

Àrea: Acompanyament i orientació

Expedient: HSE00015/2025

Tipus de procediment: Obert harmonitzat

Objecte: Servei d'atenció de consultes tecnològiques de la Universitat Oberta de Catalunya

Assumpte: Memòria justificativa

Memòria justificativa del contracte

1. Necessitats a satisfer

La directora de l'Àrea d'Acompanyament i Orientació 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 harmonitzat.

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, 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 tecnològiques de la Universitat Oberta de Catalunya 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

Vista la necessitat de disposar del 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 i materials perquè la UOC pugui assumir directament el servei es deu als següents motius:

- L'entitat compta amb una plantilla amb una càrrega de treballs que fan materialment impossible que puguin assumir altres tasques. Addicionalment, el servei exigeix coneixements tècnics avançats i alhora normatius d'avaluació, a banda de que la plantilla interna no pot gestionar de manera eficient les puntes massives i sobtades de consultes que es produeixen durant períodes clau (avaluacions, inici de semestre) sense afectar la qualitat de la resposta.
- El model en línia requereix una atenció 24/7 o d'horari ampliat per a una comunitat global, fet que no es pot cobrir amb la plantilla interna sense un cost i una reestructuració massiva.
- L'entitat no compta amb els mitjans materials apropiats per donar compliment a l'objecte del contracte, per a una atenció resolutiva i multicanal, calen sistemes com CRM, ACD i eines d'analítica d'última generació.

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

De conformitat amb el que disposa l'article 99.3 b) de la LCSP, cal entendre que l'objecte del contracte no es pot dividir en lots pels motius següents:

L'objecte del contracte està configurat com a única unitat funcional. Atès el considerant 78 de la Directiva 2014/24/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 26 de febrer de 2014, sobre contractació pública, i l'article 99 de la LCSP, el fet de dividir la licitació en lots podria comportar que l'execució del contracte es converteixi en excessivament difícil i onerosa des d'un punt de vista tècnic.

En efecte, cal considerar que no és possible fraccionar en lots, ja que, en cas de fer-ho, no es prestaria ni eficaç ni coordinadament l'execució de les prestacions, redundant en una pitjor prestació del servei, tenint en compte que tot el servei es pot prestar sota un mateix contractista, no fer-ho implicaria els següents riscos:

- Risc d'ineficàcia i ruptura de la traçabilitat: Dividir el contracte obligaria a separar l'atenció general de l'atenció d'avaluació, tot i que ambdós temes afecten el mateix subjecte: l'estudiant. Si un estudiant té una consulta complexa d'accés que després es converteix en una incidència d'avaluació, la manca d'un únic interlocutor i d'un historial unificat faria que l'agent de l'altre lot hagués de demanar la mateixa informació, augmentant els temps de gestió i generant una experiència negativa per a l'estudiant. L'execució seria, per tant, ineficaç i descoordinada.
- Ineficiència en la gestió dels pics de demanda i recursos humans: L'activitat del suport a l'avaluació es concentra en pics molt intensos però intermitents. La base de l'atenció de les consultes tecnològiques manté un flux més constant. Un únic contractista té la capacitat de redistribuir el seu personal format en l'àmbit general cap a les tasques d'avaluació durant els períodes crítics, optimitzant l'ocupació dels recursos. La divisió requeriria que un dels adjudicataris mantingués una estructura sobredimensionada per a dos moments puntuals a l'any.
- Uniformitat de la qualitat i del coneixement dels processos: Totes les tasques impliquen el coneixement profund dels mateixos entorns digitals de la UOC i dels mateixos protocols d'escalat i criteris d'atenció. La unificació garanteix un estàndard de formació

únic i coherent. Amb més d'un proveïdor, caldria certificar i auditar dues vegades els processos. Per tant, només un proveïdor pot assegurar una prestació de servei uniforme i d'alta qualitat.

En el contracte anterior, la divisió en lots es justificava per la necessitat de gestionar de forma independent el canal d'atenció de la xarxa social X, a causa de les seves particularitats tècniques i funcionals. No obstant això, en el plec actual, el contracte es configura com una unitat funcional única. Aquesta decisió busca optimitzar l'eficiència operativa i adaptar-se a l'evolució del servei.

Actualment, l'estratègia es basa en l'omnicanalitat, la qual cosa implica que tots els canals es gestionen de manera centralitzada sota els mateixos protocols d'operació i traçabilitat. Per tant, la divisió del contracte en lots revertiria en un servei ineficaç i ineficient, ja que la gestió de la xarxa social X s'ha integrat completament amb els altres canals, i un enfocament omnicanal exigeix que un únic proveïdor gestioni la totalitat del servei per assegurar una atenció integral i coherent, sense importar el canal pel qual l'usuari iniciï la conversa. La fragmentació del servei en múltiples lots dificultaria i faria excessivament costosa la coordinació entre els adjudicataris en una infraestructura omnicanal, compromentent l'aplicació d'una política d'atenció uniforme i eficient per a totes les consultes i canals.

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 468.957,34 euros (IVA inclòs), d'acord amb el següent desglossament:

- 387.568,05 euros sense IVA, 81.389,29 euros d'IVA i 468.957,34 euros (IVA inclòs)

	Import durada inicial Contracte (IVA exclòs)	Import IVA	Import durada inicial Contracte (IVA inclòs)
Servei d'atenció de consultes tecnològiques	387.568,05 €	81.389,29 €	468.957,34 €

El càlcul s'ha efectuat de manera estimativa, no trobant-se la UOC obligada a contractar un determinat nombre 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, que són imports màxims, i l'empresari seleccionat no tindrà dret a rebre una compensació o indemnització. Únicament es facturaran i es tindrà dret a cobrament de les prestacions requerides per la UOC i efectivament realitzades i prestades pel contractista a raó dels preus unitaris oferts i que no seran superiors als establerts en el present apartat. 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:

PBL	%	IMPORT SENSE IVA	IVA 21%	IMPORT AMB IVA
COSTOS DIRECTES (MOD, MAT, etc)	48,66%	188.750,47 €	39.637,60 €	228.388,07 €
COSTOS ESTRUCTURA	43,38%	168.307,81 €	35.344,64 €	203.652,45 €
BENEFICI INDUSTRIAL	7,96%	30.509,77 €	6.407,05 €	36.916,82 €
Total	100%	387.568,05 €	81.389,29 €	468.957,34 €

La font utilitzada per aquest desglossament és el Banc d'Espanya:
<https://www.bde.es/bde/es/areas/cenbal>

Preus unitaris màxims aplicables:

Preu unitari consulta	Preu unitari màxim (IVA exclòs)	IVA	Preu unitari màxim (IVA inclòs)
Atenció de consultes tecnològiques	6,00 €	1,26 €	7,26 €
Atenció de consultes tecnològiques durant l'avaluació	6,50 €	1,37 €	7,87 €

El pressupost base de licitació és adequat als preus de mercat, tal 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:

Valor estimat del contracte: **1.666.542,61** euros, segons el següent desglossament:

El valor estimat del contracte s'ha calculat partint de la seva durada màxima, dels preus unitaris previstos a l'Apartat E del PCP, de les eventuais modificacions que es puguin produir i de les possibles pròrroques que s'executin.

- Precedent Històric (Contracte Anterior): S'ha pres com a referència inicial el preu del contracte anterior, considerant-lo com a base per a la valoració dels serveis essencials i recurrents.
- Anàlisi de Costos Recents (Volumetria i necessitats del 2025): S'ha analitzat les variacions de l'inici del contracte actual a l'any en curs.
- Pressupost Aprovat per 2026: S'ha tingut en compte el pressupost global aprovat per l'àrea. Aquesta referència pressupostària assegura l'alineació amb la planificació econòmica interna i la viabilitat financera.
- Ajust a preus de mercat: S'ha aplicat un increment del 3% sobre els preus a tant alçat, prenent com a referència la mitjana d'increment de l'IPC dels darrers tres anys, per tal de que els preus reflecteixin l'evolució del cost de vida i dels serveis.

	Servei d'atenció de consultes tecnològiques
Import durada inicial Contracte (Sense IVA)	387.568,05 €
Import Primera Pròrroga (Sense IVA)	387.568,05 €
Import Segona Pròrroga (Sense IVA)	387.568,05 €
Import Tercera Pròrroga (Sense IVA)	387.568,05 €
Import modificacions contractuals (Sense IVA)	77.513,61€
Import variació unitats ex. article 309.1 LCSP	38.756,80 €
Import total servei (Sense IVA)	1.666.542,61 €

S'inclouen respecte al PBL, l'import següent destinat a modificacions contractuals: **77.513,61 €**

Per al càlcul de l'import de les modificacions s'ha partit que aquestes es podran produir a un moment puntual sense que afectin la resta d'anualitats. Tenint en compte que la UOC no pot preveure en quin moment del contracte es produirà la modificació, ha pressuposat el 20% del pressupost del període inicial repartit a cada anualitat. En qualsevol cas, a la pròrroga s'hauran de mantenir inalterables les característiques del contracte.

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 d'haver fet un mínim d'un (1) treball desenvolupat en els darrers 3 anys en prestacions iguals o similars a l'objecte contractual. A l'efecte de determinar si els treballs són iguals o similars a l'objecte contractual, s'atendrà als quatre primers dígit del codi CPV i a la vinculació material amb l'objecte del contracte
 - S'ha considerat necessari valorar l'experiència de les empreses participants en la realització de treballs similars a l'objecte contractual i per imports similars al valor estimat del contracte, segons l'article 90.1.a) de la LCSP.
 - 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.
 - 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: 387.568,05 €
 - 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: 387.568,05 €
 - 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:

- **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. Dit equip haurà de disposar d'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. Aquest requisit l'hauran de complir tots els treballadors que s'adscriuin a l'execució del servei:
 - 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, **per a tots els perfils adscrits a l'execució del contracte**. 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.

- **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:

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, o equivalent.

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 dels estudiants 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 avaluable a partir de judicis de valor

TOTAL DE PUNTS que s'adjudiquen mitjançant els criteris d'adjudicació el valor dels quals es determina mitjançant un judici de valor	49 Punts
Criteris i subcriteris	Distribució de la puntuació
1. Equip necessari per a l'execució del servei i estructura	5 punts
Descripció de l'estructura, rols de i funcions de l'equip	
2. Metodologia de treball	5 punts
2.1 Descripció de la gestió diària del servei	1 punts
2.2 Elaboració d'un pla per a la gestió de les puntes del servei i incidències	4 punts
3. Seguiment de la prestació	6 punts
3.1 Model de relació i gestió de la comunicació amb la UOC diària i durant la detecció d'una incidència	4 punts
3.2 Exemple informe qualitatiu	2 punts
4. Criteris de valor afegits	18 punts
4.1 Proposta d'una metodologia d'automatització i optimització de gestió i de respostes	5 punts
Focus en reduir el temps de resposta i eficienciar el servei sense perdre qualitat	
4.2 Proposta subministrament d'una eina tecnològica	3 punts
Per a la gestió i resposta de consultes tenint present l'omnicanalitat	
4.3 Experiència en atenció per diferents canals, valoració i adaptació d'aquests al servei de la UOC	5 punts
Resolució de casos en global i centrat en l'experiència de l'usuari	
4.4 Proposta de mesures per garantir la qualitat en l'atenció i l'acompanyament	5 punts
Pla per mantenir els acords de nivell de servei en col·laboració amb l'equip de la UOC	
5. Casos pràctics	15 punts

Cas pràctic 1: Estudiant que va cursar estudis a la UOC, ens escriu des del formulari de contacte del portal, informant com a dada un correu extern del qual no tenim registre a l'aplicació "Fitxa de l'estudiant". Sí que tenim registre del nom i cognoms, però ens apareixen més de cinc resultats d'usuaris que s'anomenen igual. Indica el següent: <i>"Hola, sóc José Rodríguez Rodríguez, vaig fer un curs fa molts anys i voldria tornar a accedir al campus virtual per iniciar els estudis de Comunicació. El meu correu actual és jrodriguez@gmail.com. Em podeu ajudar?"</i> Enunciat: Què faries per ajudar-lo a accedir al campus?	7,5 punts
Cas pràctic 2 : Estudiant ha de fer una activitat amb el Sistema de Supervisió en Línia de l'assignatura Idioma Modern I: Anglès, però en accedir al simulacre té una incidència amb un dels dispositius. Ens contacta per xat informant el següent: <i>"No em funciona la càmera externa de l'activitat amb Smowl. He esborrat la memòria caché de Firefox i continua sense funcionar, em surt un error en vermell. Si el dia de l'activitat avaluable tinc cap incidència, puc utilitzar un altre ordinador? Em fa patir aquest tema. Em podeu ajudar?"</i> Enunciat: Explica quines accions i comprovacions faries i com donaries suport per a l'estudiant. Pots consultar aquesta informació: · Les proves finals amb supervisió en línia amb SMOWL · Preguntes freqüents Smowl.	7,5 punts

El desglossament de les puntuacions s'indica a l'apartat X del quadre de característiques del PCP.

Puntuació mínima a obtenir perquè s'avaluï l'oferta avaluable mitjançant l'aplicació de fórmules:
☒ Sí. En concret: el 50% del total dels criteris sotmesos a judici de valor (24,50 punts)

- 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:

TOTAL DE PUNTS que s'adjudiquen mitjançant els criteris d'adjudicació el valor dels quals es determina mitjançant l'aplicació de fórmules		
Criteris i subcriteris	Distribució de la puntuació	

<u>Preu unitari de consulta servei d'atenció de consultes tecnològiques</u> Mètode: Es donarà la màxima puntuació a l'oferta més econòmica i la resta es valorarà proporcionalment segons la següent fórmula: $\text{Puntuació} = \text{Punts a atorgar} * \frac{\text{Preu de l'oferta més econòmica}}{\text{Preu de l'oferta a valorar}}$ La fórmula utilitzada dona la màxima puntuació a l'oferta més avantatjosa i la menor puntuació a l'oferta menys avantatjosa. Justificació: s'estableix aquest criteri en observança del principi d'utilització racional i eficient dels recursos.	25,50 punts
<u>Preu unitari de consulta servei d'atenció de consultes tecnològiques durant l'avaluació</u> Mètode: Es donarà la màxima puntuació a l'oferta més econòmica i la resta es valorarà proporcionalment segons la següent fórmula: $\text{Puntuació} = \text{Punts a atorgar} * \frac{\text{Preu de l'oferta més econòmica}}{\text{Preu de l'oferta a valorar}}$ La fórmula utilitzada dona la màxima puntuació a l'oferta més avantatjosa i la menor puntuació a l'oferta menys avantatjosa. Justificació: s'estableix aquest criteri en observança del principi d'utilització racional i eficient dels recursos.	25,50 punts

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"*.

Adicionalment, 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 respecte als principis d'igualtat, no discriminació, transparència i proporcionalitat, i això permet que les ofertes puguin ser avaluades en condicions de competència efectiva, tal com exigeix l'article 145.5 de la LCSP.

14. Condicions especials d'execució

De conformitat amb l'article 202 de la LCSP, és 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.
- **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.
- **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.
- **Condicions especials relatives a assegurances de responsabilitat civil:**

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: 387.568,05 €

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 i) de l'apartat 2n. d'aquest article, la prestació o part de la mateixa hagi de ser executada directament pel primer.(...)”

i) 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”.

No es considera que existeixin tasques crítiques no susceptibles de subcontractació que hagin de ser executades pel contractista principal.

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).

Signa,

Elisenda Farràs Bigas
Directora de l'àrea d'Acompanyament i Orientació