Prescripcions Tècniques.</p>	<p>Aquest criteri busca avaluar la capacitat del licitador per presentar una metodologia d'automatització de respostes que millori l'eficiència, la rapidesa i la qualitat de les respostes proporcionades als usuaris del servei.</p> <p>En el context del servei d'atenció de consultes acadèmiques, l'automatització de respostes és una eina fonamental per gestionar de manera eficient i efectiva un gran volum de consultes, garantint una resposta ràpida i precisa als usuaris. Una metodologia d'automatització ben dissenyada pot millorar la productivitat del servei, reduir els temps de resposta i augmentar la satisfacció dels usuaris.</p>
4.2 Proposta subministrament d'una eina tecnològica	3 punts	<p>3 punts: La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei, incorporant elements complementaris que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions</p>	<p>Aquest criteri busca avaluar la capacitat del licitador per presentar una proposta de subministrament d'una eina</p>

		<p>tècniques (per exemple, millorant, desenvolupant i/o complementant les tasques pròpies enumerades al plec de prescripcions tècniques).</p> <p>2 punts: La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei però no incorpora elements complementaris que aportin un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, tot i així permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.</p> <p>1 punts: Tot i que la proposta és coherent i està en línia amb els requeriments demanats, no permet assegurar el compliment dels requisits o l'adequació a allò demanat als plecs en la seva totalitat donat que conté ambigüitats en algun dels elements objecte de valoració, o bé no és satisfactòria o té mancances d'adequació en algun d'aquests elements.</p> <p>0,5 punts: La proposta no és completa o té mancances de detall i/o adequació en almenys dos dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.</p> <p>0 punts: La proposta té mancances en tots els elements objecte de valoració que no permeten assegurar la prestació mínima del servei en condicions, o no presenta detalls d'adequació respecte als requeriments específics del servei, o es tracta d'una simple transcripció del Plec de Prescripcions Tècniques.</p>	<p>tecnològica que millori l'eficiència, la qualitat i l'eficàcia del servei d'atenció de consultes.</p> <p>En el context del servei d'atenció de consultes acadèmiques, l'ús d'eines tecnològiques pot ser fonamental per optimitzar els processos, millorar la gestió de les consultes, proporcionar una millor experiència als usuaris i augmentar la productivitat del personal. Una eina tecnològica adequada pot facilitar la gestió de les consultes, la generació d'informes, la monitorització del servei i la millora contínua de la qualitat del servei.</p>
<p>4.3 Experiència en atenció per altres canals no definits en el PPT</p>	<p>3 punts</p>	<p>3 punts: La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei, incorporant elements complementaris que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques (per exemple, millorant, desenvolupant i/o complementant les tasques pròpies enumerades al plec de prescripcions tècniques).</p> <p>2,5 punts: La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei però no incorpora elements complementaris que aportin un valor afegit en relació a les necessitats</p>	<p>Aquest criteri busca avaluar la capacitat del licitador per demostrar experiència en l'atenció als usuaris a través de canals diferents als especificats en el PPT, mostrant la seva adaptabilitat i flexibilitat per gestionar la comunicació amb els usuaris de manera eficaç i eficient. En el</p>

		<p>demanades al plec de prescripcions tècniques, tot i així permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.</p> <p>1 punt: Tot i que la proposta és coherent i està en línia amb els requeriments demanats, no permet assegurar el compliment dels requisits o l'adequació a allò demanat als plecs en la seva totalitat donat que conté ambigüitats en algun dels elements objecte de valoració, o bé no és satisfactòria o té mancances d'adequació en algun d'aquests elements.</p> <p>0,5 punts: La proposta no és completa o té mancances de detall i/o adequació en almenys dos dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.</p> <p>0 punts: La proposta té mancances en tots els elements objecte de valoració que no permeten assegurar la prestació mínima del servei en condicions, o no presenta detalls d'adequació respecte als requeriments específics del servei, o es tracta d'una simple transcripció del Plec de Prescripcions Tècniques.</p>	<p>context del servei d'atenció de consultes acadèmiques, és crucial que el personal encarregat de l'atenció als usuaris tingui experiència en la gestió de consultes a través de diversos canals de comunicació. Això inclou no només els canals tradicionals com correu electrònic o telèfon, sinó també altres canals emergents com xat en línia, xarxes socials o plataformes de missatgeria instantània.</p>
5. Cas pràctic (Lot 1, Lot 2 o Lot 3)	10 punts	<p>10 punts: La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei, incorporant elements complementaris que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques (per exemple, millorant, desenvolupant i/o complementant les tasques pròpies enumerades al plec de prescripcions tècniques).</p> <p>6,5 punts: La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei però no incorpora elements complementaris que aportin un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, tot i així permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.</p> <p>4,5 punts: Tot i que la proposta és coherent i està en línia amb els requeriments demanats, no permet assegurar el compliment dels requisits o l'adequació a allò demanat als plecs en la seva totalitat donat que conté ambigüitats en algun dels elements</p>	<p>Aquest criteri busca avaluar la capacitat del licitador per abordar situacions reals i concretes relacionades amb els diferents lots del servei d'atenció de consultes acadèmiques, demostrant la seva habilitat per resoldre problemes, prendre decisions i gestionar eficaçment les consultes dels usuaris.</p> <p>En el context del servei d'atenció de consultes acadèmiques, la realització d'un cas pràctic permet al licitador demostrar la seva</p>

		<p>objecte de valoració, o bé no és satisfactòria o té mancances d'adequació en algun d'aquests elements.</p> <p>2,5 punts: La proposta no és completa o té mancances de detall i/o adequació en almenys dos dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.</p> <p>0 punts: La proposta té mancances en tots els elements objecte de valoració que no permeten assegurar la prestació mínima del servei en condicions, o no presenta detalls d'adequació respecte als requeriments específics del servei, o es tracta d'una simple transcripció del Plec de Prescripcions Tècniques.</p>	<p>comprensió dels requisits del servei, la seva capacitat per aplicar els coneixements teòrics en situacions pràctiques i la seva habilitat per oferir solucions efectives i innovadores als reptes que puguin sorgir en la gestió de les consultes acadèmiques.</p>
--	--	---	---

- Criteris d'adjudicació avaluables mitjançant fórmules

De conformitat amb l'article 146.2 de la LCSP, per a l'avaluació de les ofertes conforme a criteris quantificables mitjançant la mera aplicació de fórmules, s'utilitzaran els següents criteris i les següents fórmules:

Criteri d'adjudicació avaluable mitjançant fórmula	Punts	Fórmula/Mètode de valoració	Justificació
Lot 1: Preu unitari de consulta	51 punts	<p>S'atorgarà la màxima puntuació a l'oferta més econòmica i, a la resta de licitadors, proporcionalment segons la fórmula següent:</p> $\text{Puntuació} = 51 \times (\text{Oferta més econòmica} / \text{Oferta a valorar})$	<p>Aquest criteri busca avaluar la proposta econòmica del licitador en relació al cost de cada consulta acadèmica que es realitzi dins del marc del servei.</p> <p>La justificació d'escollir aquest criteri per al Lot 1 és la seva rellevància en la gestió eficient del pressupost assignat al servei d'atenció de consultes acadèmiques. Tenint en compte que el Lot 1 està relacionat amb l'atenció de consultes acadèmiques respecte a l'oferta formativa i l'admissió de l'estudiantat, és crucial garantir que el preu unitari de cada consulta sigui competitiu, raonable i ajustat als recursos disponibles.</p>
Lot 2: Preu unitari de consulta	51 punts	<p>S'atorgarà la màxima puntuació a l'oferta més econòmica i, a la resta de licitadors, proporcionalment</p>	<p>Aquest criteri busca avaluar la proposta econòmica del licitador en relació al cost de cada consulta acadèmica que es realitzi dins del marc del servei. La justificació d'escollir aquest criteri per al Lot 2</p>

		segons la fórmula següent: $Puntuació = 51 \times (\text{Oferta més econòmica} / \text{Oferta a valorar})$	és la seva rellevància en la gestió eficient del pressupost assignat al servei d'atenció de consultes acadèmiques específiques sobre els processos i les etapes de matriculació i altres tràmits relacionats.
Lot 3: Preu unitari de consulta	51 punts	S'atorgarà la màxima puntuació a l'oferta més econòmica i, a la resta de licitadors, proporcionalment segons la fórmula següent: $Puntuació = 51 \times (\text{Oferta més econòmica} / \text{Oferta a valorar})$	Aquest criteri busca avaluar la proposta econòmica del licitador en relació al cost de cada consulta acadèmica que es realitzi dins del marc del servei. La justificació d'escollir aquest criteri per al Lot 3 és la seva rellevància en la gestió eficient del pressupost assignat al servei d'atenció de consultes acadèmiques en relació amb la vida acadèmica de l'estudiantat.

En la mesura en què s'ha previst més d'un criteri d'adjudicació, es dona compliment a allò disposat a l'article 145.3 de la LCSP.

Així mateix, es dona compliment a l'article 146.2 de la LCSP, segons el qual "*cuando se utilicen una pluralidad de criterios de adjudicación, en su determinación, siempre y cuando sea posible, se dará preponderancia a aquellos que hagan referencia a características del objeto del contrato que puedan valorarse mediante cifras o porcentajes obtenidos a través de la mera aplicación de las fórmulas establecidas en los pliegos*".

Addicionalment, s'han fixat aquests criteris partint de la premissa que es vol obtenir un servei de gran qualitat que respongui el millor possible a les necessitats existents.

Finalment, són criteris d'adjudicació vinculats a l'objecte del contracte i s'han fixat de manera objectiva i amb respecte als principis d'igualtat, no discriminació, transparència i proporcionalitat, permetent que les ofertes puguin ésser valuades en condicions de competència efectiva, tal i com exigeix l'article 145.5 de la LCSP.

14. Condicions especials d'execució

De conformitat amb l'article 202 de la LCSP, es considera oportú establir, al Plec de Clàusules Particulars, les condicions especials d'execució que s'enumeren a continuació:

- **De caràcter social (i):** manteniment de les condicions laborals de les persones que executen el Contracte durant tot el període contractual. L'empresa contractista ha de mantenir, durant la vigència del Contracte, les condicions laborals i socials de les persones treballadores ocupades en l'execució del Contracte, fixades en el moment de presentar l'oferta, segons el conveni que sigui d'aplicació.

El responsable del Contracte podrà requerir a l'empresa contractista que declari formalment que ha complert l'obligació. Així mateix, el responsable del Contracte o l'òrgan de contractació podran requerir als òrgans de representació de les persones treballadores que informin al respecte.

- **De caràcter social (ii):** L'empresa contractista, en l'elaboració i l'execució de l'objecte del Contracte, ha d'incorporar la perspectiva de gènere i evitar els elements de discriminació sexista en l'ús del llenguatge. Així mateix, s'ha d'obligar al compliment de les clàusules 28 i 34 del Plec de Clàusules Particulars.
- **Lingüístiques:** L'empresa contractista ha de fer servir el català en les relacions amb la UOC derivades de l'execució de l'objecte d'aquest contracte. Així mateix, ha de fer servir almenys el català en les comunicacions de tota mena que es derivin de l'execució de les prestacions objecte del contracte. En tot cas, l'adjudicatari queda subjecte en l'execució del contracte a les obligacions derivades de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística i de les disposicions que la desenvolupen.
- **En matèria de protecció de dades:** complir les obligacions establertes a la normativa estatal i de la Unió Europea respecte al tractament de dades de caràcter personal, en tot moment de la duració del Contracte, atenent a la normativa en vigor en cada moment, i complir aquelles previstes a la clàusula 38 i a l'Annex número 11 del present Plec. Aquesta condició especial d'execució té el caràcter d'obligació contractual essencial als efectes d'allò disposat a l'article 211 de la LCSP.
- **Condicions especials relatives a assegurances de responsabilitat civil (aplicable als tres lots):**
 - ☒ Sí. Es requereix al contractista que disposi o, en el seu cas, es comprometi a contractar una assegurança de responsabilitat civil pel valor i amb el sublímit mínim per sinistre/víctima que s'indica a continuació:

Import mínim de la pòlissa: 689.995,26 euros.

Aquestes condicions es troben vinculades a l'objecte del contracte, en el sentit de l'article 145 de la LCSP, no són discriminatòries ni directament ni indirecta i són compatibles amb el Dret de la Unió Europea.

Adicionalment, s'ha donat compliment a les previsions contingudes al segon i al tercer apartat de l'article 202.1 de la LCSP, atès que s'han previst, almenys, una de les condicions relacionades amb la innovació, de tipus mediambiental o de tipus social de les previstes a l'article 202.2 de la LCSP i es preveu una condició d'execució que fa referència a l'obligació del contractista de sotmetre's a la normativa nacional i europea en matèria de protecció de dades.

15. Subcontractació

Pel que fa a la subcontractació, és d'aplicació allò previst a l'article 215 de la LCSP, el tenor literal del qual és el següent:

“El contractista podrà concertar amb tercers la realització parcial de la prestació amb subjecció al que disposin els plecs, tret que conforme a l'establert en les lletres d) i j) de l'apartat 2n. d'aquest article, la prestació o part de la mateixa hagi de ser executada directament pel primer.(...)”

j) De conformitat amb l'establert a l'apartat 4 de l'article 75, en els contractes d'obres, els contractes de serveis o els serveis o treballs de col·locació o instal·lació en el context d'un contracte de subministrament, els òrgans de contractació podran establir en els plecs que determinades tasques crítiques no puguin ser objecte de subcontractació, havent de ser aquestes executades directament pel contractista principal. La

determinació de les tasques crítiques haurà de ser objecte de justificació en l'expedient de contractació”.

En el cas que ens ocupa, la prohibició de subcontractar les prestacions que es descriuran a continuació es troba justificada, per una banda, perquè es tracta de prestacions crítiques que han de ser executades pel propi contractista i, per l'altra banda, per la transcendència que aquestes tasques suposen en l'organització interna de la UOC.

Les prestacions crítiques que, conseqüentment, no es poden subcontractar, són:

En relació amb tots els lots:

- La interlocució amb la UOC (tasca indicada, al PPT, apartat 6.4). La limitació en la subcontractació té com a finalitat mantenir un nivell de perícia i qualitat en la prestació del servei que ha de permetre una comunicació contínua amb l'equip del contractista, per tal de garantir un servei eficient o donar cobertura ràpida a les incidències que es puguin produir durant l'execució del contracte.

En relació amb el lot 1:

- Totes les tasques incloses a l'apartat 4.1. del PPT. La limitació a la subcontractació es fonamenta en la criticitat de les tasques incloses a l'apartat 4.1 en relació amb l'atenció i l'acompanyament als usuaris.

En relació amb el lot 2:

- Totes les tasques incloses a l'apartat 4.2. del PPT. La limitació a la subcontractació es fonamenta en la criticitat de les tasques incloses a l'apartat 4.2 en relació amb l'atenció i l'acompanyament als usuaris.

En relació amb el lot 3:

- Totes les tasques incloses a l'apartat 4.3. del PPT. La limitació a la subcontractació es fonamenta en la criticitat de les tasques incloses a l'apartat 4.3 en relació amb l'atenció i l'acompanyament als usuaris.

Pel que fa al caràcter crític de dites prestacions, la prohibició de subcontractar es fonamenta en la pròpia naturalesa de la prestació objecte del contracte. En aquest cas, l'adjudicatari ha d'assumir els volums de consultes del corresponent lot del servei d'atenció i ha de disposar de capacitat suficient per poder dimensionar els seus recursos humans i tècnics per adaptar-se a necessitats futures.

En definitiva, i per les raons exposades, l'eventual subcontractació de les tasques crítiques definides amb anterioritat posaria en risc el correcte desenvolupament de l'objecte del present contracte i qualsevol deficiència en la prestació dificultaria enormement el normal funcionament de la UOC, causant un perjudici generalitzat de difícil correcció.

16. Garanties

Garantia provisional

No resulta procedent exigir la constitució de garantia provisional per a participar en el procediment de licitació.

Garantia definitiva

Resulta procedent exigir la constitució de garantia definitiva per part del licitador proposat adjudicatari, de conformitat amb allò previst a l'article 107.1 de la LCSP.

Import: 5% del preu final ofert per l'adjudicatari, IVA exclòs. Si el preu del Contracte es formula en funció de preus unitaris, l'import es fixa atenent al Pressupost Base de Licitació, IVA exclòs. En cas que el preu del Contracte estigui configurat per un preu a tant alçat i per un pressupost màxim a esgotar en funció dels preus unitaris oferts, l'import de la garantia definitiva es correspondrà amb el 5% de la suma del preu a tant alçat ofert per l'adjudicatari i del pressupost a esgotar en funció dels preus unitaris oferts.

Signa,

Elisenda Farràs Bigas
Directora de l'Àrea de serveis d'Orientació i Carrera Professional