

Annex 1. Plec de prescripcions tècniques

Primer. Objecte

Servei d'assistència per als actes i accions derivades de l'Oficina de Comunicació i del Departament d'Educació:

- la retransmissió i realització audiovisual digital d'actes en directe i/o en diferit, o en format híbrid;
- de serveis fotogràfics;
- de serveis audiovisuals;
- de serveis de disseny gràfic;
- de serveis d'accessibilitat per a persones amb capacitats diverses

dels actes i de les accions de comunicació i divulgació mitjançant canals propis i aliens de l'Oficina de Comunicació i del Departament d'Educació.

Segon. Descripció del servei

Lot 1

L'Oficina de Comunicació del Departament d'Educació requereix els serveis d'assistència per a la retransmissió i realització digital d'àudio i vídeo d'actes en directe i/o en diferit, en format presencial, virtual o híbrid, del Departament d'Educació adreçades a mitjans de comunicació, comunitat educativa i/o públic en general.

Aquests serveis inclouen:

- Assistència per a la retransmissió i realització digital d'àudio i vídeo d'actes en directe i en diferit, en format presencial, virtual o híbrid a les diverses seus del Departament d'Educació o a centres educatius o institucions arreu del territori català.
- Assistència a les rodes de premsa i actes de l'Oficina de Comunicació i/o del Departament d'Educació.
- Assistència a reunions digitals de caràcter privat o reservat, de caràcter massiu o quan la necessitat ho justifiqui.
- Assistència a celebració de jornades, seminaris o trobades de caràcter educatiu o vinculats al Departament d'Educació.
- Transport, muntatge i desmuntatge del mobiliari, material gràfic i material audiovisual del Departament d'Educació, quan sigui requerit.

Totes aquestes accions inclouen el transport de personal i del material amb conductor, les dietes de transport i manutenció, el muntatge del set de rodatge amb les necessitats específiques previstes per cada cas, inclòs el material propi del Departament d'Educació, el control d'àudio, vídeo i realització del muntatge i desmuntatge dels equips i materials necessaris per a la execució de les accions previstes de dilluns a diumenge arreu del territori català. A l'informe econòmic de justificació de preus (ANNEX 3) es detalla quan es considerarà una acció sencera o bé mitja acció d'acord amb les necessitats plantejades per a cada acció amb les conseqüents imputacions pressupostàries.

La persona o empresa adjudicatària haurà de garantir la cobertura simultània de fins a dos actes.

La petició de serveis es realitzarà mitjançant el correu electrònic, per missatgeria mòbil o telefònicament. A excepció de situacions sobrevingudes, es farà una previsió setmanal dels actes a cobrir.

Lot 2

L'Oficina de Comunicació del Departament d'Educació requereix els serveis de reportatge fotogràfic professional per a fer seguiment dels actes i jornades, així com per a realitzar reportatges fotogràfics vinculats a les necessitats de l'Oficina de Comunicació vetllant per l'obtenció de la cessió dels drets d'imatge i veu, de les persones que participen en els reportatges descrits d'acord amb la normativa vigent.

Els serveis es detallen en:

- Servei de fotografia estàtica i reportatge gràfic periodístic en diversos formats adaptats a necessitats dels canals de comunicació de Departament d'Educació.
- Lliurament immediat del material fotogràfic i audiovisual sense editar d'acord amb els terminis i condicions expressats en aquest contracte.
- Edició i entrega del material fotogràfic i audiovisual d'acord amb els terminis i condicions expressats en aquest contracte.
- Creació d'un banc d'imatges pel departament d'Educació per a la difusió dels missatges i actuacions del Departament d'Educació o de les entitats / institucions que aquesta determini a través dels canals propis o concertats.
- Vetllar i supervisar que es compleixen els criteris de cessió de drets d'imatge i àudio per part de les persones menors i majors d'edat que participen en els reportatges fotogràfics d'acord amb la normativa vigent i als criteris i necessitats del Departament d'Educació.

Totes aquestes accions inclouen el transport de personal i del material amb conductor, les dietes de transport i manutenció per a l'execució de les accions previstes de dilluns a diumenge arreu del territori català, i el lliurament dels treballs executats en el període i condicions determinades en l'informe econòmic de justificació de preus (ANNEX 3).

Els vídeos encarregats s'hauran d'entregar amb subtitulació en català o en una de les llengües oficials de Catalunya, quan així sigui requerit i amb correcció lingüística.

La persona o empresa adjudicatària haurà de garantir la cobertura simultània de fins a dos actes.

La petició de serveis es realitzarà mitjançant el correu electrònic, per missatgeria mòbil o telefònicament. A excepció de situacions sobrevingudes, es farà una previsió setmanal dels actes a cobrir.

Lot 3

L'Oficina de Comunicació del Departament d'Educació requereix els serveis de reportatge audiovisual professional per a fer seguiment dels actes i jornades del Departament d'Educació, així com per a realitzar reportatges audiovisuals per ser difosos pels mitjans i canals vinculats de l'Oficina de Comunicació, posant especial atenció als diversos formats que aquests requereixen, i vetllant pel compliment i l'obtenció de la cessió dels drets d'imatge i veu de les persones que participen en aquests.

Els serveis es detallen en:

- Creació de peces audiovisuals informatives de format curt (entre 1 a 3 minuts), i de format llarg (entre 5 a 15 minuts) per a la seva difusió pels canals d'informació del Departament d'Educació.
- Adaptació a diversos formats de la producció audiovisual realitzada posant especial atenció al format de producció adreçat a les xarxes socials.
- Creació d'un banc audiovisual dels missatges i actuacions del Departament d'Educació o de les entitats / institucions que aquesta determini.

- Vetllar i supervisar que es compleixen els criteris de cessió de drets d'imatge i àudio per part de les persones menors i majors d'edat que participen en els reportatges audiovisuals d'acord amb la normativa vigent i als criteris i necessitats del Departament d'Educació.
- Subtitulació, amb correcció lingüística inclosa, de tots els reportatges creats, en català o en alguna de les llengües oficials de Catalunya.

Totes aquestes accions inclouen el transport de personal i del material amb conductor, les dietes de transport i manutenció per a l'execució de les accions previstes de dilluns a diumenge arreu del territori català, i el lliurament dels treballs executats en el període determinat en l'informe econòmic de justificació de preus (ANNEX 3).

La persona o empresa adjudicatària haurà de garantir la cobertura simultània de fins a dos actes.

La petició de serveis es realitzarà mitjançant el correu electrònic, per missatgeria mòbil o telefònicament. A excepció de situacions sobrevingudes, es farà una previsió setmanal dels actes a cobrir.

Lot 4

L'Oficina de Comunicació del Departament d'Educació requereix els serveis de disseny gràfic professional per tal d'adaptar i donar format gràfic a les diverses necessitats de difusió i comunicació de continguts del Departament d'Educació.

Els serveis es detallen en:

- Disseny d'elements dinàmics per a les xarxes social i els canals de comunicació del Departament d'Educació: disseny de vídeos, *motion graphics*, *publicacions per xarxes socials*, *històries*, *bàners* dinàmics, elements 'sense fi', cartel·les i transicions.
- Disseny d'elements estàtics per a les xarxes social i els canals de comunicació del Departament d'Educació: caretes gràfiques, Infografies i presentacions, logos, elements identificatius i dissenys corporatius, plantilles i *bàners* estàtics.
- Manuals d'aplicació gràfica als vídeos, infografies i documents del Departament d'Educació dels materials generats.

Totes aquestes accions inclouen dietes de manutenció i transport quan n'hi hagi. L'entrega dels materials encarregats anirà a càrrec de l'empresa proveïdora d'acord als terminis i condicions establertes. Els materials sol·licitats s'hauran d'entregar amb subtitulació en català o en una de les llengües oficials de Catalunya, quan així sigui requerit i amb correcció lingüística. El material de disseny gràfic s'haurà d'adaptar als criteris proposats des del Programa d'Identificació Visual de la Generalitat de Catalunya.

La petició de serveis es realitzarà mitjançant el correu electrònic, per missatgeria mòbil o telefònicament i es farà arribar a l'adjudicatari un brífing amb les necessitats comunicatives de l'encàrrec.

Lot 5

L'Oficina de Comunicació del Departament d'Educació requereix els serveis d'accessibilitat per a persones a capacitats diverses en els seus actes en format presencial i/o virtual de forma síncrona o asíncrona. Els serveis es detallen en:

- Servei d'interpret de signes en actes en presencial o virtual.

- Serveis de subtitulació simultània presencials o virtuals i/o en diferit d'actes emesos en plataformes digitals o per a necessitats de subtitulació de sala en directe.
- Servei de bucle magnètic per a sales que no en disposin, i quan per les condicions de l'acte, sigui requerit.

Totes aquestes accions inclouen les dietes de transport i manutenció per a l'execució de les accions previstes de dilluns a diumenge arreu del territori català, i el lliurament dels treballs executats en el període i les condicions determinades en aquest plec de clàusules.

La persona o empresa adjudicatària haurà de garantir la cobertura simultània de fins a dos actes.

La petició de serveis es realitzarà mitjançant el correu electrònic, per missatgeria mòbil o telefònicament. A excepció de situacions sobrevingudes, es farà una previsió setmanal dels actes a cobrir.

Tercer. Característiques tècniques del servei

Lot 1

Equip tècnic

- Dues càmeres de vídeo robotitzades 2
- Un Mixer
- Un equip streaming + programa realització
- Un PC per intervencions via Zoom o similar
- Dues microfonia de mà inalàmbrica
- Tres microfonia de sobretaula
- Tres microfonia de diadema
- Dos altaveus
- Un rack de premsa
- Una taula de so digital
- Un dispositiu 4G o 5G autònom
- Un monitor
- Cablejat
- Dos focus

Despeses producció

- Transport equip tècnic, personal tècnic de l'empresa contractant i material mobiliari del Departament d'Educació arreu de Catalunya.
- Inclou dietes de manutenció i desplaçament del personal tècnic de l'empresa contractant.
- Preparació, muntatge i desmuntatge set d'emissió i equip tècnic propi de l'empresa contractant.
- Suport a la preparació, muntatge i desmuntatge equip tècnic i material del Departament d'Educació: càmeres per a llenguatge de signes i altres finalitats, faristol, grafismes propis del Departament d'Educació (roll-ups, plafons, pancartes, logotips...), mobiliari per a l'ambientació del set d'emissió (segons l'ocasió).

Personal

- Un tècnic de so

- Un operador de càmera
- Una persona responsable, que supervisi, coordini i garanteixi el servei ofert en cada lot, de manera diferenciada, i que actuï com a interlocutor amb les diferents unitats i/o càrrecs del Departament d'Educació per qualsevol incidència que pugui sorgir en la realització del servei. En cas que una empresa fos adjudicatària de més d'un lot, podria designar una mateixa persona responsable pels lots als quals es presenta, sempre i quan es diferenciïn clarament les tasques de coordinació dels diferents serveis adjudicats.

El contractista haurà d'adscriure a l'execució del contracte, com a mínim a dues persones, inclòs el responsable, que hagin realitzat, en els últims tres (3) anys, un mínim de 20 serveis de realització audiovisual en actes institucionals o protocol·laris.

Mitjà d'acreditació: Declaració responsable relacionant els professionals que s'adscriuran al servei, on consti nom i cognoms, experiència professional, acompanyada del seu curriculum vitae, i certificats o altra documentació que acrediti la seva experiència en l'objecte del contracte.

El contractista està obligat a substituir les baixes per malaltia, permisos i/o períodes de vacances.

Lot 2

Equip tècnic

- Dues càmeres digitals reflex Alta Resolució Full Frame mínim 20mb per arxiu.
- Eines de suport per a la realització de reportatges gràfics (quan sigui requerit):
 - o Trípodas 1 o 2
 - o Focus 1 o 2
- Un ordinador portàtil o un dispositiu mòbil amb unes prestacions suficients que permetin treballar amb rapidesa en la transferència, l'edició i el lliurament de les fotografies i capacitat tècnica per a l'enviament in situ d'arxius per mitjà d'un sistema mòbil d'enviament de dades. En aquest cas, cal una connexió de dades de com a mínim 3G per a poder fer un enviament instantani de fotografies. Tot aquest material serà de propietat de l'adjudicatari i serà responsabilitat seva fer-se càrrec del manteniment. El Departament d'Educació no es responsabilitza del material posat a disposició del contracte (ni del manteniment ni de qualsevol incidència, robatori o d'altres que pugui succeir en el decurs del desenvolupament dels actes).

Despeses producció

- Transport equip tècnic, personal tècnic de l'empresa contractant arreu de Catalunya.
- Inclou dietes de manutenció i desplaçament del personal tècnic de l'empresa contractant.
- Preparació, muntatge i desmuntatge del set de fotografia (atenint-nos a a la necessitat específica).
- Execució, seguiment i supervisió de la cessió de drets d'imatge i veu al Departament d'Educació, atenent la normativa vigent i els criteris del Departament d'Educació.
- Enviament dels reportatges fotogràfics realitzats en el període previst en aquest plec de clàusules.

Personal

- Un fotògraf/a professional (amb coneixements d'edició d'imatges)
- Una persona responsable, que supervisi, coordini i garanteixi el servei ofert en cada lot, de manera diferenciada, i que actuï com a interlocutor amb les diferents unitats i/o càrrecs del

Departament d'Educació per qualsevol incidència que pugui sorgir en la realització del servei. En cas que una empresa fos adjudicatària de més d'un lot, podria designar una mateixa persona responsable pels lots als quals es presenta, sempre que es diferenciïn clarament les tasques de coordinació dels diferents serveis adjudicats.

El contractista haurà d'adscriure a l'execució del contracte, com a mínim a dues persones, inclòs el responsable, que hagin realitzat, en els últims tres (3) anys, un mínim de 20 reportatges fotogràfics (deu en l'àmbit d'actes institucionals i deu en l'àmbit d'actes culturals, socials i protocol·laris).

Mitjà d'acreditació: Declaració responsable relacionant els professionals que s'adscriuran al servei, on consti nom i cognoms, experiència professional, acompanyada del seu currículum vitae, i certificats o altra documentació que acrediti la seva experiència en l'objecte del contracte.

En el cas que el Cap de l'Oficina de Comunicació del Departament d'Educació considerés que la persona assignada per la prestació del servei no realitza el servei de manera correcta, podrà demanar-ne la substitució.

Són motius de prestació incorrecta del contracte:

El contractista està obligat a substituir les baixes per malaltia, permisos i/o períodes de vacances.

Lot 3

Equip tècnic

- Dues càmeres de vídeo adequades per a cada tipus de reportatge: rodes de premsa, reportatges vinculats al Departament d'Educació.
- Eines de suport per a la realització de reportatges gràfics (quan sigui requerit):
 - o Dos micròfons de corbata
 - o Dos tripodes
 - o Dos focus
- Programari d'edició i enviament.

Despeses producció

- Transport equip tècnic, personal tècnic de l'empresa contractant arreu de Catalunya.
- Inclou dietes de manutenció i desplaçament del personal tècnic de l'empresa contractant.
- Preparació, muntatge i desmuntatge del set audiovisual (atenent a la necessitat específica).
- Execució, seguiment i supervisió de la cessió de drets d'imatge i veu al Departament d'Educació, atenent la normativa vigent i els criteris del Departament d'Educació.
- Subtitulació i correcció ortogràfica en català (o de la llengua sol·licitada) dels reportatges creats.
- Enviament dels reportatges audiovisuals realitzats en el període previst en el plec de condicions econòmiques.

Personal

- Un operador de càmera
- Un muntador d'imatge
- Una persona responsable, que supervisi, coordini i garanteixi el servei ofert en cada lot, de manera diferenciada, i que actuï com a interlocutor amb les diferents unitats i/o càrrecs del Departament d'Educació per qualsevol incidència que pugui sorgir en la realització del

servei. En cas que una empresa fos adjudicatària de més d'un lot, podria designar una mateixa persona responsable pels lots als quals es presenta, sempre que es diferenciïn clarament les tasques de coordinació dels diferents serveis adjudicats.

El contractista haurà d'adscriure a l'execució del contracte, com a mínim a dues persones, inclòs el responsable, que hagin realitzat, en els últims tres (3) anys, un mínim de 20 produccions audiovisuals (gravació i/o muntatge) en actes institucionals o protocol·laris.

Mitjà d'acreditació: Declaració responsable relacionant els professionals que s'adscriuran al servei, on consti nom i cognoms, experiència professional, acompanyada del seu curriculum vitae, i certificats o altra documentació que acrediti la seva experiència en l'objecte del contracte.

El contractista està obligat a substituir les baixes per malaltia, permisos i/o períodes de vacances.

Lot 4

Equip tècnic

- Maquinari i programari adequat per a la realització de les tasques encomanades.
- Eines i mitjans adequats per a la recepció i lliurament de les feines encarregades.

Despeses producció

- Bancs d'imatge i so lliures de drets d'autor.
- Recerca i/o creació de materials gràfics audiovisuals lliures de drets (quan no estiguin en els bancs d'imatge i so).
- Enviament dels reportatges audiovisuals realitzats en el període previst en el plec de clàusules.

Personal

- Un o dos tècnics en disseny gràfic (segons tasques encomanades).
- Una persona responsable, que supervisi, coordini i garanteixi el servei ofert en cada lot, de manera diferenciada, i que actuï com a interlocutor amb les diferents unitats i/o càrrecs del Departament d'Educació per qualsevol incidència que pugui sorgir en la realització del servei. En cas que una empresa fos adjudicatària de més d'un lot, podria designar una mateixa persona responsable pels lots als quals es presenta, sempre que es diferenciïn clarament les tasques de coordinació dels diferents serveis adjudicats.

El contractista haurà d'adscriure a l'execució del contracte, com a mínim a dues persones, inclòs el responsable, que hagin realitzat, en els últims tres (3) anys, un mínim de 20 encàrrecs diferents de disseny gràfic.

Mitjà d'acreditació: Declaració responsable relacionant els professionals que s'adscriuran al servei, on consti nom i cognoms, experiència professional, acompanyada del seu curriculum vitae, i certificats o altra documentació que acrediti la seva experiència en l'objecte del contracte.

El contractista està obligat a substituir les baixes per malaltia, permisos i/o períodes de vacances.

Lot 5

Equip tècnic

- Maquinari i programari per fer la subtitulació presencial, en línia o diferida.
- Bucle magnètic per instal·lacions provisionals (quan sigui requerit).

Personal

- Personal qualificat per a la interpretació de llengua de signes*
- Personal qualificat per fer la subtitulació simultània presencial, en línia o en diferit de les emissions o gravacions derivades d'actes del Departament d'Educació
- Una persona responsable, que supervisi, coordini i garanteixi el servei ofert en cada lot, de manera diferenciada, i que actuï com a interlocutor amb les diferents unitats i/o càrrecs del Departament d'Educació per qualsevol incidència que pugui sorgir en la realització del servei. En cas que una empresa fos adjudicatària de més d'un lot, podria designar una mateixa persona responsable pels lots als quals es presenta, sempre que es diferenciïn clarament les tasques de coordinació dels diferents serveis adjudicats.

(*) La durada màxima del servei d'interpretació de llengua de signes serà d'una hora seguida per persona. Quan les sessions durin més d'una hora, hauran de ser un mínim de 2 intèrprets, i anar-se alternant cada hora.

Quart. Durada dels serveis

Lot 1

El temps de dedicació calculat per als serveis de retransmissió digital en directe i/o la sonorització dels actes de l'Oficina de Comunicació i del departament d'Educació estan calculats per fer de l'ordre de 4 actes mensuals, fins a un total de 48 actes al llarg de l'any, comptant des de l'inici del contracte l'1 de gener de 2025 fins el 31 de desembre de 2025.

El temps de dedicació dels actes que requereixen els serveis d'assistència per a la retransmissió i realització digital d'àudio i vídeo d'actes en directe i en diferit, en format presencial, virtual o híbrid, del Departament d'Educació tenen una gran diversitat horària en funció del lloc i la complexitat tècnica de l'acte. Les necessitats de temps poden oscil·lar entre les 4 a les 12 hores, en funció de la distància territorial i de la complexitat de l'acte. La durada per acció està prevista tenint en compte la mitjana de duració dels actes, tenint en compte el desplaçament, muntatge i desmuntatge. El resultat de la mitjana és al voltant de les 8 hores per acte.

El nombre total de serveis previstos podrà variar en funció de les necessitats del moment i es podran traspasar d'un mes a l'altre de tal manera que el còmput total de serveis comptabilitzats anualment no excedeixi l'import d'aquest contracte.

En relació amb la capacitat de resposta a partir de l'encàrrec, en qualsevol cas aquesta no excedirà mai les 12 hores.

El no compliment d'aquests terminis és motiu de penalització, i en cas de reincidència, de rescissió de contracte. La reducció del temps de resposta per sota de les 12 hores, es puntuarà com una millora.

Lot 2

El temps de dedicació calculat per als serveis de reportatge fotogràfic professional de l'Oficina de Comunicació estan calculats per fer de l'ordre de fins a 25 hores de dedicació mensual de mitjana, comptant des de l'inici del contracte l'1 de gener de 2025 fins el 31 de desembre de 2025, fins a un màxim de 300 hores a l'any. El nombre d'hores no inclou desplaçaments ni dietes de manutenció que estan ponderats i inclosos en el preu unitari del servei. Les hores de desplaçament també estan comptabilitzades en el preu final i no es podran comptar com hores de treball.

Aquest nombre d'hores podrà variar en funció de les necessitats del moment i es podran traspasar d'un mes a l'altre de tal manera que el còmput total d'hores comptabilitzades anualment no excedeixi l'import d'aquest contracte.

En relació amb la capacitat de resposta a partir de l'encàrrec en qualsevol cas aquesta no excedirà mai les 12 hores i el termini de lliurament del total del material a partir de l'execució del servei no excedirà mai les 24 hores. Com hem mencionat anteriorment, en els 60 minuts posteriors a la finalització de la sessió fotogràfica, l'adjudicatari haurà de posar a la disposició de l'Oficina de Comunicació un mínim de 10 fotografies de l'acte o esdeveniment. Els arxius es faran arribar a través del mitjà que s'acordi amb l'Oficina de Comunicació.

El no compliment d'aquests terminis és motiu de penalització, i en cas de reincidència, de rescissió de contracte. La reducció del temps de resposta i lliurament per sota de l'exposat anteriorment, es puntuarà com una millora.

Lot 3

El temps de dedicació calculat per als serveis de reportatge audiovisual professional de l'Oficina de Comunicació estan calculats per fer de l'ordre de 4 serveis mensuals, d'entre 4 a 12 hores, comptant des de l'inici del contracte l'1 de gener de 2025 fins el 31 de desembre de 2025, fins a un màxim de 48 serveis a l'any.

Aquest nombre de serveis podrà variar en funció de les necessitats del moment i es podran traspasar d'un mes a l'altre de tal manera que el còmput total de serveis comptabilitzats anualment no excedeixi l'import d'aquest contracte.

En relació amb la capacitat de resposta a partir de l'encàrrec en qualsevol cas aquesta no excedirà mai les 12 hores i el termini de lliurament a partir de l'execució del servei no excedirà mai les 24 hores.

El no compliment d'aquests terminis és motiu de penalització, i en cas de reincidència, de rescissió de contracte. La reducció del temps de resposta i lliurament per sota del exposat anteriorment, es puntuarà com una millora.

Lot 4

El temps de dedicació d'aquest servei està al voltant de les 40 hores mensuals d'un professional del disseny gràfic, comptant des de l'inici del contracte l'1 de gener de 2025 fins el 31 de desembre de 2025, fins a un màxim de 480 hores a l'any.

Aquest nombre d'hores podrà variar en funció de les necessitats del moment i es podran traspasar d'un mes a l'altre de tal manera que el còmput total d'hores comptabilitzades anualment no excedeixi l'import d'aquest contracte.

En relació amb la capacitat de resposta a partir de l'encàrrec, en qualsevol cas aquesta no excedirà mai les 12 hores i el termini de lliurament a partir de l'encàrrec no excedirà mai els 10 dies naturals.

El no compliment d'aquests terminis és motiu de penalització, i en cas de reincidència, de rescissió de contracte. La reducció del temps de resposta i lliurament per sota de l'exposat anteriorment, es puntuarà com una millora.

Lot 5

El temps de dedicació d'aquest servei és de 16 hores* mensuals de mitjana, incloent-hi els serveis d'intèrpret de llenguatge de signes, subtitulació presencial, en línia o diferit, i la instal·lació puntual del bucle magnètic, quan aquest sigui requerit, comptant des de l'inici del contracte l'1 de gener de 2025 fins el 31 de desembre de 2025, fins a un màxim de 192 hores a l'any.

Aquest nombre d'hores podrà variar en funció de les necessitats del moment i es podran traspasar d'un mes a l'altre de tal manera que el còmput total d'hores comptabilitzades anualment no excedeixi l'import d'aquest contracte.

*El nombre d'hores no inclou desplaçaments ni dietes de manutenció que estan ponderats i inclosos en el preu unitari del servei.

En relació a la capacitat de resposta a partir de l'encàrrec, en qualsevol cas aquesta no excedirà mai les 12 hores i el termini de lliurament a partir de l'execució del servei no excedirà mai les 48 hores.

El no compliment d'aquests terminis és motiu de penalització, i en cas de reincidència, de rescissió de contracte. La reducció del temps de resposta i lliurament per sota de l'exposat anteriorment, es puntuarà com una millora.

Cap de l'Oficina de Comunicació del Departament d'Educació